

**CHIRLEY CRISTIANE MINEIRO DA SILVA**

**O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA DAS  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO ESTADO DE  
SANTA CATARINA**

**Florianópolis, 2006.**

**CHIRLEY CRISTIANE MINEIRO DA SILVA**

**O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA DAS  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO ESTADO DE  
SANTA CATARINA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Profissionais da Informação.

Orientadora: Dra. Miriam Vieira da Cunha.

**Florianópolis, 2006.**

**CHIRLEY CRISTIANE MINEIRO DA SILVA**

**O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA DAS  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO ESTADO DE SANTA  
CATARINA**

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do título de Mestre em  
Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA  
EM FLORIANÓPOLIS, 07 DE ABRIL DE 2006.

**Miriam Figueiredo Vieira da Cunha**  
Coordenadora do PGCIN/UFSC

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Miriam Figueiredo Vieira da Cunha**  
PGCIN/UFSC - Orientadora

---

**José Augusto Chaves Guimarães**  
PPGCI/UNESP

---

**Magda Chagas Pereira**  
PGCIN/UFSC

---

**Lígia Maria Arruda Café**  
PGCIN/UFSC  
Suplente

## AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Santa Catarina.  
À orientadora Miriam Vieira da Cunha, pelo acompanhamento  
pontual e competente.  
Aos membros da banca pela participação.

A todos os amigos, colegas e professores que,  
direta e indiretamente, contribuíram  
para a realização desta pesquisa.

### *Em especial*

**A meus pais, pelo incentivo e carinho.  
A meus irmãos, pela compreensão e amizade,  
e principalmente, a minha irmã *Sheila*, pelo estímulo e companheirismo  
demonstrados durante a realização desta pesquisa.  
Ao meu namorado *Neno*, pelo amor, cuidado, dedicação, proteção e  
paciência na realização desta.**

**“Exercer a arte do serviço de referência  
é a única maneira satisfatória que  
existe para aprendê-la”.**

*Denis Grogan*

## RESUMO

A presente pesquisa é motivada por um questionamento a respeito da profissão bibliotecária, na qual se evidenciou a importância de investigar o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina que fazem parte do sistema ACADE. O objetivo da pesquisa foi conhecer o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina. Foi utilizado o método de análise de conteúdo de Bardin (2004). Os sujeitos desta pesquisa são os bibliotecários de referência de quinze bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina. Foi realizado um levantamento da instituição onde o bibliotecário atua, das atividades consideradas mais importantes, das competências fundamentais à prática de referência, das disciplinas essenciais à formação do bibliotecário e das mudanças ocorridas nos últimos cinco anos. Os resultados indicam que este é um profissional predominantemente do sexo feminino, com idade entre 40 e 50 anos, com tempo de trabalho entre 7 a 10 anos. Considera importantes para a realização de sua função as atividades relacionadas aos usuários. Entre as competências fundamentais, as de recuperação da informação e a identificação de recursos informacionais se destacam. Quanto às disciplinas, foi citada a recuperação da informação como mais importante para a formação do bibliotecário de referência. Segundo os bibliotecários que participaram da pesquisa, a automação de serviços e a criação da biblioteca virtual foram as principais mudanças ocorridas nos últimos cinco anos.

Palavras-chave: Bibliotecário de Referência, Serviço de Referência, Biblioteca Universitária, Santa Catarina.

## **ABSTRACT**

This study was motivated by questions about the librarian profession, which indicated the importance of investigating the role of reference librarians at university libraries in Santa Catarina State, which are part of the ACADE system. The purpose of the study was to better understand the profile of the reference librarian at university libraries in Santa Catarina State. The Bardin (2004) method of content analysis was used. The subjects of this study were the reference librarians at 15 university libraries in Santa Catarina State. A survey of the institution where each librarian works was conducted. The study also looked at the activities the librarians considered important; the basic responsibilities of the reference librarian; the course subjects they consider to be essential to the education of a librarian; and the changes that have taken place in the past five years. The results indicate that this is a profession dominated by women from 40-50 years old who have been working from 7-10 years. They consider important for the realization of their function the activities related to users. Among the basic skills, they emphasize the importance of information recovery and the identification of information resources. Concerning the subject matter, information recovery was mentioned as the most important in the education of the reference librarian. According to the librarians who participated in the study, the automation of services and the creation of virtual libraries were the principal changes that have taken place in the past five years.

**Key words:** Reference Librarian, Reference Service, University Library, Santa Catarina.

## RESUMEN

La presente investigación es motivada por un cuestionamiento acerca de la profesión bibliotecaria, en la cual se evidencio la importancia de investigar el perfil del bibliotecario de referencia de las bibliotecas universitarias del Estado de Santa Catarina que forman parte del sistema ACAFE. El objetivo de la investigación fue conocer el perfil del bibliotecario de referencia de las bibliotecas universitarias del estado de Santa Catarina. Fue utilizado el método de análisis de contenido de Bardin (2004). Los sujetos de esta investigación son los bibliotecarios de referencia de quince bibliotecas universitarias del Estado de Santa Catarina. Fue realizado un relevamiento de la institución donde el bibliotecario actúa, de las actividades consideradas más importantes, de las competencias fundamentales a la práctica de referencia, de las disciplinas esenciales a la formación del bibliotecario e de los cambios ocurridos en los últimos cinco años. Los resultados indican que este es un profesional predominantemente del sexo femenino, con edad entre 40 y 50 años, con tiempo de trabajo entre 7 y 10 años. Considera importantes para la realización de su función las actividades relacionadas a los usuarios. Entre las competencias fundamentales, las de recuperación de la información y la identificación de recursos informacionales se destacan. Quanto a las disciplinas, fue citada la recuperación de la información como más importante para la formación del bibliotecario de referencia. Según los bibliotecarios que participaron de la investigación, la automatización de los servicios y la creación de la biblioteca virtual fueron los principales cambios ocurridos en los últimos cinco años.

Palabras-clave: Bibliotecario de Referencia, Servicio de Referencia, Biblioteca Universitaria, Santa Catarina.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b>	_	Competências do bibliotecário de referência.....	51
<b>Figura 1</b>	_	Processo de referência.....	42
<b>Figura 2</b>	_	Sexo dos profissionais.....	63
<b>Figura 3</b>	_	Cursos de graduação.....	65
<b>Figura 4</b>	_	Formação.....	66
<b>Figura 5</b>	_	Tipo de instituição.....	69
<b>Figura 6</b>	_	Função na instituição.....	71
<b>Figura 7</b>	_	Tempo de trabalho.....	72
<b>Figura 8</b>	_	Principais mudanças.....	86

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	_	Universidades do sistema ACAFE.....	57
<b>Tabela 2</b>	_	Questionários enviados e recebidos.....	61
<b>Tabela 3</b>	_	Idade dos profissionais.....	64
<b>Tabela 4</b>	_	Ano de conclusão de curso.....	67
<b>Tabela 5</b>	_	Distribuição geográfica dos bibliotecários de referência.....	70
<b>Tabela 6</b>	_	Atividades desenvolvidas pelos bibliotecários de referência...	73
<b>Tabela 7</b>	_	Competências fundamentais à prática de referência.....	78
<b>Tabela 8</b>	_	Disciplinas essenciais para a formação do bibliotecário de referência.....	83

## LISTA DE SIGLAS

<b>ACAFE</b>	_	Associação Catarinense das Fundações Educacionais
<b>CBO</b>	_	Classificação Brasileira de Ocupações
<b>CNPq</b>	_	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
<b>FAPESP</b>	_	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
<b>FEBAVE</b>	_	Fundação Educacional Barriga Verde
<b>FEHH</b>	_	Fundação Educacional Hansa Hammonia
<b>FURB</b>	_	Universidade Regional de Blumenau
<b>MERCOSUL</b>	_	Mercado Comum do Sul
<b>UDESC</b>	_	Universidade do Estado de Santa Catarina
<b>UEL</b>	_	Universidade de Londrina
<b>UFRGS</b>	_	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
<b>UFSC</b>	_	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>UFPR</b>	_	Universidade Federal do Paraná
<b>UNC</b>	_	Universidade do Contestado
<b>UNERJ</b>	_	Centro Universitário de Jaraguá do Sul
<b>UNESC</b>	_	Universidade do Extremo Sul Catarinense
<b>UNIDAVI</b>	_	Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
<b>UNIFEBE</b>	_	Centro Universitário de Brusque
<b>UNIPLAC</b>	_	Universidade do Planalto Catarinense
<b>UNISUL</b>	_	Universidade do Sul de Santa Catarina
<b>UNIVALI</b>	_	Universidade do Vale do Itajaí
<b>UNIVILLE</b>	_	Universidade da Região de Joinville
<b>UNOCHAPECÓ</b>	_	Universidade Comunitária Regional de Chapecó
<b>UNOESC</b>	_	Universidade do Oeste de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>AS PROFISSÕES.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1</b>	<b>O BIBLIOTECÁRIO COMO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>O SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>37</b>
<b>5.1</b>	<b>O PROCESSO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>40</b>
<b>5.2</b>	<b>O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>54</b>
<b>6.1</b>	<b>UNIVERSO E POPULAÇÃO.....</b>	<b>56</b>
<b>6.2</b>	<b>INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>6.3</b>	<b>COLETA DE DADOS.....</b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>61</b>
<b>7.1</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>63</b>
<b>7.2</b>	<b>A INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>69</b>
<b>7.3</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>73</b>
<b>7.4</b>	<b>COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS À PRÁTICA DE REFERÊNCIA..</b>	<b>78</b>
<b>7.5</b>	<b>DISCIPLINAS ESSENCIAIS PARA A FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>83</b>
<b>7.6</b>	<b>PRINCIPAIS MUDANÇAS OCORRIDAS NO TRABALHO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA NOS ÚLTIMOS CINCO ANOS....</b>	<b>86</b>

<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>89</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>93</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>104</b>
	<b>ANEXO A: TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXO B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....</b>	<b>107</b>
	<b>ANEXO C: CARTA.....</b>	<b>109</b>
	<b>ANEXO D: QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>111</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O processo de transformação que se verifica no mundo globalizado traz constantes mudanças na sociedade, tanto do ponto de vista mundial quanto local. Estas mudanças são de caráter social, econômico, cultural, político e tecnológico e atingem a sociedade através da intensa utilização da informação no cotidiano das pessoas. Os principais fatores que alavancaram tal ambiente foram a globalização e o desenvolvimento das tecnologias.

Na atual conjuntura, a informação exerce influência direta sobre todas as atividades humanas. As necessidades dos indivíduos modificam-se com os processos de mudança e com a constante inovação da tecnologia.

Segundo Somavía (1980, p. 10), “a informação não é uma simples mercadoria e a função de informar não é um negócio qualquer; pelo contrário, trata-se de um direito e um bem social e de uma função social eminente”. A informação é a base do conhecimento para o pleno desenvolvimento humano; ela move as relações na contemporaneidade.

A globalização faz com que a informação passe a ter, cada vez mais, um valor inestimável, devendo estar sistematizada e ordenada de maneira tal que fique disponível para utilização imediata (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1995).

As mudanças tecnológicas atingem todas as unidades de informação, e em especial, as bibliotecas universitárias, que são instrumentos da educação. Segundo Targino (2000, p. 61), “a biblioteca é e sempre foi a instituição social a

que compete exercer as funções de preservação e disseminação das informações”.

As tecnologias de informação permitem acessar um grande número de informações disponíveis a qualquer momento, por qualquer pessoa. No entanto, esta sobrecarga de informação, às vezes, dificulta a busca e deixa muitos usuários frustrados, pois não conseguem recuperar o que procuram.

Segundo Clougherty et al. (1998), a missão das unidades de informação é criar um ambiente de aprendizado que encoraje a pesquisa de qualidade. Sutter (1997, p.1) afirma que

é necessário lembrar que a finalidade da missão de toda unidade de informação é permitir o encontro de um indivíduo que tem necessidade de conhecimento ou de dados para seu trabalho com as ‘fontes’ ou os suportes (os documentos) que contêm os conhecimentos ou os dados procurados.

Os profissionais que atuam em bibliotecas universitárias, em especial, os bibliotecários de referência confrontam-se com novas perspectivas de atendimento geradas pelo advento da Internet. Esses profissionais exercem um papel fundamental nas bibliotecas universitárias. Eles estão diretamente envolvidos com os usuários; devem conhecer as tecnologias e atualizar-se constantemente para realizar suas atividades, que, segundo Grogan (2001), são as mais importantes em qualquer unidade de informação.

O trato com a informação exige desses profissionais diferentes competências e habilidades. Conforme Tarapanoff (1999, p. 29), com o “reconhecimento da informação como um fator importante para o

desenvolvimento, tornou-se imperativo saber quem é o profissional que maneja esse instrumento”. Neste sentido, este estudo pretende responder às seguintes questões:

- *quais as atividades do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias?*
- *quais as competências que o bibliotecário de referência deve ter para exercer essas atividades?*

As tecnologias da informação exigem dos profissionais, além dos conhecimentos especializados na área, novas competências e habilidades para trabalhar em novos ambientes, diversificando o seu perfil<sup>1</sup>.

Como afirmam Cunha, M. V. et al. (2004, p. 3),

o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Estes profissionais têm à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional.

O bibliotecário deve buscar atualização constante para responder às demandas da sociedade. Para tanto, Valentim (2000) afirma que este profissional necessita, antes de qualquer coisa, compreender a realidade que está vivendo, o ambiente onde está exercendo suas atividades, criando mecanismos eficazes de atuação na sociedade e prevendo as necessidades futuras.

---

<sup>1</sup> Entende-se por perfil profissional “um conjunto de conhecimentos, qualidades e competências próprias dos integrantes de uma profissão”. (MUELLER, 1989, p. 63).



O presente trabalho é motivado por um questionamento a respeito da profissão bibliotecária em relação ao perfil profissional. A abordagem está centrada no bibliotecário de referência, porque este profissional tem contato permanente com o usuário. A referência é a atividade principal das unidades de informação. Ela é responsável por levar a informação até o usuário. Desta forma, pretende-se conhecer as atividades dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina. Pois, a sociedade atual exige um profissional preparado e comprometido com a disseminação eficaz da informação.

Outro fator que constitui a motivação para esta pesquisa é a escassez de estudos na literatura da área no Brasil. Os estudos relacionados ao serviço de referência, enfocam, em geral, o usuário e a qualidade desse serviço. Desta forma, se evidenciou a importância de investigar o perfil deste bibliotecário.

A partir das considerações acima foram elaborados os seguintes objetivos de pesquisa.

#### Objetivo geral

- Conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina.

## Objetivos específicos

- Caracterizar as atividades do bibliotecário de referência.
- Identificar as competências do bibliotecário de referência.
- Identificar as disciplinas essenciais à formação do bibliotecário de referência.
- Identificar as mudanças que ocorreram no trabalho dos bibliotecários de referência nos últimos cinco anos.

Para tanto, este trabalho está estruturado conforme segue.

No segundo capítulo discute-se a respeito da sociedade da informação. No terceiro capítulo trata-se sobre as profissões e os profissionais da informação. No quarto capítulo apresenta-se a biblioteca universitária, seu contexto na sociedade da informação. No quinto capítulo, discutem-se o serviço de referência, o processo de referência e o bibliotecário de referência. No sexto capítulo descreve-se a metodologia utilizada. No sétimo capítulo analisam-se os resultados da pesquisa. No oitavo capítulo trazem-se as conclusões da presente pesquisa.

## 2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação se configurou, a partir da década de 1960, como consequência da revolução tecnológica. É um fenômeno global, que tem um potencial transformador das atividades econômicas e sociais (TARAPANOFF, 2000). Este fenômeno provocou o aumento da comunicação entre os povos e a mudança da base econômica, gerando um tipo de sociedade baseada em informação.

Legey e Albagli (2000 apud FERREIRA; BORGES; JAMBEIRO et al., 2005) definem a sociedade da informação como “um modo de desenvolvimento social e econômico baseado na aquisição, armazenamento, valorização, transmissão e disseminação da informação”.

O homem, ao criar a escrita, possibilitou a transmissão, o armazenamento e a disseminação da informação. A imprensa, o rádio, a televisão, o fax e, recentemente, a Internet abriram um mundo novo, possibilitando ao ser humano receber, em pouco tempo, um volume de informações inimaginável até então. As tecnologias da informação, que revolucionaram o final do século XX, aceleraram o acesso e o intercâmbio de informações (BORGES, 2000).

O avanço dessas tecnologias permitiu a conectividade de pessoas em tempo real, encurtando o tempo entre o fato e a sua divulgação pelos meios de comunicação de massa, entre o levantamento dos dados e a análise das

informações. Estes fenômenos são marcados pela interatividade e pela individualização do consumo de informação.

