

**RENÉE ROSANNE VAZ NINA**

**PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO E SUAS REPRESENTAÇÕES  
DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E PESSOAIS PARA ATUAR EM BIBLIOTECAS**

FLORIANÓPOLIS/ SC  
2006

**Renée Rosanne Vaz Nina**

**PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO E SUAS REPRESENTAÇÕES  
DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E PESSOAIS PARA ATUAR EM BIBLIOTECAS**

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

Área de concentração: Gestão da Informação.

Linha de pesquisa: Profissionais da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

FLORIANÓPOLIS/ SC

2006

Ao final do trabalho seu título foi alterado de:

**Competências do profissional da informação:** representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas para o que figura na folha de rosto.

Ficha catalográfica elaborada pela autora do trabalho – CRB11/245/90

N714c NINA, Renée Rosanne Vaz.

Profissional da informação : o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas/ Renée Rosanne Vaz Nina. - - Florianópolis, SC, 2006. 258 f. ; ilustr.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). – Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.

Orientador: Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza.

1. Profissional da informação. 2. Representação social. 3. Competências. 4. Bibliotecários de universidade – Manaus, AM.

CDU 023.4 (811.13)

CDD 023.2981113

**Ao final desta jornada árdua e inspiradora agradeço a todos que de uma forma ou de outra contribuíram para a concretização deste trabalho, dedicando-o**

Ao Afonso Celso pelo apoio constante e pela compreensão ao meu distanciamento, mas também, pelo discernimento e objetividade profissional que ajudaram a concatenar algumas das minhas idéias.

A Rachel, Tárik, Desirée e Eunice, filhos e mãe, pela torcida e compreensão às minhas ausências.

Aos meus irmãos, parentes e amigos que me incentivaram e auxiliaram nos momentos difíceis.

Aos meus amigos Vera, Marcelo, Carolina, Gabriela e D. Guiomar que me acolheram na chegada a Florianópolis.

Ao meu orientador professor Francisco das Chagas de Souza pelo empenho em esclarecer e nortear o desenvolvimento deste estudo e pela confiança depositada em mim.

Às professoras Miriam e Magda, membros da banca de qualificação que contribuíram significativamente para a elucidação e deslinde das questões mais complexas do estudo.

Às professoras que aceitaram participar da banca de defesa da dissertação, Profa. Miriam e Profa. Marta Valentim, que se deslocou da cidade de Marília/SP para Florianópolis.

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