Castells (2005) argumenta que a revolução ocasionada pelas tecnologias da informação é um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII, introduzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, da sociedade e da cultura.

A sociedade da informação caracteriza-se pelos avanços científicos e tecnológicos, pela globalização crescente e pela criação de novas bases industriais. Esta sociedade imprime uma nova dinâmica à sociedade, ao Estado e aos agentes econômicos. Conforme afirma Ferreira (2003, p. 33), a informação assume finalidades específicas para os diferentes setores:

- no âmbito do mercado, o acesso à informação visa a geração de vantagem competitiva sobre a concorrência, descoberta de novos nichos de consumidores; pesquisa e desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como o monitoramento do ambiente externo, a fim de identificar ameaças e novas oportunidades de negócios para as empresas que o compõem;
- no campo do Estado, enquanto conjunto de instituições de poder legitimadas pela sociedade, o acesso à informação tem por finalidade a manutenção da sua soberania. Nessa direção, o uso desse recurso é orientado no sentido de coordenar a complexidade social no que se refere à ordem, por intermédio de suas instituições legislativas, executivas e judiciárias. Em caráter específico, a informação no contexto do Estado está voltada para a análise da realidade social e subsequente elaboração, aplicação e controle de políticas públicas que promovam o bem-estar da coletividade;
- para a sociedade civil, o acesso à informação tem como propósito desenvolver o potencial criativo e intelectual dos indivíduos; entreter; dar sentido às ações dos homens no cotidiano; tornar públicas as proposições políticas e decisões que, tomadas na esfera do Estado, têm reflexos diretos sobre a qualidade de vida das populações.

Essas transformações decorrem de uma interação complexa entre as ações do Estado, as características da sociedade e o desenvolvimento das tecnologias de informação, que propiciaram maior flexibilidade e interação das atividades humanas.

Para Castells (2005), a sociedade da informação se organiza em redes, que constituem uma nova morfologia social. A informação representa o principal ingrediente da organização social, e os fluxos de mensagens e imagens constituem a conexão básica desta estrutura. O mesmo autor afirma que, a sociedade atual se desenvolveu devido à convergência de cinco características:

- *a primeira* é que a informação é a sua matéria-prima;
- *a segunda* refere-se à penetrabilidade dos efeitos das tecnologias, no sentido de que todos os processos de nossa existência individual são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico;
- *a terceira* refere-se à lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações que use essas tecnologias da informação;
- *a quarta* é a flexibilidade, na qual os processos são reversíveis, as organizações e as instituições podem ser modificadas pela reorganização de seus componentes;
- *a quinta* é a crescente convergência de tecnologias específicas: a microeletrônica, as telecomunicações, a optoeletrônica e os computadores são todos integrados aos sistemas de informação.

Esta realidade apresenta oportunidades de mudança que revigoram o capitalismo na medida em que, o aumento da produtividade e os novos produtos surgem da aplicação das tecnologias no trabalho e na gestão. A informação representa o principal ingrediente dessa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes são um componente fundamental da realidade atual.

O desenvolvimento tecnológico parece não ter limites alterando continuamente os processos que afetam a vida individual e coletiva. Contudo, não se pode afirmar que esse avanço é uniforme em todas as sociedades, ou que todos os indivíduos participam dele. Ao contrário, sabe-se que as diferenças são grandes, principalmente entre os países desenvolvidos e em desenvolvimento.

Porém, é necessária a inserção de todos na sociedade da informação. Os governos tentam incluir todas as pessoas, com programas que dão prioridade ao desenvolvimento de estruturas e auto-suficiência informacional. No Brasil, em 1996, o governo iniciou estudos para a implantação do Programa Sociedade da Informação. Este programa tem como objetivo integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros nesta sociedade e para ter condições de competir no mercado global (LIVRO VERDE, 2000). A execução desse programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre o governo, a iniciativa privada e a sociedade civil.

Borges (2000) observa que o homem, diante desta nova realidade, continua íntegro na sua individualidade, na sua personalidade, nas suas

aspirações, na defesa de seus direitos, na busca da sua felicidade e de suas realizações. Está no comando desta mudança, como o único ser dotado de vontade, inteligência e conhecimento capaz de compreender os desafios e definir os passos que direcionarão seu futuro. A evolução tecnológica trouxe recursos que bem utilizados, poderão desenvolver melhorias para o desenvolvimento e bem-estar da sociedade.

Os profissionais precisam estar atentos às alterações da estrutura da sociedade, preparando-se para desenvolver suas competências de modo a acompanhar as tendências de mudança. Para sobreviver neste contexto, é essencial que estes indivíduos saibam absorver as mudanças e sejam capazes de promover inovações nos ambiente em que atuam. A adoção das tecnologias da informação requer modificações na estrutura do trabalho. Trataremos deste assunto a seguir.

### 3 AS PROFISSÕES

O avanço das tecnologias e o processo de globalização econômica redefinem os espaços de trabalho, o papel da ciência e a evolução das profissões. O termo profissão, conforme Freidson (1998, p. 51), se refere a um “[...] amplo estágio de ocupações prestigiosas e muito variadas, cujos membros tiveram uma educação superior e são identificados pelos saberes específicos acessíveis a seu grupo de educação”.

As profissões se distinguem pelo domínio de um conjunto de saberes específicos, socialmente valorizados. Para Freidson (2001 apud BONELLI, 2002, p. 434), as profissões caracterizam-se por:

- ser um tipo de trabalho especializado da economia formal, com um corpo de base teórica de conhecimento que recebe status especial na força de trabalho;
- possuir jurisdição exclusiva em uma dada divisão do trabalho controlada pela negociação entre as ocupações;
- possuir mecanismos de proteção no mercado de trabalho interno e externo, baseados em credenciais qualificadas criadas pela ocupação;
- possuir um programa formal de treinamento desenvolvido fora do mercado de trabalho, que produz credenciais qualificadas controladas pela ocupação em associação com o ensino superior;



- possuir uma ideologia que prioriza o compromisso com a realização de um bom trabalho em vez do ganho financeiro, e da qualidade em vez da eficiência econômica da atividade.

As profissões são determinadas pela forma como os grupos profissionais controlam seus conhecimentos e estão em permanente disputa pelo domínio de uma jurisdição<sup>2</sup> específica. Abbott (1988) estuda as profissões como um sistema, no qual nenhuma se desenvolve isoladamente, mas influencia e é influenciada pelas demais.

Cada profissão mantém domínio e controle sobre uma jurisdição. Esta jurisdição só pode ser ocupada por uma profissão. O controle pode ser perdido em função de forças externas e internas que agem sobre a profissão, que devem ser dominadas para manter este controle.

O domínio da jurisdição envolve dois tipos de controle, cultural e social. O controle cultural é exercido através do desempenho profissional e legitimado por um corpo de conhecimentos acadêmicos, aceitos socialmente. O controle social é conquistado de três formas: a opinião pública; o mercado de trabalho e, os meios legais que impedem os profissionais não habilitados, o exercício legal da profissão. Estes dois tipos de controle buscam a exclusividade do exercício profissional, característica da teoria de Abbott (MUELLER, 2004).

---

<sup>2</sup> A jurisdição é entendida como a relação entre a profissão e sua prática profissional (MUELLER, 2004).

Neste sentido, a vivência dentro de cada profissão é marcada pela dominação de conteúdos que sustentam a prática profissional. Quanto mais seguros estiverem seus membros de seu papel dentro da profissão e do papel desta na sociedade, maiores são as chances de crescimento dentro da sua jurisdição.

O surgimento das profissões, segundo Mueller (2004), ocorreu no momento em que o indivíduo passou a exercer um determinado trabalho e a este dedicou tempo integral. A partir de então, a necessidade de se especializar passou a ser fundamental, e cursos começaram a ser criados para esse fim. Estes cursos obtiveram status acadêmico, aumentando a base do conhecimento das pessoas e elevando a qualidade dos serviços. Segundo Freidson (1998, p. 99),

As profissões contemporâneas poderiam ser consideradas uma variante instruída, de classe média, do princípio ocupacional de organização já representado pelos ofícios da classe trabalhadora; a diferença entre os dois é que a reivindicação de autonomia e autocontrole entre profissões baseia-se comumente mais na educação 'superior' formal que na escola secundária profissionalizante ou no longo aprendizado prático de alguma habilidade manual que presumidamente exige um discernimento complexo.

Este autor identifica as profissões como sendo abrigos no mercado de trabalho, criados através de sistemas de credenciamento. Para Freidson (1998), as ocupações se diferenciam das profissões por não necessitarem de uma certificação formal e por não manterem compromisso com o desenvolvimento científico profissional.

A ocupação abrange pessoas que trabalham com ou sem vínculo empregatício, as que trabalham por conta própria, as que são proprietárias de estabelecimentos, isto é, o ofício ou o cargo que exercem em seu trabalho (lavador de carros, faxineiro, técnico de contabilidade, pedreiro, alfaiate, etc.).

Já os profissionais são considerados especialistas em suas atividades. Em contrapartida, respondem pelos danos que causarem e prejuízos que acarretarem por imperícia, imprudência ou negligência. Em uma sociedade, marcada pelo processamento da informação e geração de conhecimento, as profissões especializadas e técnicas, consideradas ricas em uso da informação, representam o cerne da nova estrutura ocupacional. (CASTELLS 2005).

As tecnologias da informação permitem ao profissional realizar tarefas em distintos lugares, não necessitando estar presente fisicamente para a realização do trabalho.

Conforme Cunha, M. V. (2000, p. 189), as mudanças ocasionadas pela tecnologia levam à necessidade de

entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e os novos modos de responder a estas necessidades criando novos métodos e novas formas de trabalho. Neste sentido, o futuro das profissões está ligado a sua capacidade de se adaptar a essas novas demandas.

Devido ao avanço tecnológico e ao processo de globalização econômica, que têm modificado profundamente o perfil das relações de trabalho, algumas profissões se tornaram obsoletas ou desnecessárias, enquanto outras surgem para responder às necessidades tecnológicas.

O mercado de trabalho na área da informação é dinâmico, mas, o perfil desejável para garantir um bom emprego nessa era tecnológica, requer um currículo com ampla variedade de experiências.

### **3.1 O BIBLIOTECÁRIO COMO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO**

O desenvolvimento da sociedade da informação tem implicações no ambiente de trabalho nos quais atuam os profissionais, exigindo aprendizagem contínua e favorecendo, desta forma, o desenvolvimento das profissões. Tais mudanças implicam em novos compromissos e recursos adicionais para desempenhar um papel significativo na sociedade da informação.

As profissões da informação têm-se caracterizado pela variedade e pela multiplicidade de suas funções. “O campo informacional não é ocupado completamente por nenhum grupo profissional, mas continua a ser um campo extremamente permeável que segue caminhos bastante diversificados” (CUNHA; CRIVELLARI, 2004, p. 49).

A informação passa a atuar como produto essencial para o desenvolvimento da sociedade, exigindo uma abordagem interdisciplinar, na formação dos profissionais que lidam com a informação. Segundo Cronin (1988 apud CUNHA; CRIVELLARI, 2004), não existe uma profissão da informação, mas um conjunto de categorias profissionais que possuem diferenças de orientação, de formação e de atividades exercidas.

Nesta pesquisa, foi adotada a definição da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002. Segundo esta Classificação, os profissionais da informação são aqueles que

disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (CBO, 2002).

Os profissionais da informação, de acordo com a CBO 2002, são: os bibliotecários, os documentalistas e os analistas da informação, que devem ter formação universitária em Biblioteconomia.

A interdisciplinaridade e a multidisciplinariedade apontam também para a participação de profissionais de origens e formações diversificadas. É impossível pensar num tipo único de profissional da informação com conhecimento universal e mais impossível ainda pensar que esses perfis ocupacionais apresentados pelo Ministério, correspondem de alguma forma, aos perfis que, na realidade, a sociedade está requerendo dos verdadeiros profissionais da informação (ROBREDO, 2003).

Neste sentido, esses profissionais precisam ser competentes em informação. Isto significa conhecer e apropriar-se dela, assimilar conceitos e principalmente saber como buscá-la, acessá-la, organizá-la, avaliá-la e difundí-la.

Para Guimarães (2004), este profissional deve estar voltado para a mudança, refletindo a dimensão do novo. Alguns elementos podem ser

delineados como capacidade de mudança: criatividade; adaptabilidade; familiaridade tecnológica; sólido embasamento na área de especialidade; clareza quanto às instrumentalidades e profissionalismo.

A atuação do profissional da informação exige saberes diversificados. Terra (2001) acredita que estes profissionais devem ter as seguintes habilidades:

- acesso efetivo à informação;
- avaliação e validação da informação;
- organização e proteção da informação ;
- atuação em redes.

Estas habilidades possibilitaram ao profissional da informação agir de forma participativa no mundo do trabalho. Com o desenvolvimento das tecnologias, novas atividades foram sendo demandadas a este profissional, o que, aumentou suas responsabilidades, sendo necessárias novas competências.

Entende-se por competência profissional “um conjunto das habilidades, das destrezas, das atitudes e dos conhecimentos teórico-práticos necessários para cumprir uma função especializada de um modo socialmente reconhecível e aceitável”<sup>3</sup> (REAL ACADEMIA ESPANHOLA, 2000 apud VALENTIM, 2000, p. 17).

---

<sup>3</sup>El conjunto de las habilidades, las destreza, las actitudes y los conocimientos teórico-prácticos necesarios para cumplir una función especializada de un modo socialmente reconocible y aceptable. (REAL ACADEMIA ESPANHOLA, 2000 apud VALENTIM, 2000a, p. 17, tradução nossa).

O profissional da informação, além de acompanhar a evolução científica, tecnológica e social, precisa ter um profundo conhecimento das fontes de informação. Para Ponjuan Dante (2000, p. 93) os profissionais da informação são

aqueles que estão vinculados profissional e intensivamente em qualquer etapa do ciclo da vida da informação e portanto, devem ser capazes de operar eficiente e eficazmente em todo os aspectos relativos a manipulação da informação nas organizações de qualquer tipo e nas unidades especializadas de informação<sup>4</sup>.

Os profissionais da informação possuem um conhecimento especializado e o aperfeiçoamento do trabalho desse profissional está diretamente relacionado ao desenvolvimento estratégico de suas competências. A partir da literatura da área, é possível destacar as seguintes competências do profissional da informação:

- necessidade de entender, trabalhar e conhecer o objeto de trabalho, a informação;
- capacidade para utilizar novos processos e instrumentos tecnológicos;
- capacidade de trabalhar em equipes multidisciplinares;
- capacidade de ser flexível às mudanças (VALENTIM, 2000; VALENTIM, 2002; GUIMARÃES, 2004; BORGES, 2004).

A competência profissional envolve habilidades gerenciais, técnicas e políticas, além de atitude ética. As funções deste profissional estão evoluindo,

---

<sup>4</sup>...aquellos que están vinculados profesional e intensivamente a cualquier etapa del ciclo de vida de la información y por tanto, deben ser capaces de operar eficiente y eficazmente en todo lo relativo al manejo de la información en organizaciones de cualquier tipo o en unidades especializadas de información. (PONJUAN DANTE, 2000, p. 93, tradução nossa).

e suas competências não serão avaliadas somente em termos da quantidade e qualidade da informação fornecida, mas, sobretudo, a partir do tempo economizado para os usuários (GOMES et al., 1998).

O mercado de trabalho demanda pessoas qualificadas, com capacidade para aprender e agilidade no trato com a informação.

O próximo capítulo descreve a biblioteca universitária e o seu papel na sociedade da informação.



## 4 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

As unidades de informação são agências sociais que servem à sociedade, pois possibilitam o atendimento das necessidades de cada cidadão ou grupo social. Através da administração do patrimônio informacional e da função educativa, essas unidades orientam os usuários na utilização da informação.

A biblioteca, como instituição, é um dos mais antigos sistemas de informação. As tecnologias afetaram estas unidades ao longo do tempo. Algumas dessas tecnologias, tais como o microfilme e o disco ótico, tiveram suas primeiras aplicações testadas dentro de uma biblioteca (CUNHA, M. B., 1999).

Como parte integrante da universidade, a biblioteca universitária pode ser definida, conforme Silveira (1992, p. 95), como “uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária”.

Esta unidade atua em um contexto acadêmico, desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país.

Como destacam Silva et al. (2004, p. 135),

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Esta tríade – ensino, pesquisa e extensão - fornece apoio à consecução dos objetivos da universidade, centrando seu foco nas necessidades informacionais dos indivíduos. A biblioteca universitária tem como missão:

- prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão;
- promover o acesso, a recuperação e a transferência da informação para toda a comunidade universitária, colaborando no desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade como um todo;
- prover a infra-estrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade, centrando seus objetivos nas necessidades informacionais dos membros da comunidade universitária (UFSC, 2005; UEL, 2005; UFRGS, 2005).

A biblioteca universitária é agente mediador entre o conhecimento e o usuário. Seu valor, conforme Woodsworth (1989), não será mensurado pelo tamanho, profundidade ou amplitude das coleções que possuem, mas sim, pela sua capacidade de prover acesso à informação em todos os formatos possíveis.

Esta biblioteca tem como funções básicas,

- *Armazenagem do conhecimento*: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
- *Organização do conhecimento*: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
- *Acesso ao conhecimento*: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos (FUJITA, 2005, p. 12).

Essas funções são fundamentais para a socialização do conhecimento realizado pela universidade. As novas formas de comunicação da informação ampliam o número de usuários da biblioteca universitária, que tradicionalmente atingia somente o usuário local e agora atinge usuários virtuais (FUJITA, 2005).

Esta unidade de informação é um suporte ao processo de ensino-aprendizagem, pois está envolvida em programas educacionais, projetos de pesquisa e atividades administrativas e de extensão, proporcionando a geração de novos conhecimentos.

A matéria-prima da universidade é a informação e o órgão responsável pelo gerenciamento desta informação é a biblioteca. Cunha, M. B. (1999) afirma que a transferência da informação pode ser representada por um modelo que divide o universo informacional em dois segmentos: o universo sociocultural, representado pela produção, editoração, assimilação e produção do conhecimento, e o universo documental, representado pelo papel que as instituições de memória documental exercem como garantia dessa

transferência e que dizem respeito às etapas de seleção e aquisição, organização da memória documentária e disseminação da informação.

Agustín Lacruz (1998, apud FUJITA, 2005, p. 13), apresenta três fases evolutivas do desenvolvimento das bibliotecas:

- Automação de rotinas bibliotecárias básicas – aquisição, registro, catalogação, empréstimo e controle de periódicos, proporcionando a construção e manutenção de catálogos de acesso público on-line;
- Acesso on-line a bases de dados por meio de redes de teleprocessamento;
- A era da Internet, que possibilitou criar e incorporar serviços da biblioteca por meio de uma página WEB na Internet.

Cada etapa corresponde a um período de estágio tecnológico distinto. A biblioteca que corresponde à primeira etapa é a *biblioteca eletrônica* porque funciona e se organiza como uma entidade informativa individual. A *biblioteca virtual* corresponde à segunda etapa porque faz referência a uma coleção de documentos eletrônicos, alojados na web, organizados e postos à disposição de usuários que vão acessá-los à distância. A terceira etapa corresponde às *bibliotecas digitais*, nas quais as coleções estão em forma de objetos digitais e o acesso à informação baseia-se em tecnologia digital (AGUSTÍN LACRUZ, 1998, apud FUJITA, 2005).

Como organizações que trabalham com a informação, as bibliotecas universitárias são influenciadas pelas mudanças da sociedade enfrentando o desafio de prover informação.

Para Menou (2000, p. 3), a tecnologia da informação trouxe novas formas de trabalhar com a informação. Entre elas, é possível citar:

- O surgimento de novos tipos de documentos;
- A transformação da editoração formal;
- A proliferação de novas formas de publicação individuais;
- A reconstrução dos sistemas de educação e aprendizagem;
- O surgimento de um grupo de aprendizes independentes, muitos deles residentes em locais remotos;
- A “mercadorização” de todos os tipos de informação.

A biblioteca universitária procura transformar as suas estruturas tradicionais, adequando-as às necessidades da era digital. Cunha, M.B. (1999) afirma que as unidades de informação, sempre foram dependentes de tecnologia. A passagem dos textos manuscritos para os textos impressos, a utilização do microfilme como agilizador do intercâmbio de informações, o acesso às bases de dados e o uso do CD-ROM demonstram que estas instituições acompanharam o desenvolvimento da tecnologia.

As atividades do bibliotecário em sua essência não mudaram. O seu trabalho continua sendo o de apoio à busca de informação. O que mudou foi a tecnologia utilizada para a realização deste trabalho.

Dowbor (1995) afirma que de alguma forma, a integração da informação com a informática, a automação de catálogos, a criação de bases de dados os avanços em armazenagem e recuperação eletrônica das informações estão mudando a natureza dos serviços das unidades de informação.

O próximo capítulo descreverá o serviço de referência.

## 5 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

As bibliotecas na Idade Média tinham como objetivo a preservação de documentos. Nesse período, os suportes mudaram e surgiu o livro impresso. As bibliotecas monacais, universitárias e públicas se multiplicaram (CARVALHO, 2003).

Com a revolução resultante do livro, a biblioteca universitária ganhou significativa importância. Segundo Milanesi (2002, p. 24),

[...] na Idade Média surgiram as primeiras universidades e as bibliotecas universitárias já apontavam para novas práticas que deram à biblioteca o caráter de espaço de liberdade e conhecimento.

A partir da II Guerra Mundial, ocorreu o que se convencionou chamar de explosão da informação, através da multiplicação de artigos e livros científicos. Começaram a ser realizadas, neste período, as primeiras experiências com o computador (LEMOS, 1998).

O aumento progressivo de documentos exigiu dos bibliotecários novos meios para organizar a informação; a partir deste momento, tornou-se essencial a criação nas bibliotecas de uma seção independente, denominada serviço de referência. No Brasil, o termo referência, foi adotado para designar a prestação de serviço de informação e assistência aos leitores.

O serviço de referência vem sendo discutido desde o século XVIII. Conforme Grogan (2001), o autor do primeiro trabalho sobre este serviço publicado em 1876, foi Samuel Swett Green. Grogan (2001) afirma que, a

necessidade de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca foi sugerida por Green. Foram decorridos dez anos até que essa denominação começasse a ser efetivamente utilizada.

A partir do início do século XX, era sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca de informação (GROGAN, 2001). Diante desta idéia, a referência passa a ser vista como a função primordial da biblioteca.

A expressão “serviço de referência” é traduzida do inglês *reference work* e tem como raiz o verbo referir, do latim *referre*, que significa: indicar, informar. É um campo de atividades bastante abrangente (SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005).

O serviço de referência está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário.

Para Ranganathan (1961), o serviço de referência é o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos. Este autor enfatiza a necessidade do usuário em relação à informação e destaca a importância da proximidade entre ele e o bibliotecário, numa relação que define como pessoal.

Para Hutchins,

o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Embora as definições de Ranganathan e Hutchins sejam muito utilizadas para definir o serviço de referência, este conceito vem sendo repensado. Para Grogan (2001, p.7), este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. A função de referência vai além da coleção da biblioteca. O profissional deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando sua rede de informação.

O serviço de referência deve cumprir o seu principal objetivo, que é o de informar. Porém, este serviço não deve servir, como afirma Grogan (2001, p. 8), para a “comodidade do usuário”, mas, permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os leitores.

Na década de 1930, foi publicado o primeiro manual sobre o trabalho de referência, da autoria de James I. Wyer, que apresentava uma nova metodologia sobre os padrões de desempenho para os bibliotecários responsáveis pelo atendimento: conservador, moderado e liberal. Estes princípios foram objetos de muitas críticas e estímulos para um intenso debate profissional (OCHÔA, 2005). Um estudo realizado por Martins e Ribeiro (1972) em 1970 apresenta estas teorias.

A *teoria conservadora* indica que o material de referência deve ser organizado de forma eficiente, possibilitando ao usuário realizar a sua pesquisa, sem o auxílio do bibliotecário de referência. Esta teoria não considera como atribuição do serviço de referência encontrar respostas para os usuários.



A *teoria moderada* oferece mais assistência ao usuário, utilizando recursos locais. Esta teoria admite que as bibliotecas devem prestar informações por telefone, correspondência e por outros meios.

Já a *teoria liberal* considera que a biblioteca deve prestar ajuda ilimitada aos usuários, utilizando o material existente na biblioteca e recursos externos para facilitar o trabalho dos mesmos.

Grogan (2001) afirma que não existe uma teoria específica para o serviço de referência. Segundo ele, ainda não conhecemos o suficiente sobre o processo de referência para compreendermos suas sutilezas e complexidades.

Não importa que tipo de teoria a biblioteca utilize, a função básica de dialogar com o usuário em torno de uma consulta para melhor defini-la, continua sendo imprescindível.

## **5.1 O PROCESSO DE REFERÊNCIA**

O processo de referência é a atividade que envolve o usuário no processo de busca de informação. Este processo parte do contato inicial, quando o usuário formula sua questão, reconhece a existência de um problema e se estende até a entrega da resposta, e o entendimento de que o problema foi solucionado.

Para Ranganathan (1961), o serviço de referência é dividido em três etapas: a *primeira* envolve a preparação e a manutenção da coleção; a *segunda*, o questionamento do usuário; a *terceira* finaliza com a assimilação da

experiência na procura da resposta do usuário. Para Katz (1997), o processo de referência consiste em três elementos principais: a informação, o usuário e o bibliotecário de referência.

Vários autores discutem este processo. Figueiredo (1992) afirma que ele é composto por seis fases:

- 1) Seleção da mensagem;
- 2) Negociação;
- 3) Seleção da resposta;
- 4) Renegociação;
- 5) Desenvolvimento das estratégias de busca;
- 6) Busca da informação.

O processo proposto por Figueiredo (1992), envolve o usuário em quatro fases: a seleção da mensagem, a negociação, a seleção da resposta e a renegociação. As duas restantes são realizadas pelo bibliotecário de referência.

Já o processo proposto por Grogan (2001), segue uma seqüência lógica constituída por oito passos (Figura 1, p. 42).



Figura 1: Processo de referência  
Fonte: Adaptado de Grogan (2001).

Para este autor, o *problema* é o processo que se inicia com uma questão que atrai a atenção do usuário. A fonte do problema pode ser externa, quando decorre do contexto social do indivíduo, e interna quando tem origem psicológica (surgida da mente da pessoa) ou é um “procedimento subconsciente”, de acordo com Figueiredo (1992). A pergunta de referência refere-se a uma das ações do bibliotecário para a obtenção da informação, necessária para o fornecimento da resposta.

Conforme Taylor (1968), quando o usuário formula uma questão de referência, ele não pede, de fato, o que necessita, por acreditar que o sistema

de informação usado exige que ele explicita sua necessidade em uma linguagem do sistema.

Já a *necessidade de informação* é considerada vaga e imprecisa para Grogan (2001). Figueiredo (1996) entende que esta necessidade é vital, sendo apresentada em três níveis:

- existe uma necessidade expressa que corresponde a uma necessidade consciente e geralmente leva a um pedido por informação;
- existe uma necessidade não expressa, correspondendo a uma necessidade que é sentida, mais não foi adequadamente expressada;
- há uma necessidade não ativada que corresponde a uma necessidade latente do indivíduo. (FIGUEIREDO, 1996, p. 13).

As necessidades de informação dos usuários são inúmeras, fazendo com que o trabalho no setor de referência seja complexo e dinâmico. Afinal, cada usuário quer uma resposta e cabe ao bibliotecário fornecê-la.

Na *questão inicial*, Grogan (2001) afirma que os seres humanos obtêm conhecimentos fazendo perguntas que devem ser descritas com palavras. As perguntas às vezes são bem elaboradas, mas muitas vezes necessitam ser aperfeiçoadas. Neste sentido, a questão expressa pelo usuário pode exigir esclarecimentos e ajustes.

Neste momento, surge a *questão negociada*. Para Taylor (1968), a negociação da questão, entre bibliotecário e usuário, é uma das tarefas mais difíceis, porque o leitor precisa explicar não aquilo que sabe, mas o que muitas vezes desconhece.

A questão negociada é um processo de intermediação da informação. Para Figueiredo (1996), esta negociação é necessária, pois o usuário

usualmente não pergunta o que deseja saber, mais sim, o que pensa que o bibliotecário pode entender.

O próximo passo são as *estratégias de busca* que consistem, segundo Grogan (2001), em duas decisões: a primeira é como o acervo será consultado. A análise da questão deve identificar os conceitos e suas relações traduzindo-as para um enunciado de busca apropriado à linguagem documentária; a segunda consiste em saber quais documentos serão consultados e em que ordem, escolhendo entre os vários caminhos a seguir. O bibliotecário de referência deve ter conhecimento das fontes de informação, passando, este processo, por três etapas: seleção do tipo de fonte, da fonte específica e dos pontos de acesso específicos a cada fonte.

Após a estratégia de busca, vem o *processo de busca* no acervo, geralmente realizado pelo bibliotecário. A etapa que se segue à localização da informação, segundo Grogan (2001), talvez seja a fase mais importante de todo o processo de busca, principalmente quando o bibliotecário está atendendo a um usuário que tem somente uma vaga noção do que precisa.

O sétimo passo é a *resposta*. Nesta etapa, o bibliotecário tem o resultado da busca. Se esta tiver sido executada de forma correta, o resultado coincidirá com a solução do problema.

Para Timbó (2002), a resposta é um momento delicado, pois o bibliotecário deve exercer, ao mesmo tempo, um papel de educador e de orientador. Este profissional precisa muitas vezes fornecer mais de uma resposta para a questão do usuário, para que este tome sua decisão.

A resposta é a etapa final do processo de referência e, só será finalizada se o problema for resolvido. Para Grogan (2001), a resposta é uma *solução* quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação para o usuário. Desta forma, é necessária a elucidação do problema para que a solução seja completa. Por isso, o bibliotecário e o usuário devem aprovar o resultado da pesquisa de comum acordo. Caso não haja acordo, o processo de referência terá que ser reiniciado.

O processo de referência varia constantemente porque as questões dos usuários são diferenciadas (KATZ, 1997). Durante o processo de referência, os bibliotecários identificam as necessidades informacionais dos usuários. Estas necessidades podem ser referentes a ajuda para consultar os terminais, até informações sobre os diferentes tipos de fontes de informação.

Segundo Grogan (2001), existem oito tipos de perguntas de referência possíveis:

- administrativas e de orientação espacial: questões sobre a biblioteca que não exigem maiores conhecimentos;
- autor/título: quando o usuário está em busca de um determinado documento;
- localização de fatos: consultas de referência rápida, isto é, quando o usuário busca um dado ou fato;
- localização de documentos;
- mutáveis: questões que mudam de natureza durante a pesquisa, isto é, quando o usuário não sabe exatamente o que quer;

- consultas de pesquisa: requerem uma busca exaustiva sobre o tema;
- residuais: questões incoerentes ou inconsistentes;
- irrespondíveis: por mais que o bibliotecário tente esclarecer a questão que o usuário veio resolver, há perguntas que não terão respostas.

A entrevista realizada pelo bibliotecário de referência serve de ponte entre a questão do usuário e a solução do problema. Conforme Hutchins (1973), esta entrevista envolve fatores pessoais e impessoais; ela depende de três fatores: do bibliotecário, do usuário, e das fontes de informação.

Nenhuma pergunta deve ser considerada sem importância. Segundo Grogan (2001), o descaso na entrevista com o usuário leva a respostas incorretas, muitas vezes inadequadas, e a usuários insatisfeitos.

A atividade de referência, não se resume a perguntas e respostas. Merlo Vega (2000) cita os principais serviços realizados pelo bibliotecário de referência:

- consultas de resposta rápida;
- consultas bibliográficas;
- acesso ao documento;
- informação sobre novidades;
- difusão seletiva da informação;
- orientação bibliográfica e documental;
- assessoramento técnico;

- formação de usuários.

As novas exigências dos usuários requerem a criação de novos serviços para atender às suas necessidades. Figueiredo (1996) chama a atenção para o serviço de referência *on-line*, sugerindo a utilização cada vez maior de recursos tecnológicos para a disseminação de informações. Segundo a mesma autora, estes serviços podem variar de uma simples informação até serviços de aconselhamento. Estes serviços propiciam a transferência direta da informação, favorecendo a criação, a disseminação e o uso do conhecimento científico.

Segundo Grogan (2001), a proporção crescente das fontes de informações disponíveis *on-line*, ao lado das ferramentas de busca, representam um progresso para o serviço de referência.

O serviço de referência deve expandir suas fronteiras através do compartilhamento de serviços com outras unidades de informação. A criação da referência virtual é uma tendência na disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas.

## **5.2 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA**

A especificidade da tarefa do bibliotecário de referência foi reconhecida em 1884, por Melvil Dewey. Este influenciou a vulgarização dos hábitos de leitura das bibliotecas nos EUA e estava imbuído da crença no poder dos bibliotecários, para desenvolver novas tarefas e serviços (OCHÔA, 2005).



A idéia do bibliotecário acessível ao usuário para orientá-lo surgiu nas bibliotecas públicas e depois se estendeu às bibliotecas acadêmicas. Conforme Ochôa (2005, p. 5), Dewey destacou três aspectos fundamentais do trabalho de referência:

- A constituição de uma nova tarefa, mais virada para os instrumentos de pesquisa, converte-se numa indagação das interações possíveis entre o valor da coleção documental e a eficácia das respostas aos utilizadores.
- Assume importância fundamental a experiência do bibliotecário, que deve possuir um conhecimento ao mesmo tempo enciclopédico, objetivo e exaustivo das fontes de informação disponíveis, pensando já em cada utilizador e nas questões que coloca. Neste sentido, a experiência converte-se na competência mais relevante para ocupar as novas funções.
- Finalmente, o bibliotecário deixaria de se centrar na organização dos fundos documentais, para se centrar numa nova categoria - o leitor que o procura.

O trabalho deste profissional caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada. Conforme Martucci (2000, p. 110), este trabalho

é um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão. Portanto, o bibliotecário de referência é um profissional que ao longo de seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão.

O bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades inerentes a sua função, como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise. Deve ainda conhecer o ambiente da unidade de informação e a coleção de referência de forma aprofundada.

Segundo Bertholino e Curty (1997, p. 215), as funções deste profissional são:

a) responder chamadas dos usuários; b) dar assistência no monitoramento da busca/pesquisa dos usuários; c) interpretar os meios de acesso da network; d) interpretar a informação; e) aplicar o sense-making (filtrar, achar o significado, compreender) para o usuário; f) prover assistência de referência para usuários; g) tornar-se um professor, instruindo pessoas em como explorar recursos informacionais; h) instruir no uso da biblioteca eletrônica.

Este profissional atua como disseminador da informação e é o responsável por fazer a informação circular. Segundo Hutchins (1973), a primeira qualidade de um bibliotecário de referência diz respeito à sua acessibilidade: estar fisicamente acessível, mostrando sinais inequívocos de interesse e boa vontade. Outras qualidades são propostas por Pimenta (2002): inteligência, precisão, critério, fidedignidade, conhecimento profissional, cortesia, iniciativa, tato, equilíbrio, eficácia, perseverança, curiosidade intelectual e flexibilidade.

Outras qualidades fundamentais são a capacidade de análise e de síntese para responder às perguntas dos usuários. Martucci (2000, p. 103) considera que a “prática social de referência é um processo educativo, o bibliotecário pode ser visto como um bibliotecário-professor, convivendo com usuários e alunos”.

Este profissional é um sujeito que constrói conhecimento a partir de sua experiência profissional. Segundo Shulman (1987 apud MARTUCCI, 1998, p. 44),

“a base do conhecimento do bibliotecário de referência pode ser considerada como advinda de duas fontes, consideradas como os domínios da educação e da experiência a partir dos quais os profissionais podem delinear seu conhecimento”.

A importância da experiência é reforçada por Grogan (2001), quando afirma que esta só se consegue com a prática, fundamental para este trabalho. Para o mesmo autor, os atributos do bibliotecário de referência podem ser divididos em duas partes: atributos profissionais e de caráter. Os profissionais são atributos que levam a capacidade de instruir e talento para se comunicar. Os de caráter são atributos de imaginação, persistência, entusiasmo, humildade e devoção ao serviço (GROGAN, 2001).

O quadro 1, abaixo (p. 51), apresenta a evolução, entre 1984 e 1998, das competências do bibliotecário de referência, de acordo com Ochôa (1999). Acrescentamos no mesmo as competências discutidas no IV Encontro dos Diretores das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, realizado em 2000, em Montevideu. Estas foram divididas em quatro áreas: comunicação e expressão; técnico-científicas; gerenciais; sociais e políticas. A partir deste documento, selecionamos as competências específicas do bibliotecário de referência.

1984	1985
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação com os outros;</li> <li>- Capacidade de analisar necessidades de informação;</li> <li>- Capacidade de encontrar informação;</li> <li>- Capacidade de ensinar utilizadores;</li> <li>- Supervisão de equipas;</li> <li>- Conhecimento dos principais materiais de referência;</li> <li>- Capacidade de relacionamento interpessoal;</li> <li>- Conhecimento de bibliografias gerais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidade para conduzir uma entrevista de referência;</li> <li>- Conhecimento dos materiais de referência;</li> <li>- Capacidade de conduzir uma entrevista em base de dados;</li> <li>- Capacidade de encontrar materiais de informação;</li> <li>- Orientação para outras fontes de informação;</li> <li>- Demonstrar interação c/ políticas de biblioteca.</li> </ul>
1989	1990
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento de instrumentos bibliográficos;</li> <li>- Relações interpessoais;</li> <li>- Seleção e avaliação de fontes de informação;</li> <li>- Condução de entrevistas de referência;</li> <li>- Orientação do utilizador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de entrevista de referência;</li> <li>- Uso de tecnologia;</li> <li>- Gestão do setor de referência;</li> <li>- Interesse e habilidade para trabalhar com pessoas;</li> <li>- Conhecimento de fontes de referência;</li> <li>- Competência para ouvir;</li> <li>- Competência para ensinar;</li> <li>- Dominar técnicas documentais inovadoras;</li> <li>- Dominar instrumentos de estratégia de pesquisa.</li> </ul>
1991	1998
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento de técnicas e fontes de informação informatizadas e tradicionais;</li> <li>- Capacidade de encontrar informação;</li> <li>- Conhecimentos tecnológicos vastos;</li> <li>- Capacidade de ensinar;</li> <li>- Conhecimentos de gestão;</li> <li>- Análise de necessidades de informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise de desempenho e técnicas de gestão da qualidade;</li> <li>- Conhecimentos tecnológicos vastos;</li> <li>- Capacidade de ensinar;</li> <li>- Capacidade de motivar;</li> <li>- Técnicas de pesquisa;</li> <li>- Gestão de equipas.</li> </ul>
2000 – Competências do MERCOSUL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das unidades de informação e seus recursos;<sup>5</sup></li> <li>- elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI, etc);</li> <li>- planificar e executar estudos de usuários/clientes de informação e formação de usuários/clientes de informação;</li> <li>- buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;</li> <li>- utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;</li> <li>- buscar, registrar, avaliar e disseminar a informação com fins acadêmicos e profissionais;</li> <li>- planificar, criar e utilizar redes globais de informação;</li> <li>- identificar novas demandas sociais de informação.</li> </ul>	

Quadro 1: Competências do bibliotecário de referência  
Fonte: Ochoa (1999). IV Encontro dos Diretores das Escolas de Biblioteconomia e  
Ciência da Informação do Mercosul, 2000.

- 
- <sup>5</sup>Capacitar y orientar a los usuarios para el mejor uso de las unidades de información y sus recursos;
  - Elaborar productos de información (bibliografías, catálogos, guías, índices, DSI, etc.);
  - Planificar y ejecutar estudios de usuarios/clientes de la información y formación de usuarios/clientes de la información;
  - Recolectar, registrar, almacenar, recuperar y difundir la información grabada en cualquier medio para los usuarios de unidades, servicios y sistemas de información;
  - Utilizar y diseminar fuentes, productos y recursos de información en diferentes soportes;
  - Buscar, registrar, evaluar y difundir la información con fines académicos y profesionales;
  - Planificar, constituir y manejar redes globales de información;
  - Identificar las nuevas demandas sociales de información. (IV ENCONTRO DOS DIRETORES DAS ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL, 2000, tradução nossa).

Na avaliação dos serviços, entendido nesta pesquisa, a competência deste profissional demanda: conhecimento e domínio das fontes de informação, capacidade de conduzir a entrevista de referência e eficiência da resposta.

Vasconcelos (1994) relata que os estudos de avaliação dos serviços de bibliotecas iniciaram na década de 80 e enfocaram principalmente as medidas de recuperação, abrangência de base de dados, capacidade de entrega de documentos e uso dos produtos de informação.

A sociedade da informação impõe alterações nas funções e nas competências de todos os profissionais. Segundo Almeida Júnior (2000), o bibliotecário deve acompanhar essas mudanças e adequar-se às necessidades da sociedade. Neste contexto, as mudanças ocasionadas com a incorporação das tecnologias trouxeram possibilidades como o Serviço de Referência Virtual o que possibilita uma interação direta à distância.

No meio eletrônico, a complexidade das habilidades de busca e recuperação da informação requer conhecimentos específicos.

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.

As tecnologias de informação são sem dúvida importantes para a recuperação da informação. Entretanto, para Grogan (2001), tão importante quanto a tecnologia é o elemento humano. Por melhores que sejam os sistemas de recuperação de informação, a interação humana não poderá ser deixada de lado.

O próximo capítulo trata da metodologia.

## 6 METODOLOGIA

Esta pesquisa é quanti-qualitativa. Segundo Goldenberg (2002), a preocupação do pesquisador na pesquisa qualitativa não é com a representatividade numérica de seu objeto, mas com o aprofundamento da compreensão daquilo que está sendo estudado. Para Minayo (1994), a pesquisa qualitativa responde a questões particulares e se preocupa com a realidade que não pode ser quantificada. Esta variável trabalha com significados, crenças, valores, atitudes que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A variável quantitativa é uma forma de garantir a precisão dos resultados, evitando, com isto, distorções de análise e interpretação. Já a variável qualitativa resulta em atributos ou qualidades e auxilia o pesquisador a detectar situações particulares (BARBETTA, 1999).

A análise dos dados foi feita utilizando-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2004). A escolha desta técnica se deu pelo fato de que a análise de conteúdo pode ser aplicada nos casos que requerem precisão ou objetividade, porque ela tem como propósito prover novos *insights* a partir dos dados da pesquisa.

Segundo Freitas e Janissek (2000), a análise de conteúdo permite que as informações sejam resumidas e organizadas. Pode ser usada para analisar em profundidade cada expressão específica de uma pessoa ou grupo envolvido num debate. Permite também, observar motivos de satisfação,

insatisfação ou opiniões subentendidas e a natureza de problemas. É um método de observação indireto, já que é a expressão verbal ou escrita do respondente que será observada.

A análise de conteúdo, segundo Bardin (2004, p. 37), é

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2004, p.37).

A inferência de conhecimentos é o princípio da análise de conteúdo. As expressões têm mais de uma interpretação, dependendo do contexto.

Esta técnica, conforme Gomes (1994) tem duas funções: a *primeira função* é encontrar resposta às questões formuladas, podendo ou não confirmar as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação; a *segunda função* é a descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado.

A análise de conteúdo se divide em três etapas:

- a descrição das características do texto;
- o tratamento dos dados através de inferências;
- a interpretação e análise das características dos dados obtidos através das inferências.

Estas etapas propiciam a exaustividade da análise.



Para esta análise as variáveis selecionadas foram:

- identificação do profissional;
- tipo de instituição;
- cargo;
- cidade;
- atividades do bibliotecário de referência;
- competências fundamentais à prática de referência;
- disciplinas consideradas essenciais na formação do bibliotecário de referência;
- principais mudanças ocorridas no trabalho do bibliotecário de referência.

## **6.1 UNIVERSO E POPULAÇÃO**

Os sujeitos da pesquisa foram os bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias que fazem parte da Associação Catarinense das Fundações Educacionais – ACAFE. A escolha da Biblioteca Universitária é justificada porque esta é voltada para a educação, reúne funções primordiais ligadas à pesquisa, ao ensino e à aprendizagem. Além disso, nas últimas décadas, o avanço científico e tecnológico levou este tipo de biblioteca a um desenvolvimento acelerado. Também, é relevante o fato comprovado por pesquisas como a de Cunha et al (2004), com o objetivo de conhecer o perfil dos alunos formados pelo Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal

de Santa Catarina, no período de 1993 a 2002 e recrutados como profissionais da informação, que indica que estas unidades de informação são as que mais empregam o bibliotecário.

A escolha do sistema ACAFE se justifica porque este sistema agrega as principais universidades de Santa Catarina e porque está presente em todas as regiões do Estado. O sistema ACAFE foi criado em 1974. Tem por missão promover a integração dos esforços de consolidação das instituições de ensino superior, de executar as atividades de suporte técnico operacional e de representá-las junto aos órgãos governamentais (ACAFE, 2005).

As Universidades que fazem parte deste sistema são:

**Tabela 1 - Universidades do sistema ACAFE**

<b>UNIVERSIDADE</b>	<b>SIGLA</b>	<b>Nº DE ALUNOS</b>
1 - Universidade do Vale do Itajaí	UNIVALI	26.285
2 - Universidade do Estado de Santa Catarina	UDESC	18.869
3 - Universidade do Sul de Santa Catarina	UNISUL	18.323
4 - Universidade do Oeste de Santa Catarina	UNOESC	12.581
5 - Universidade Regional de Blumenau	FURB	11.969
6 - Universidade do Contestado	UNC	11.743
7 - Universidade do Extremo Sul Catarinense	UNESC	9.352
8 - Centro Universitário de Jaraguá do Sul	UNERJ	9.277
9 - Universidade da Região de Joinville	UNIVILLE	8.032
10 - Universidade Regional de Chapecó	UNOCHAPECÓ	7.385
11 - Universidade do Planalto Catarinense	UNIPLAC	4.649
12 - Universidade Desenvol. Alto Vale do Itajaí	UNIDAVI	3.495
13 - Centro Universitário de Brusque	UNIFEBE	2.202
14 - Fundação Educacional Barriga Verde	FEBAVE	310
15 - Fundação Educacional Hansa Hammonia	FEHH	302

Fonte: ACAFE (2005).

É necessário enfatizar que algumas universidades contam com sede em vários Municípios. Este é o caso da UNC (Caçador, Canoinhas, Curitiba e Concórdia), da UNISUL (Tubarão, Palhoca, Araranguá, Florianópolis), da UNIVALI (Itajaí, Tijucas, Biguaçu, Balneário Camboriú), da UNOESC (Joaçaba, São Miguel do Oeste, Videira, Xanxerê) e da UDESC (Florianópolis, Joinville, Lages, Chapecó).

A população pesquisada foi de quarenta e cinco bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias do sistema ACAFE. Os critérios para participar da pesquisa foram:

- ser bibliotecário de referência ou atuar neste setor;
- fazer parte do quadro de funcionários das bibliotecas universitárias do sistema ACAFE.

## **6.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

O instrumento empregado na pesquisa para a coleta de dados foi o questionário (ANEXO D, p. 111). Este instrumento foi escolhido por sua facilidade de aplicação e porque atende de forma satisfatória aos objetivos propostos pela pesquisa. Para Silva e Menezes (2000), o questionário é uma série ordenada de perguntas, respondidas pelos pesquisados. Ele deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções.

Gil (1991, p. 124) define questionário como,

“a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.”

Todos os participantes receberam o questionário através de correio eletrônico, juntamente com uma carta (ANEXO C, p. 109) explicando os objetivos da pesquisa. O envio foi feito por e-mail em decorrência do público-alvo encontrar-se disperso geograficamente e pela agilidade deste tipo de instrumento.

O questionário apresenta dezenove questões, das quais quatorze são fechadas, e quatro, semi-abertas. Segundo Labes (1998), as perguntas semi-abertas são utilizadas para descobrir dados e preferências desconhecidos para o pesquisador, ou quando existe a opção “outros” que oferece ao mesmo, oportunidade de aprofundar opiniões.

### **6.3 COLETA DOS DADOS**

A pesquisa teve início com a identificação dos bibliotecários de referência que trabalham nas bibliotecas do sistema ACADE. Primeiramente, foi realizada uma busca nos *sites* das bibliotecas, para identificar a existência da função de bibliotecário de referência nestas unidades de informação. Em seguida, foi feito o contato por e-mail e telefone. A partir deste contato, foi possível identificar quarenta e cinco bibliotecários com a função específica de referência ou que exercem esta função, entre outras.

O pré-teste, realizado em agosto de 2005, teve como objetivo avaliar a precisão e a adequação do questionário aos objetivos propostos pela pesquisa. Os bibliotecários de referência da biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina foram escolhidos como sujeitos para a realização do pré-teste. Esta escolha deu-se por duas razões:

- são profissionais de uma biblioteca universitária;
- esta biblioteca não faz parte do sistema ACAFE.

Foram enviados sete questionários aos bibliotecários de referência da UFSC. Quatro profissionais responderam.

Depois de realizado o pré-teste, os questionários foram enviados aos bibliotecários de referência do sistema ACAFE, entre outubro de 2005 e janeiro de 2006. A tabulação dos dados foi feita em Excel.

O próximo capítulo apresenta a análise dos dados.

## 7 ANÁLISE DOS DADOS

Como citado na metodologia, os questionários foram enviados via e-mail para os bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias do sistema ACADEMIA. Da população pesquisada, composta por quarenta e cinco bibliotecários de referência, vinte e seis responderam ao questionário, o que significa 57,78% do total.

A Tabela 2, abaixo, apresenta o número de questionários enviados e recebidos. É necessário salientar que as universidades (FEBAVE, UNERJ e UNIPLAC) embora fazendo parte do sistema ACADEMIA, não possuem bibliotecário de referência e os bibliotecários da UNIDAVI não responderam ao questionário.

**Tabela 2 – Questionários enviados e recebidos**

<b>Universidades</b>	<b>Bibliotecário de Referência</b>	<b>Respostas</b>
FURB	7	6
UNIVALI	7	5
UDESC	6	3
UNISUL	5	3
UNIVILLE	4	2
UNOESC	3	2
FEHH	1	1
UnC	4	1
UNESC	1	1
UNIFEBE	1	1
UNOCHAPCÓ	5	1
UNIDAVI	1	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>26</b>

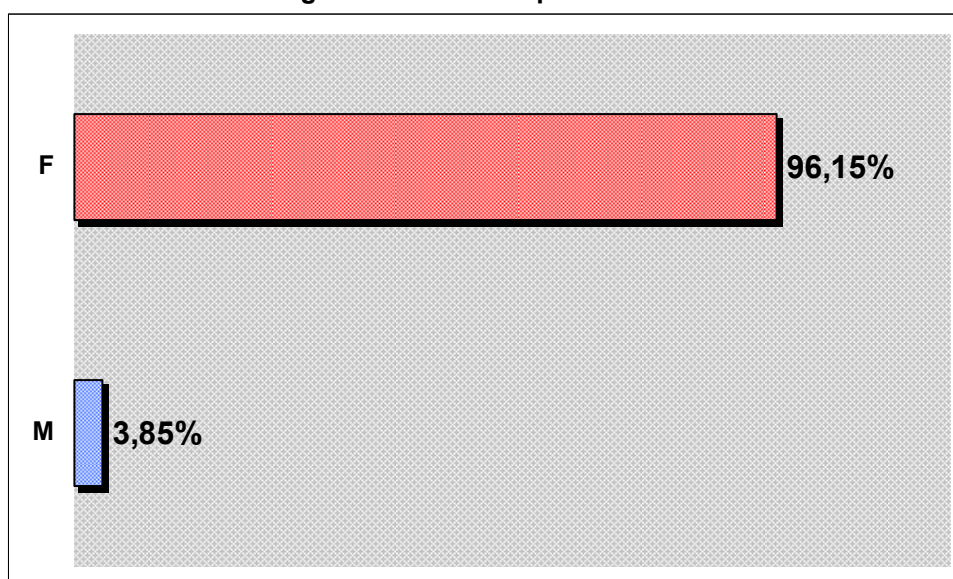
A análise dos dados segue a ordem das perguntas do questionário (ANEXO D, p. 111). Para uma melhor apresentação dos resultados, o instrumento foi dividido em seis partes, a saber:

- 1) **Identificação:** nome, idade, sexo, nível de formação, curso de graduação e ano de conclusão do curso;
- 2) **Instituição:** unidade de informação, cidade, tipo de instituição, cargo ou função que exerce e tempo de trabalho;
- 3) **Atividades desenvolvidas:** as atividades foram selecionadas a partir da literatura da área. (Martins e Ribeiro, 1972; Hutchins, 1973; Figueiredo, 1991, 1992, 1996; Marshall, 1996; Ochôa, 1999; Merlo Vega, 2000 e Grogan, 2001).
- 4) **Competências fundamentais à prática de referência:** fundamentadas a partir do documento do Mercosul (2000), descritas na página 51 desta pesquisa;
- 5) **Disciplinas essenciais para a formação do bibliotecário de referência:** nesta etapa foram verificadas as disciplinas que contribuem para formação do bibliotecário de referência. Estas disciplinas foram selecionadas a partir do currículo dos Cursos de Biblioteconomia do Brasil, especialmente os da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade do Estado de Santa Catarina. Estes dois cursos foram selecionados porque os sujeitos da pesquisa são em princípio, bibliotecários formados nestas universidades.
- 6) **Principais mudanças ocorridas no trabalho dos bibliotecários de referência nos últimos cinco anos.**

## 7.1 IDENTIFICAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Como é possível verificar na Figura 3, 96,15% dos bibliotecários são do sexo feminino, e 3,85%, do sexo masculino.

Figura 2 – Sexo dos profissionais



Na pesquisa de Fonseca et al. (2005) sobre a inserção do profissional da informação no mercado de trabalho, a predominância do sexo feminino foi de 78,87%. Outra pesquisa que comprova este dado é a de Pereira (2005) sobre o perfil do bibliotecário da área de Ciências da Saúde em Santa Catarina, que constatou que a totalidade dos integrantes do grupo que respondeu ao questionário é do sexo feminino. Conforme Fonseca et al. (2005), as mulheres continuam sendo maioria nos cursos de graduação em Biblioteconomia. Isto porque, elas, eram a maioria nos cursos de graduação e no mercado de trabalho. Talvez, em função da interdisciplinaridade e diversidade de cursos formadores de profissionais que trabalham com a informação, existirá uma



ampliação do quadro desses profissionais, havendo um maior equilíbrio de ambos os sexos.

Quando analisada a distribuição desses profissionais por faixa etária (Tabela 3), verifica-se que a maior concentração se encontra na faixa de 40 a 50 anos, correspondendo a 38,46%; os bibliotecários de referência entre 31 a 38 anos representam 30,77%; os profissionais na faixa de 24 a 30 anos, representam 23,08%.

**Tabela 3 – Idade dos Profissionais**

<b>Idade</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
24 a 30	6	23,08
31 a 38	8	30,77
40 a 50	10	38,46
Não informaram	2	7,69

Dos dez profissionais com mais de 40 anos, seis, isto é 23,08%, trabalham em instituições públicas (FURB e UDESC), cinco (19,23%) exercem a profissão há mais de sete anos e se formaram entre 1989 e 1997; um (3,85%) trabalha há dois anos na instituição e graduou-se em 1989. Quatro (15,38%) trabalham em instituições privadas, sendo que um (3,85%) trabalha há mais de três anos e se formou em 1984 e o restante (11,53%) trabalha há mais de sete anos e se formou entre 1984 e 1996.

Na faixa etária entre 31 a 38 anos, um (3,85%) dos profissionais trabalha em unidade pública (FURB) exerce a profissão há mais de 11 anos e se graduou em 1988; os outros sete (26,92%) trabalham em instituições privadas,

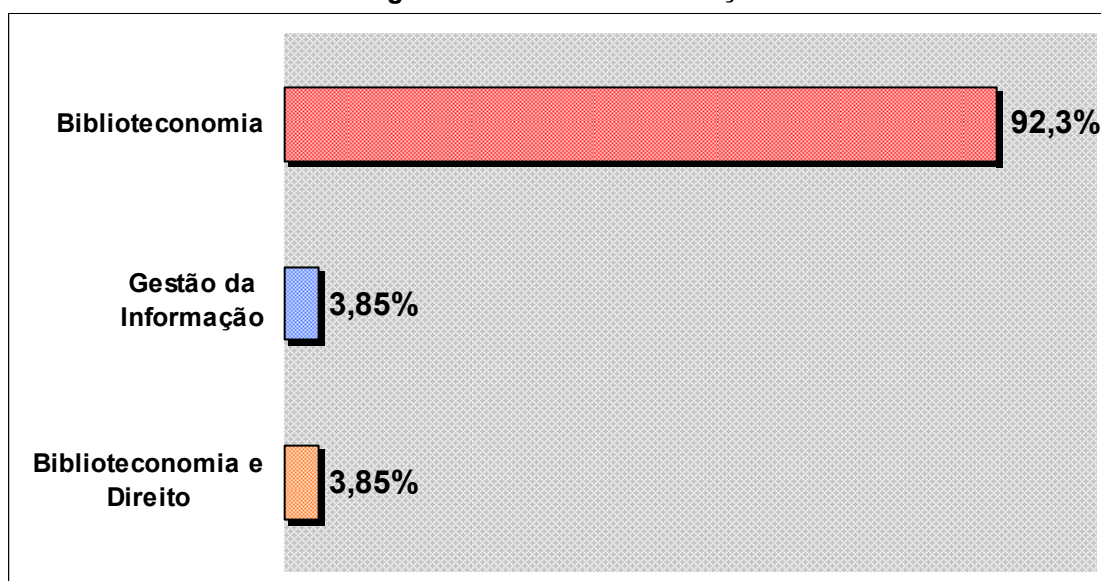
sendo que, dois (7,69%) trabalham até dois anos e se formaram em 1997 e 2004, um (3,85%) trabalha até seis anos e se formou em 2000 e quatro (15,38%) trabalham acima de sete anos e se formaram entre os anos de 1993 e 1997.

Na faixa etária de 24 a 30 anos, verificou-se que seis (23,08%) dos profissionais trabalham em universidades privadas e se graduaram entre 1999 e 2004. Dois profissionais não informaram suas idades, estes trabalham entre 7 a 10 anos em uma instituição pública (UDESC) e se formaram em 1996 e 1997.

É possível perceber que os bibliotecários que tem entre 40 e 50 anos, se formaram, em sua maioria, na década de 90. Isto comprova que esses profissionais estão trabalhando no serviço de referência, desde a graduação.

Com relação à formação (Figura 3), 92,3% dos profissionais têm graduação em Biblioteconomia; um (3,85%) profissional realizou dois cursos: Biblioteconomia e Direito; e, um (3,85%) profissional fez Gestão da Informação.

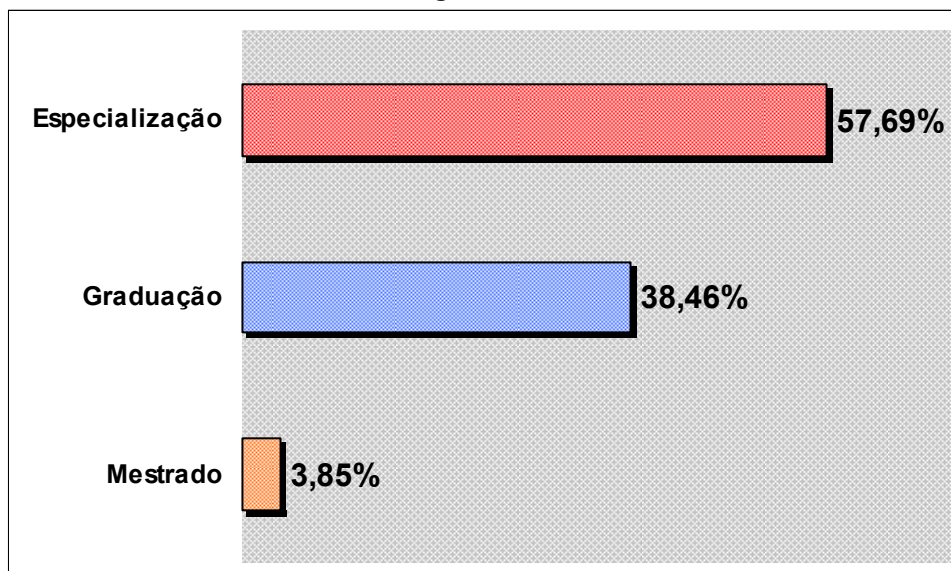
**Figura 3 - Cursos de Graduação**



É possível verificar que, embora estejam surgindo na região sul (UFPR) cursos de gestão da informação e em Florianópolis, um curso com habilitação em gestão (UDESC), isto significa que 100% dos entrevistados são formados em Biblioteconomia.

A atualização é fundamental para uma profissão em constante mudança. Através da Figura 4, observou-se que 57,69% dos respondentes possuem curso de especialização; 38,46% possuem apenas a graduação e 3,85% fez mestrado.

**Figura 4 - Formação**



Os profissionais que possuem pós-graduação, (especialização e mestrado), representam 61,54% do total dos entrevistados. Isto demonstra que existe, por parte dos profissionais, um interesse em melhorar seu nível de formação.

Verificou-se, nesta análise que, os cursos de especialização realizados pelos profissionais foram:

- Gerenciamento de Marketing, (3,85%);
- Sistemas Automatizados de Informação, (3,85%);
- Gerenciamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação em Ciência e Tecnologia, (3,85%);
- Teorias e Metodologias em Educação, (3,85%);
- Gestão de Bibliotecas, (3,85%);
- Informática Jurídica e Direito do Trabalho, (3,85%).

Conforme Sálvio (2005), o nível de graduação dá aos estudantes conhecimentos básicos sobre a profissão; já a pós-graduação aperfeiçoa a formação do pesquisador e a qualificação do profissional.

**Tabela 4 - Ano de conclusão de curso**

<b>Ano</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
1970 a 1979	1	3,85
1980 a 1989	5	19,25
1990 a 1999	13	50
2000 a 2004	7	26,9
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Quanto ao ano de conclusão do curso de graduação, os dados da Tabela 4 acima, indicam que 50% dos bibliotecários se formaram na década de 90; 26,9% se graduaram entre 2000 e 2004; 19,25%, na década de 80, e 3,85%, na década de 70.

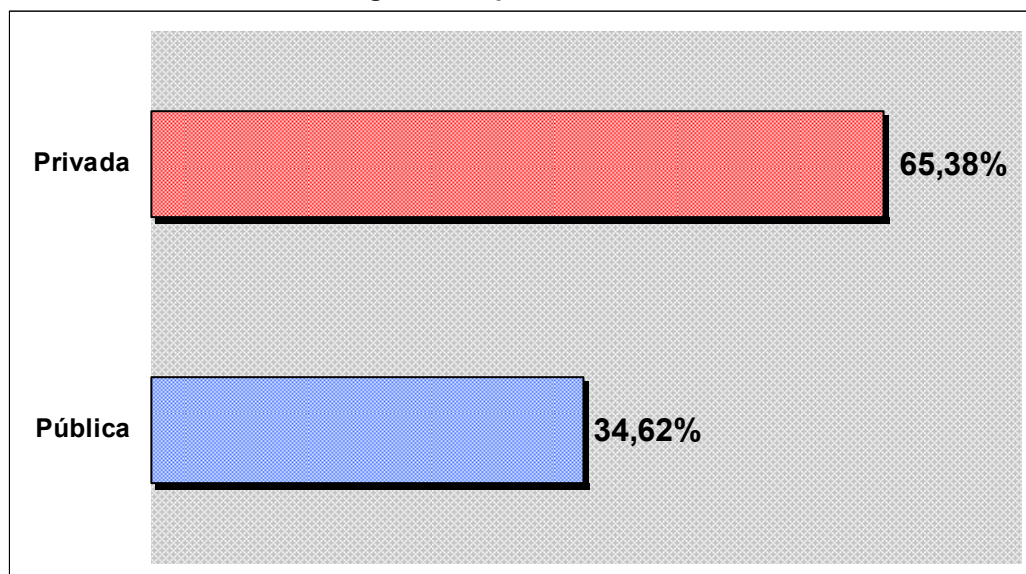
Os dados coletados permitem inferir que as universidades do sistema ACAFE, investiram na contratação de profissionais nos últimos vinte anos. Isso se explica pelo crescente número de universidades criadas no Estado, neste período: a UNIVALI e a UNISUL foram criadas em 1989; a UNOESC e UNIVILLE em 1995 e a UNIDAVI em 1998. Isto pode significar também que, os profissionais mais antigos não tenham respondido ao questionário.

Estes dados corroboram a pesquisa de Pereira (2005) onde se evidenciou que a maioria dos profissionais colou grau nas décadas de 1980 e 1999, correspondendo a um total de 55,54% dos entrevistados.

## 7.2 A INSTITUIÇÃO

Através dos dados da Figura 5, percebe-se que as bibliotecas universitárias do Sistema ACADE estão, na sua maioria, isto é 65,38%, vinculadas a universidades privadas; 34,62% estão ligadas a instituições públicas. Este número (34,62%) representa profissionais de apenas duas universidades públicas (23,07%, FURB; 11,53%, UDESC). Isto se explica por estas universidades serem as que mais empregam, têm unidades centralizadas e são as mais antigas do Estado (a UDESC foi fundada em 1965 e a FURB em 1967).

Figura 5 - Tipo de instituição



Na Tabela 5 (p. 70) verifica-se que 23,04% dos bibliotecários de referência que responderam trabalham em Blumenau. Florianópolis vem em segundo lugar, com 15,38%; Itajaí representa 11,54%. Observa-se, ainda, que a grande maioria dos bibliotecários de referência estão concentrados nas

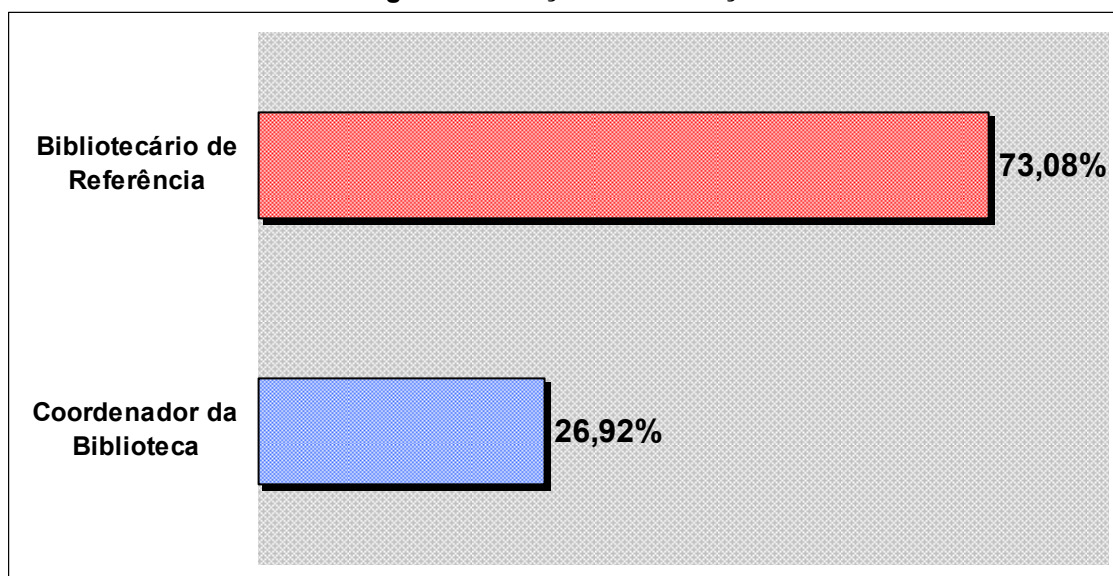
bibliotecas centrais ou órgãos coordenadores de bibliotecas de grandes universidades, como a FURB, UNIVALI e UNISUL.

A concentração de profissionais na FURB se deve ao fato desta universidade ser uma das mais antigas do sistema ACADE, conforme explicado anteriormente.

**Tabela 5 – Distribuição geográfica dos bibliotecários de referência**

<b>Cidade</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Blumenau	6	23,04
Florianópolis	4	15,38
Itajaí	3	11,54
Joinville	2	7,69
Balneário Camboriú	1	3,85
Biguaçu	1	3,85
Brusque	1	3,85
Caçador	1	3,85
Chapecó	1	3,85
Criciúma	1	3,85
Ibirama	1	3,85
Joaçaba	1	3,85
Palhoça	1	3,85
São Miguel do Oeste	1	3,85
Tubarão	1	3,85
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Quando perguntados sobre a função que exercem na instituição, conforme Figura 6, (p. 71), 73,08% são bibliotecários de referência; o restante (26,92%) são coordenadores das bibliotecas e exercem atividades de referência.

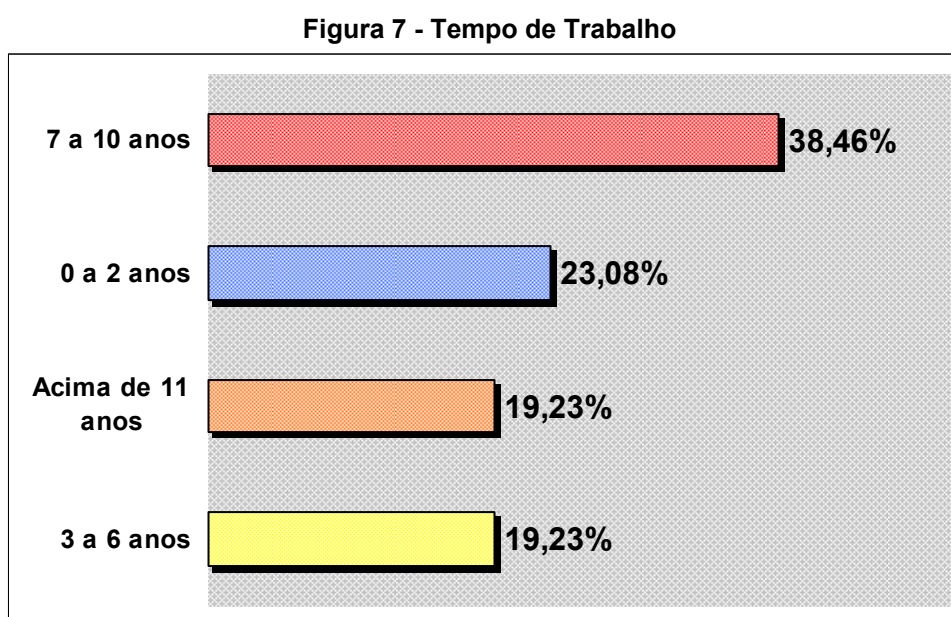
**Figura 6 – Função na Instituição**

Constata-se que o maior número de bibliotecários exerce somente atividades de referência, pois estão em bibliotecas que atendem a um maior número de usuários, necessitando de profissionais especializados nesta função. As universidades na qual trabalham os bibliotecários com a função de referência são: UNIVALI, FURB, UDESC, UNISUL, UNESC e UNOCHAPECÓ. Já nas bibliotecas menores, os coordenadores, que representam 26,92%, exercem todas as atividades da unidade de informação e estão concentrados em universidades como: UnC, UNOESC, FEHH, UNIFEBE, ou em unidades que possuem bibliotecas setoriais em outras cidades. Este é o caso das universidades: FURB, UNIVALI, UNIVILLE, UNISUL, e UDESC.

Conforme Martins e Ribeiro (1972), nem todas as bibliotecas possuem uma seção de referência estruturada, mas todas prestam serviços de referência. Há casos de bibliotecas pequenas em que todas as atividades são realizadas por uma só pessoa. Já as grandes bibliotecas são divididas por seções, tendo profissionais específicos para exercer cada atividade.



Em relação ao tempo de trabalho no setor de referência, conforme Figura 7, 38,46% dos respondentes, informaram que trabalham há 7 - 10 anos na instituição; os profissionais com mais de 11 anos representam 19,23%. Os profissionais que trabalham há 2 anos representam 23,08%, os que trabalham há 3 - 6 anos, correspondem a 19,23%.



Grogan (2001) afirma que, para ser um bom bibliotecário de referência, deve-se ter, no mínimo, dez anos de experiência. Isto porque é a prática que vai permitir ao profissional ser competente para exercer esta função. Nota-se que a maioria dos bibliotecários de referência do sistema ACAFE estão alcançando a meta proposta por Grogan.

### 7.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Nesta pergunta, foram caracterizadas as atividades dos bibliotecários de referência de acordo com o seu grau de importância. As atividades da tabela abaixo estão ordenadas de acordo com as respostas do questionário.

Tabela 6 – Atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de referência

Atividades	Muito Importante		Importante		Pouco Importante	
	N.	%	N.	%	N.	%
Identificar as necessidades dos usuários	23	88,46	3	11,54	-	-
Dar assistência aos usuários na busca de informações	23	88,46	3	11,54	-	-
Educar os usuários	11	42,31	13	50	2	7,69
Analisar fontes de informação	14	53,85	12	46,15	-	-
Avaliar serviços de informação	15	57,69	11	42,31	-	-
Fazer estudos de comunidades	10	38,46	12	46,15	4	15,39
Avaliar a coleção de referência	14	53,85	12	46,15	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>60,44</b>		<b>36,27</b>		<b>3,29</b>

Em relação à atividade **identificar as necessidades do usuário**, a grande maioria, isto é, 88,46% afirmam que esta é muito importante; 11,54% caracterizaram essa atividade como importante, conforme a Tabela 6, acima.

O serviço de referência e assistência ao usuário envolve tempo, esforço e conhecimento (FIGUEIREDO, 1992). Na sua essência, todo o serviço de referência tem as mesmas funções e objetivos, mas a maneira como é realizado diferencia-se em cada unidade de informação. Cada biblioteca possui usuários específicos e características próprias. Portanto, o bibliotecário de referência precisa organizar e direcionar os serviços para as reais necessidades de seus usuários.

Um estudo da Library Association da Inglaterra identificou um corpo de conhecimentos desejáveis à formação do bibliotecário. Entre eles, está a compreensão das necessidades de informação (SANTOS, 1996).

A atividade de **assistência aos usuários na busca de informações**, obteve o mesmo grau de importância da atividade anterior. Isto significa que, 88,46% informaram ser esta uma atividade muito importante; Já 11,54% a consideraram importante.

O serviço de referência em uma biblioteca universitária deve ser entendido como o apoio à educação formal. O bibliotecário de referência deve localizar as fontes adequadas, encontrar as informações relevantes e relacionar a resposta com a necessidade de informação do usuário. O relacionamento pessoal entre o bibliotecário e o usuário deve transpor fatores humanos, facilitando esta interação (BAPTISTA, 2002). Este profissional deve orientar o processo de busca de informação do usuário. Este é o modelo de mediação no qual o bibliotecário cria situações que estimulam a busca da informação.

Com relação à **educação de usuários**, 50% informaram ser uma atividade importante; 42,31% afirmaram ser muito importante; 7,69% não consideraram essa atividade essencial.

Martucci (2000) considera a prática de referência como um processo educativo; para esta autora, o bibliotecário pode ser visto como um professor convivendo com usuários-alunos. Para isto, o bibliotecário deve conhecer a forma como o usuário busca informação e contribuir para o desenvolvimento de um modelo mais adequado para a sua educação.

Todo dia, surgem novas fontes de informação, e isto torna o aprendizado do usuário mais complexo. Para Grogan (2001, p. 16), “criar uma forma de instrução que seja eficaz enquanto modelo de educação de modo a tornar o usuário auto-suficiente é um desafio”. Neste sentido, o papel do bibliotecário de referência não é apenas fornecer respostas, mas preparar os usuários para resolver suas necessidades de informação e conhecer as fontes de informação.

É importante verificar que dois bibliotecários não consideram importante a educação do usuário, visto que, para se ter um bom atendimento no serviço de referência é necessário que o usuário conheça o ambiente da biblioteca, desta forma facilitará a busca pelas informações.

A **análise de fontes de informação** foi considerada por 53,85% como muito importante; 46,15% afirmam que essa atividade é importante.

A rápida evolução dos sistemas de informação provocou alterações significativas nas unidades de informação que foram organizadas para tratar documentos escritos. Por outro lado, questões relativas ao material impresso, há muito solucionadas, como volatilidade, abertura, mutabilidade e dinamismo vêm agora à tona devido à complexidade do ambiente da *web*. Assim, a necessidade de uma análise criteriosa é fundamental, principalmente em se tratando de documentos eletrônicos (TOMAÉL et al., 2001).

Com relação à **avaliação de serviços de informação**, 57,69% dos entrevistados responderam que esta é uma atividade muito importante; 42,31% julgam que essa atividade é importante.

Lancaster (1996) afirma que avaliar os serviços de informação de fato, é determinar o que a unidade de informação deveria possuir e não possui, e o

que possui, mas não deveria possuir, tendo em vista fatores de qualidade e a adequação da literatura publicada, sua obsolescência às mudanças de interesse dos usuários, e a necessidade de otimizar os recursos financeiros.

Avaliar a qualidade do serviço de referência é fundamental, principalmente, para que o usuário tenha suas necessidades de informação respondidas. Para quatro bibliotecários, esta atividade não é essencial para a realização do trabalho de referência. Talvez essa atividade não seja prioritária, mas deve ser avaliada pelo bibliotecário, para garantir bons resultados.

Em relação aos **estudos de comunidade**, 46,15% dos entrevistados responderam que esta é uma atividade importante do bibliotecário de referência; 38,46% acreditam que seja uma atividade muito importante; 15,39% responderam que esta atividade é pouco importante.

Na visão de Stumpf (1988, p. 18), os estudos de comunidade são “investigações que se fazem para conhecer aspectos de uma população, seus hábitos e interesses, que apontam para as variáveis econômicas, culturais e educacionais”. Para a autora, comunidade é, antes de tudo, uma unidade social, decorrendo daí características de ser viva, mutável e variável (STUMPF, 1988). Tais estudos permitem conhecer a comunidade da biblioteca.

A **coleção de referência** deve ser avaliada constantemente; 53,85% acreditam que esta atividade é muito importante; 46,15% consideram essa atividade importante.

A qualidade do serviço de referência dependerá da adequação e da atualização da sua coleção. Na avaliação dos documentos, devem ser considerados, o seu volume, a sua qualidade, os suportes e a sua organização.

Para Lancaster (1996), a avaliação da coleção de referência deve ter o objetivo de melhorar a qualidade dos documentos, adequar-se às mudanças de interesses dos usuários e à necessidade de otimizar o uso de recursos financeiros, em geral, limitados.

Com relação às atividades citadas em **outros** que representam 7,69%, encontramos:

- *Atrair os usuários à biblioteca;*
- *Buscar a ampliação, melhoria e diversificação dos serviços oferecidos pela biblioteca, visando à satisfação do usuário em relação a suas necessidades informacionais. Todas essas atividades estão interligadas e no mesmo nível de importância para a realização de um bom trabalho de referência.*

Na totalidade das respostas referentes às atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de referência, foi possível observar que 60,44% dos bibliotecários consideram o conjunto das atividades citadas como muito importantes na realização de seu trabalho. As mais enfatizadas foram: identificar as necessidades dos usuários e dar assistência na busca de informações. Isto vem ao encontro da opinião de autores como Grogan (2001), Hutchins (1973), Martins e Ribeiro (1972) e Merlo Vega (2000), entre outros, que consideram que o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca, e que o contato com o usuário é o cerne deste trabalho. Já para 36,27% dos respondentes, o conjunto das atividades foi avaliado como importante; 3,29% consideram, no seu conjunto as atividades citadas, como pouco importantes.

## 7.4 COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS À PRÁTICA DE REFERÊNCIA

Com relação às competências, esta pesquisa baseou-se no documento final do IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur (2000), realizado em Montevideu em maio de 2000. Foram selecionadas no documento, as competências específicas da área de referência, conforme mencionado na página 62. As competências da Tabela 7 abaixo estão ordenadas de acordo com o questionário.

Tabela 7 – Competências fundamentais à prática de referência

Competências	Muito Importante		Importante		Pouco Importante	
	N.	%	N.	%	N.	%
Conhecer recursos para a recuperação da informação	22	84,62	4	15,38	-	-
Identificar recursos informacionais	21	80,77	5	19,23	-	-
Avaliar a qualidade, a autenticidade e o custo das fontes de informação	17	65,39	9	34,61	-	-
Auxiliar o usuário nas pesquisas	18	69,23	8	30,77	-	-
Sintetizar a informação para criar produtos personalizados	13	50	8	30,77	5	19,23
Atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas por informações	14	53,85	10	38,46	2	7,69
Gerenciar serviços e recursos informacionais	19	73,08	5	19,23	2	7,69
<b>TOTAL</b>		<b>68,13</b>		<b>26,92</b>		<b>4,95</b>

Em relação à competência **conhecer recursos para a recuperação da informação**, 84,62% dos respondentes a consideram muito importante para o desempenho do bibliotecário de referência; 15,38% acreditam que esta competência é importante.

O bibliotecário de referência precisa estar apto a utilizar os recursos disponíveis, ser capaz de promover a transferência da informação e ter como suporte as tecnologias (GOMES et al, 1998).

No estudo realizado por Pereira (2005), a competência de capacitação e orientação aos usuários para o melhor uso das unidades de informação e seus recursos obteve um percentual de 77,77%, salientando que todos os entrevistados desta pesquisa atuam no serviço de referência e atendimento ao usuário.

Quanto à competência **identificar os recursos informacionais**, 80,77% dos respondentes apontam ser esta competência muito importante; 19,23% consideram-na importante.

Para Oliveira et al. (2000), a importância de identificar recursos informacionais é imprescindível para minimizar as barreiras de acesso à informação. Estes recursos contribuem para o desenvolvimento da liberdade intelectual. Por isso, as unidades de informação devem identificar e disponibilizar esses recursos para seus usuários.

**Avaliar a qualidade, a autenticidade e o custo das fontes de informação** é considerado muito importante para 65,39% dos respondentes; 34,61% entendem ser esta uma competência importante.

Marchiori (1996) afirma que o bibliotecário de referência deve ser um analista competente no processo de avaliar a qualidade das fontes de informação de forma a oferecer ao usuário produtos e serviços de qualidade.



Como é possível verificar, 69,23% dos respondentes consideram muito importante **auxiliar os usuários nas pesquisas**; 30,77% dos entrevistados consideram esta competência importante.

Toda vez que um usuário se aproxima do bibliotecário de referência com um problema de informação, sabe-se que há pelo menos dois tipos de habilidades necessárias para este profissional encontrar a informação, a saber: habilidade técnica e humana (FIGUEIREDO, 1991).

A habilidade técnica é a capacidade de fazer uso de conhecimentos, métodos e técnicas na recuperação das informações. A habilidade humana é a capacidade de lidar com pessoas, ter conhecimento do comportamento dos indivíduos. Desta forma, é fundamental que o bibliotecário de referência veja o usuário como um ser humano em busca de ajuda para resolver um problema de informação (FIGUEIREDO, 1991).

Em relação a **sintetizar a informação para criar produtos personalizados**, percebe-se que 50% dos respondentes acreditam ser esta competência muito importante; 30,77% apontam ser importante; 19,23% a consideram pouco importante.

Criar produtos personalizados em unidades de informação é relevante, não apenas para facilitar a disseminação da informação, mas também para o processo de busca. Personalizar a forma de apresentação da informação irá priorizar informações pertinentes a cada usuário.

Cabe ressaltar que cinco bibliotecários não consideram criar produtos personalizados uma competência do bibliotecário de referência. Como seria interessante se cada usuário pudesse ter uma forma de atendimento

personalizado. Para uma biblioteca universitária, isso seria impossível, mas esta competência poderia ser trabalhada em grupos, distribuídos por área de conhecimento.

**Atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas de informação** foi considerada muito importante por 53,85% dos respondentes; 38,46% a consideraram uma competência importante e, 7,69% apontam ser pouco importante.

Conforme Martucci (2000), o trabalho de referência é um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de respostas às demandas de informação do usuário. É necessário que o bibliotecário de referência desenvolva a sua capacidade de observação, análise e interpretação para atuar de forma crítica na identificação das demandas de informação. A mesma autora aponta a necessidade de conhecimento e domínio da área de atuação do usuário (MARTUCCI, 2000).

A competência **gerenciar serviços e recursos informacionais** foi considerada por 73,08% dos respondentes como muito importante; 19,23% entendem que esta competência é importante; 7,69% a julgam pouco importante.

A importância do gerenciamento de serviços e recursos informacionais, visa a aplicar critérios de qualidade na seleção e uso das fontes de informação, disponibilidade e acessibilidade: pronto para uso; localização; custo (direitos autorais), pertinência e relevância, confiabilidade: clareza, objetividade, precisão, autoridade (citação e referência).

Se analisarmos a totalidade das respostas relativas às competências fundamentais à prática de referência, é possível observar que 68,13% dos respondentes as consideram muito importantes. No total, 26,92% dos profissionais consideram a totalidade das competências citadas como importantes; 4,95% as consideram pouco importantes.

Destacamos abaixo o comentário de um dos bibliotecários que responderam à pesquisa,

*o bibliotecário de referência deve ser um profissional dinâmico, simpático, criativo, com iniciativa, atualizado, interativo com o público, observador, pesquisador, que saiba como atender o usuário, deixando-o satisfeito com o resultado da sua pesquisa.*

No relatório anual do Comitê Especial de Competências da SLA - Special Librarian Association, Marshall et al. (1996), relatam as principais competências dos bibliotecários para a execução de suas tarefas. Estas competências estão relacionadas ao conhecimento do bibliotecário especializado nas áreas de recursos de informação, acesso de informação, tecnologia, administração e pesquisa, e a habilidade para o uso destas áreas de conhecimento como base provedora da biblioteca e dos serviços de informação.

## 7.5 DISCIPLINAS ESSENCIAIS PARA A FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Com as tecnologias de informação, houve alterações nos processos de trabalho e a conseqüente criação de novos tipos de produtos e serviços. Além disso, os profissionais da informação necessitam atualizar seus conhecimentos de forma a responder a novos tipos de demandas de informação. Estas disciplinas foram selecionadas, a partir dos programas dos cursos de Biblioteconomia, como sendo as mais importantes para a formação do bibliotecário de referência. As disciplinas da Tabela 8 abaixo, estão ordenadas de acordo com o questionário.

Tabela 8 – Disciplinas essenciais para a formação do bibliotecário de referência

Disciplinas	Muito Importante		Importante		Pouco Importante	
	N.	%	N.	%	N.	%
Referência	16	61,55	7	26,92	3	11,53
Estudo de usuários	19	73,08	7	26,92	-	-
Disseminação da informação	19	73,08	7	26,92	-	-
Análise da informação	19	73,08	6	23,07	1	3,85
Recuperação da informação	22	84,61	4	15,39	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>73,08</b>		<b>23,85</b>		<b>3,07</b>

Quando perguntados sobre a importância da disciplina de **Referência** nos cursos de Biblioteconomia, 61,55% dos respondentes a consideram muito importante; 26,92% responderam ser importante, e 11,53% afirmam que é pouco importante. Esta disciplina é importante para a formação do bibliotecário, pois possibilita a compreensão da complexidade desta tarefa. Envolve o aprendizado de busca de informação e a utilização dos diferentes recursos disponíveis.

Em relação à importância da disciplina **Estudo de Usuários** no curso de Biblioteconomia, percebe-se que 73,08% dos respondentes afirmam que é muito importante; 26,92% a julgam importante.

Os estudos de usuários, conforme Figueiredo (1991) se baseiam em técnicas usadas nas Ciências Sociais com o objetivo de entender as necessidades, preferências e opiniões dos usuários sobre os serviços a eles oferecidos.

É necessário comparar a importância da disciplina Estudos de Usuários, citada por 73,08% dos entrevistados, com a atividade de educar os usuários, citadas por 50% dos bibliotecários, como importante. Isto demonstra que a preocupação com o usuário está presente no trabalho deste profissional.

Com relação à disciplina de **Disseminação da Informação** no curso de Biblioteconomia, 73,08% dos respondentes a julgam muito importante, e 26,92%, importante.

A disseminação da informação dá uma maior visibilidade à coleção da unidade de informação, através de produtos e serviços.

Perguntados sobre a importância da disciplina de **Análise da Informação** no curso de Biblioteconomia, 73,08% dos respondentes consideram esta disciplina muito importante para a formação do bibliotecário de referência; para 23,07%, é importante; 3,85% acreditam ser pouco importante.

A análise da informação é fundamental para fornecer aos usuários informações relevantes. Desta forma, realizar proporcionando ao usuário maior eficácia nas pesquisas.

A disciplina de **Recuperação da Informação** foi considerada por 84,61% como muito importante para o profissional de referência; 15,39% a consideram importante. Hoje, a grande maioria das fontes de informação está disponível em meio eletrônico. Porém, o ambiente eletrônico não possui recursos que facilitem de maneira eficaz o acesso à informação. A recuperação da informação na *web* é lenta e muitas vezes sem qualidade (TOMAÉL, et al, 2001). A quantidade de informações presentes na Internet dificulta a localização de uma fonte específica.

Para Belkin et al. (1982, apud ALVES, 2001), o comprometimento dos bibliotecários em relação à recuperação da informação deverá repercutir na construção de novos sistemas que permitam uma integração entre o usuário e o sistema de informação.

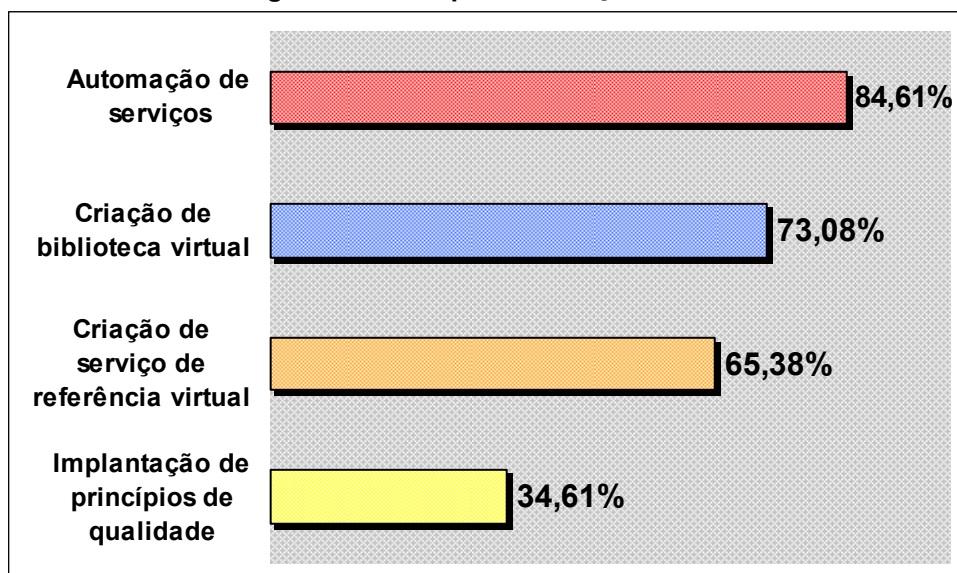
Se analisarmos os resultados referentes às disciplinas consideradas fundamentais à prática de referência, na sua totalidade, verifica-se que 73,08% as consideram muito importantes. Já 23,85% dos bibliotecários consideram na sua totalidade estas disciplinas como importantes.

Em relação ao item **outros**, obtivemos apenas uma resposta. O respondente acredita que disciplinas complementares como: Literatura Universal; Língua Estrangeira e Lógica seriam importantes na formação do bibliotecário de referência. Estas disciplinas são fundamentais para a cultura geral e para a definição das estratégias de buscas.

## 7.6 PRINCIPAIS MUDANÇAS OCORRIDAS NO TRABALHO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA NOS ÚLTIMOS CINCO ANOS

É possível constatar, através da figura 8, que 84,61% dos respondentes assinalaram a **automação de serviços**, como a mudança mais importante ocorrida em seu trabalho, nos últimos cinco anos.

Figura 8 – Principais Mudanças



É importante considerar que a automação dos serviços bibliotecários tem forçado a redefinição de algumas funções, influenciando relacionamentos interpessoais e repercutindo na estrutura das instituições (OLIVEIRA, 1994).

No estudo realizado por Tarapanoff (1997) sobre o perfil do profissional da informação brasileiro (parte de um estudo coordenado pela FID em 1997), a automação de serviços foi apontada em segundo lugar, correspondendo a um percentual de 16,07% das respostas.

É cada vez mais evidente que o desenvolvimento da tecnologia provocou mudanças no trabalho de muitos profissionais e principalmente do bibliotecário. A quantidade de informações geradas a partir da Internet evidencia a necessidade de mecanismos eficazes de recuperação da informação. As bibliotecas são forçadas a melhorar constantemente o seu fluxo de informação. Desse modo, a automação é indispensável à melhoria dos serviços das unidades de informação.

A importância da tecnologia se torna cada vez mais indispensável neste século. Estas tecnologias estão revolucionando a ciência, a economia e a sociedade. Sua importância estratégica requer a implantação de novos sistemas de pesquisa e o desenvolvimento do conhecimento científico e tecnológico. Desta forma, propiciará a formação de pessoas mais qualificadas que auxiliarão o desenvolvimento de instituições e organizações num todo.

A introdução de sistemas informatizados em unidades de informação resultou em padronização, aumento da eficiência, interligação por redes e melhores serviços aos usuários.

A **criação de bibliotecas virtuais** foi apontada como importante por 73,08% dos respondentes. As bibliotecas virtuais modificaram a natureza, o tratamento, a recuperação e a disseminação da informação, principalmente com o desenvolvimento de interfaces inteligentes que auxiliam os usuários na recuperação de informações *on-line*. Cada vez mais, o desenvolvimento de bibliotecas virtuais é visto como uma oportunidade para os profissionais da informação, de combinar atividades altamente especializadas, exigidas pela realidade tecnológica, bem como, de expandir seu campo de trabalho e



influência (LANCASTER, 1994). Levacov (1997) afirma que as bibliotecas e os centros de informação começam a disponibilizar eletronicamente informações, de natureza comunitária, como calendários de eventos e informações locais.

A terceira mudança apontada por 65,38% dos bibliotecários foi a **criação do serviço de referência virtual**. Este serviço possibilita ao usuário submeter ao bibliotecário de referência questões utilizando a Internet e receber respostas através da mesma ferramenta.

A introdução da Internet motivou o usuário a fazer buscas de informações de forma independente. Estas mudanças afetaram a qualidade da mediação entre o usuário e o bibliotecário. Todavia, o usuário necessita muitas vezes de orientação para selecionar informações relevantes. Nesta perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação da busca no ambiente virtual (ALVES; FRAQUETI, 2002).

Os bibliotecários de referência precisam estar atentos a esta forma de mediação virtual; este serviço atende aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, ampliando o universo de informações e facilitando o contato entre o usuário e o bibliotecário (SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2004).

A quarta mudança citada pelos profissionais foi a **implantação de princípios de qualidade**, com 34,61% das respostas. Verificou-se, nesta resposta, a baixa preocupação com relação à qualidade do serviço de referência. Diante deste fato, parece-nos que as instituições devem investir neste quesito, pois é importante que as instituições implantem princípios de qualidade de forma a otimizarem seus serviços.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina.

Vale ressaltar que este trabalho representa os resultados das respostas de vinte e seis bibliotecários de referência que atuam nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina, em um momento preciso (2005) e, como tal, não deve ser generalizado.

Os objetivos específicos desta pesquisa foram:

- caracterizar as atividades do bibliotecário de referência;
- identificar as competências do bibliotecário de referência;
- identificar as disciplinas essenciais para a formação do bibliotecário de referência;
- identificar as mudanças que ocorreram no trabalho dos bibliotecários de referência nos últimos 5 anos.

Os resultados foram obtidos a partir das respostas de 57,78% dos bibliotecários de referência entrevistados do período de outubro de 2005 a janeiro de 2006. A partir desta análise, é possível afirmar que o “perfil tipo” do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias de Santa Catarina, que fazem parte do sistema ACAFE, é:

- uma mulher;
- com idade entre 40 a 50 anos;

- formada entre 1990 e 1999;
- com graduação em Biblioteconomia e especialização;
- que trabalha em biblioteca de uma universidade privada do Estado de Santa Catarina;
- considera como atividades mais importantes identificar as necessidades do usuário e dar assistência a ele na busca de informações;
- considera como competência mais importante conhecer recursos para a recuperação da informação;
- considera a disciplina de Recuperação da Informação a mais importante para a sua formação.

Conforme constatado na análise, é necessário enfatizar a preocupação dos bibliotecários de referência com o usuário. Cruz et al. (2003) afirmam que existem razões consistentes que legitimam a importância das funções do bibliotecário de referência, pois a maioria dos usuários continuará a buscar a biblioteca como fonte de informação básica.

Verificou-se nesta pesquisa, que há uma necessidade de um profissional com competências específicas para trabalhar no serviço de referência. Este bibliotecário deve ter conhecimentos dos recursos informacionais e deve possuir habilidades para utilizar a tecnologia.

As escolas de Biblioteconomia devem ampliar as investigações a respeito das atividades e competências essenciais ao bibliotecário. As

competências valorizadas atualmente envolvem a experiência profissional e principalmente o conhecimento e o uso das tecnologias de informação.

A formação profissional dos bibliotecários deve refletir a realidade de suas práticas. Para Marcondes (1999), conteúdos de tecnologia da informação deveriam estar presentes nas mais diferentes disciplinas da formação do profissional, utilizadas como meio para otimizar e potencializar melhores práticas bibliotecárias. O seu enfoque deve ser centrado nos usuários, nas suas necessidades e no potencial das tecnologias para viabilizar melhores serviços.

O trabalho do bibliotecário de referência é cada vez mais importante, unindo a capacitação técnica à compreensão de que ele exerce um papel dinamizador. O usuário é um agente do processo de informação, e sua orientação no uso das fontes de informação é, sem dúvida, uma das competências essenciais deste profissional (MARTUCCI, 2000).

Cabe ao bibliotecário, o desafio de criar novas formas de mediação, tanto na recuperação como na disseminação de informação. Desse modo, esse profissional não pode perder de vista a necessidade de orientar e estimular os usuários à identificação de seus problemas de informação.

A orientação do usuário no uso de ferramentas e serviços adequados é fundamental nesta sociedade. Na realidade, a quantidade de informações dificulta a localização de uma fonte específica, razão pelas quais as tarefas tradicionalmente executadas pelos bibliotecários ganham importância.

Grogan (2001) afirma que os usuários têm dificuldades em elaborar estratégias de pesquisa. Esta realidade, aliada ao medo que o usuário tem de expor suas dificuldades, cria barreiras para realizar pesquisa.

Os resultados deste estudo confirmam os trabalhos analisados na revisão da literatura (MARTINS; RIBEIRO, 1972; HUTCHINS, 1973; FIGUEIREDO, 1991, 1992, 1996; MARSHALL, 1996; OCHÔA, 1999; MERLO VEGA, 2000, GROGAN, 2001 e MARTUCCI, 1998, 2000, 2001). Conforme se pode constatar, as conclusões desses trabalhos atribuem ao bibliotecário de referência um papel de educador e disseminador, aquele que fornece respostas.

A real satisfação do usuário depende do planejamento adequado dos produtos e serviços das unidades de informação, pois o desempenho eficaz das bibliotecas é fator decisivo para a satisfação da demanda dos usuários e democratização da informação.

Para dar continuidade a esta pesquisa, seria interessante fazer estudos semelhantes em outros Estados do Brasil. Isto possibilitaria uma análise mais aprofundada do tema em questão.

## REFERÊNCIAS

ABBOTT, A. **The system of professions: an essay on the division of expert labor.** Chicago. The University of Chicago Press, 1988.

ALMEIDA JR. O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. In: VALENTIN, M. P. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional.** São Paulo: Polis, 2000.

ALVES, M. B. **A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (Information Search Process).** 2001. 120f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

ALVES, M. B. M; FRAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referências em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 21 a 25 outubro 2002. **Anais...** Recife: UFPE, 2002.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS – ACAFE. Disponível em: <<http://www.ACAFE.org.br/>>. Acesso em: 25 jun. 2005.

BAPTISTA, S. G. Habilidades necessárias para o profissional atuar na era da informação: uma reflexão sobre as tendências do mercado. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20. 2002. **Anais...** Fortaleza: ABC, jun. 2002.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às Ciências Sociais.** 3. ed. Florianópolis: UFSC, 1999.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BERTHOLINO, M. L.; CURTY, M. G. Os profissionais da informação, suas atribuições e seus títulos: o que faremos e como seremos chamados no futuro? SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6. **Anais...** São Paulo, 1997.

BONELLI, M. G. Os médicos e a construção do profissionalismo no Brasil. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 431-436, maio/ago. 2002.

BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. (Org). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

BORGES, M. E. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 28-43, jan./abr. 1995.

CARVALHO, K. Disseminação da informação, mediação humana e inteligência. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, Belo Horizonte, 10 a 14 novembro 2003. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. CD-ROM.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações. 2002. Disponível em: <[www.mteco.gov.br](http://www.mteco.gov.br)>. Acesso em: 4 de nov. de 2005.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRUSQUE. Biblioteca Central, Brusque. Disponível em: <<http://www.UNIFEDE.edu.br/>> Acesso em: 14 agosto 2005.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE JARAGUÁ DO SUL. Biblioteca Central, Jaraguá do Sul. Disponível em: <<http://www.UNERJ.br>> Acesso em: 14 agosto 2005.

CLOUGHERTY, L. et al. The university of Iowa libraries undergraduate user needs assessment. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 59, n. 6, p. 572-584, nov., 1998. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues1998b/november98/candrlnovember.htm>>. Acesso em: 5 junho 2005.

CRUZ, A. A. C. et al. Impacto dos periódicos eletrônicos em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 47-53, maio/ago. 2003.

CUNHA, M. B. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.

CUNHA, M. V. et al. O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 182-195, jul./dez. 2004.

CUNHA, M. V. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 5, n. 1, p. 185-195, 2000.

CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

DOWBOR, L. Novos espaços do conhecimento. **Transinformação**. Brasília, v. 7, n. 1/3, p. 15-32, 1995.

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4. Compatibilización de Asebics con los Encuentros de Bibliotecología del Mercosur. Montevideo, Uruguay, 24 al 27 de mayo del 2000.

FERREIRA, F.; BORGES, J.; JAMBEIRO, O. O profissional da informação e a mediação do acesso à internet na biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Florianópolis, 28 a 30 novembro 2005. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. CD-ROM.

FERREIRA, R. S. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1992.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.



FONSECA, M. C.; JACON, M. C. M.; AZEVEDO, M. E. Características sócio-demográficas e inserção do profissional da informação no mercado de trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Florianópolis, 28 a 30 novembro 2005. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. CD-ROM.

FREIDSON, E. **Renascimento do profissionalismo**: teoria, profecia e política. São Paulo: Edusp, 1998.

FREITAS, H. M. R.; JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo**: técnicas complementares, seqüenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos. Porto Alegre: Sphinx: Sagra Luzzatto, 2000.

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 15, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/IS1520504.htm>>. Acesso em: 17 fev. 2006.

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL BARRIGA VERDE. Biblioteca Central, Orleans. Disponível em: <<http://www.FEBAVE.rct-sc.br/>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL HANSA HAMMONIA. Biblioteca Central, Ibirama. Disponível em: <<http://www.febe.edu.br/>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.

GOMES, M. Y. F. S. F.; et al. Perfil do profissional da informação e o Mercosul. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DEL MERCOSUL, 3. Santiago, 1998. **Anais...** Santiago, 1998.

GOMES, R. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. A informação dos estoques às redes. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 116-132, jan./fev., 1995.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GUIMARÃES, J. A. Profissional da Informação: desafios e perspectivas para sua formação. In: BAPTISTA, S. G., MUELLER, S. (Org). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

KATZ, W. **Introduction to reference work**. 7. ed. New York: McGraw-Hill, 1997.

LABES, E. M. **Questionário: do planejamento à aplicação da pesquisa**. Chapecó: Grifos, 1998.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou Oportunidade?: o Futuro dos Serviços de Biblioteca à Luz das Inovações Tecnológicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 7-19, jan./junho, 1994.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEMOS, A. A. B. **Formas e expressões do conhecimento: introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.

LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais: (r) evolução. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, maio/Ago., 1997.

MARCHIORI, P. Z. Que profissionais queremos formar para o século XXI. **Informação e Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 27-34, jan./jun. 1996.

MARCONDES, C. H. Tecnologias da informação e impacto na formação do profissional da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 189-193, set./dez., 1999.

MARSHALL, J. et al. **Competencies for special librarians of the 21<sup>st</sup> century**. 1996. Disponível em: <<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm?style=normal>>. Acesso em: 5 junho 2005.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: URGs, 1972.

MARTUCCI, E. M. **A compreensão da referência pela epistemologia da prática**: uma contribuição teórico-conceitual para o ensino e a pesquisa. ENCUNTROS DE DOCENTES, 3. Montevideo, 2001.

MARTUCCI, E. M. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 187f. 1998. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1998.

MARTUCCI, E. M. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.5, n.1, p. 99-115, jan./jun.2000.

MENOU, M. O profissional da informação para as bibliotecas universitárias do próximo século. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 24 a 28 abril 2000. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 3, p. 96-126, 2000.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia/SP: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MUELLER, S. P. M. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.17, n.1, p.63-70, jan./jun. 1989.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sob a ótica de Abbott – proposta de estudo. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. (Org). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004.

OCHÔA, P. A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. **Liberpolis**: Revista das Bibliotecas Públicas, n. 2, 1999. Disponível em: < [http://www.liberpolis.pt/revista/revista\\_4.htm](http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm)>. Acesso em: 27 dez. 2005.

OLIVEIRA, A. M. de; NOVAIS, E. S. de; SILVA, I. da. O perfil do profissional da informação do Estado do Paraná. In.: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000.

OLIVEIRA, S. M. de. Impacto da tecnologia no estilo gerencial de unidades de informação. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2/ CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, Belo Horizonte, 1994. **Anais...** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais/ Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1994. 820p. p. 415-428.

PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina**. 2005. 113f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

PIMENTA, M. T. R. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza In, 23 a 28 jun. 2002. 10p. 1CD-ROM.

PONJUAN DANTE, G. Perfil del profesional de información del nuevo milenio. In: VALENTIM, L. M. (org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000.

RANGANATHAN, S.R. **Reference Service**. 2. ed. London: Asia, 1961.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Tesaurus, 2003.

SÁLVIO, S. C. Gênese e evolução do mestrado em ciência da informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Florianópolis, 28 a 30 novembro 2005. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. CD-ROM.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação e Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun., 1996.

SILVA, A. K. A.; BEUTTENMÜLLER, Z. F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 20, 2º semestre de 2005.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004.

SILVA, L. S.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: LED/UFSC, 2000.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1992.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: Livro Verde. Org. por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br/>>. Acesso em: 14 abr. 2004.

SOMAVIA, J. A estrutura transnacional de poder e a informação internacional. In: MATTA, F. R. (Org.). **A informação na nova ordem internacional**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1980.

STUMPF, I. R. C. Estudo de comunidade visando à criação de bibliotecas. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, Porto Alegre, v.3, p. 17-24, jan./dez., 1988.

SUTTER, E. Communication ou animation de l'information. **Documentaliste-Sciences de l'Information**, Paris, v. 34, n. 2, p. 67-73, mars/avr. 1997. Tradução de Miriam Vieira da Cunha, adaptada para fins didáticos.

TAPARANOFF, K. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 27-38, jan./abr., 1999.

TAPARANOFF, K. **Perfil do profissional da informação no Brasil:** diagnóstico de necessidades de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997.

TARAPANOFF, K. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, Campinas, v. 12, n. 2, p. 61-69, jul/dez. 2000.

TAYLOR, R. S. Questions negotiation and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 29. 178-194. 1968.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento:** o grande desafio empresarial. 2. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

TIMBÓ, N. V. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do Cogeime**, São Paulo, ano 11, n. 21, dez. 2002.

TOMAÉL, M. I. et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb/IS1120101.htm>>. Acesso em: 28 fev. 2006.

UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA REGIONAL DE CHAPECÓ. Biblioteca Central, Chapecó. Disponível em: <<http://www.unochapeco.edu.br>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE. Biblioteca Central, Joinville. Disponível em: <<http://www.UNIVILLE.net/>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO CONTESTADO. Biblioteca Central, Caçador. Disponível em: <<http://www.unc.br>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Biblioteca Central, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.UDESC.br/>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE. Biblioteca Central, Criciúma. Disponível em: <<http://www.UNESC.rct-sc.br/aUNESC.php>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA. Biblioteca Central, Joaçaba. Disponível em: <<http://www.UNOESCjba.edu.br/>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE. Biblioteca Central, Lages. Disponível em: <<http://www.UNIPLAC.rct-sc.br/>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Central, Tubarão. Disponível em: <<http://www.UNISUL.br>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE DO VALE DE ITAJAÍ. Biblioteca Central, Itajaí. Disponível em: <<http://www.UNIVALI.br>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Biblioteca Central. Londrina, 2005. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/>>. Acesso em: 23 maio 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Central. Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 23 maio 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca Central. Curitiba, 2006. Disponível em: <<http://www.ufpr.br>>. Acesso em: 03 mar. 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/>>. Acesso em: 23 maio 2005.

UNIVERSIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO ITAJAÍ. Biblioteca Central, Rio do Sul. Disponível em: <<http://www.UNIDAVI.rct-sc.br/>> Acesso em: 14 agosto 2005.

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU. Biblioteca Central, Blumenau. Disponível em: <<http://www.FURB.br/>>. Acesso em: 14 agosto 2005.

VALENTIM, M. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: VALENTIM, M. P. (org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

VALENTIM, M. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VASCONCELOS, R. M. A. G. Avaliação dos Serviços Informacionais. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG, 1994. v.1.

WOODSWORTH, A. et al. The model research library: planning for the future. **The Journal of Academic Librarianship**, Boston, MA, v. 15, n. 3, p. 132-38, 1989.



## **ANEXOS**

**ANEXO A:**  
**TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO**

## Termo de Aceite da Instituição

### DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, como representante legal da instituição:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, tomei conhecimento do projeto de pesquisa: **O Perfil do Bibliotecário de Referência das Bibliotecas Universitárias de Santa Catarina**, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/96 e suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2005.

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA  
CARIMBO DO RESPONSÁVEL

**ANEXO B:**  
**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Meu nome é **Chirley Cristiane Mineiro da Silva**, e estou desenvolvendo a pesquisa **O Perfil do Bibliotecário de Referência das Bibliotecas Universitárias de Santa Catarina**, com o objetivo de **conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**. Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. A coleta de dados será feita através de **questionários**. Se você tiver alguma dúvida, poderá perguntar, e se quiser desistir de participar da pesquisa, poderá fazer isso a qualquer momento. Se você concordar em participar, lhe garanto que as informações fornecidas serão confidenciais, e sua identidade não será divulgada. O conteúdo da sua entrevista será estudado no conjunto do conteúdo dos depoimentos dos demais entrevistados.

Assinaturas:

Pesquisador: \_\_\_\_\_

Orientador: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,  
fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **O Perfil do Bibliotecário de Referência das Bibliotecas Universitárias de Santa Catarina** e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado para a realização deste estudo.

Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2005.

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

Florianópolis, maio de 2005.

**ANEXO C:**  
**CARTA**

**Prezado(a) profissional bibliotecário(a),**

Meu nome é **Chirley Cristiane Mineiro da Silva**, e estou desenvolvendo a pesquisa **O Perfil do Bibliotecário de Referência das Bibliotecas Universitárias de Santa Catarina**, com o objetivo de **conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**.

Esta pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. A coleta de dados será feita através de **questionário** enviado por e-mail. Se você concordar em participar, lhe garanto que as informações fornecidas serão confidenciais, e sua identidade não será divulgada. O conteúdo de seu questionário será estudado no conjunto das respostas dos demais profissionais. Se você concordar em participar, responda ao questionário anexo.

Agradeço antecipadamente sua atenção, destaco que a instituição à qual você está vinculado foi informada e aceitou participar da pesquisa. De outro lado, me comprometo em divulgar os resultados da pesquisa e esclarecer quaisquer dúvidas antes, durante ou após sua realização.

Atenciosamente,

---

Chirley Cristiane Mineiro da Silva

**ANEXO D:**  
**QUESTIONÁRIO**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**Pesquisa: *O Perfil do Bibliotecário de Referência das Bibliotecas Universitárias do Estado de Santa Catarina***  
Mestranda: Chirley Cristiane Mineiro da Silva  
Orientadora: Profa. Miriam Vieira da Cunha

### **FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS**

1 Nome:

2 Idade:

3 Sexo: ( ) F      ( ) M

4 Indique o seu maior nível de formação acadêmica

( ) Graduação

( ) Especialização

( ) Mestrado

( ) Doutorado

( ) Outro, especifique:

5 Curso de graduação:

6 Ano de conclusão:

7 Nome da instituição onde trabalha:

8 Nome da unidade de informação:

9 Endereço:

10 E-mail:

11 Fax:

12 Tipo de Instituição:

( ) Pública      ( ) Privada

13 Cargo/função que exerce:

14 Há quanto tempo trabalha no setor de referência desta Unidade de Informação?

- de 0 a 2 anos
- de 3 a 6 anos
- de 7 a 10 anos
- acima de 11 anos

15 Enumere, por ordem de importância, as atividades do bibliotecário de referência indicadas abaixo:

**( 1 ) Pouco Importante ( 2 ) Importante ( 3 ) Muito Importante**

- Identificar as necessidades dos usuários
- Dar assistência aos usuários na busca de informações
- Educar os usuários
- Analisar fontes de informação
- Avaliar serviços de informação
- Fazer estudos de comunidades
- Avaliar a coleção de referência
- Outras. Quais? .....

16 Enumere, por ordem de importância, as competências que considera fundamentais à prática de referência:

**( 1 ) Pouco Importante ( 2 ) Importante ( 3 ) Muito Importante**

- Conhecer recursos para a recuperação da informação
- Identificar recursos informacionais
- Avaliar a qualidade, a autenticidade e o custo das fontes de informação
- Auxiliar o usuário nas pesquisas
- Sintetizar a informação para criar produtos personalizados

Atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas por informações de qualquer natureza e nível de complexidade

Gerenciar serviços e recursos informacionais

Outras. Quais?.....

17 Indique, por ordem de importância, as disciplinas que considera essenciais para a formação do bibliotecário de referência.

**( 1 ) Pouco Importante ( 2 ) Importante ( 3 ) Muito Importante**

Referência

Estudo de usuários

Disseminação da informação

Análise da informação

Recuperação da informação

Outras. Quais?.....

18 Assinale as principais mudanças que ocorreram no seu trabalho nos últimos cinco anos

Automação de serviços

Implantação de princípios de qualidade

Criação de biblioteca virtual

Criação de serviço de referência virtual

Outras. Quais?

19 Se deseja fazer uma observação, por favor, utilize este espaço: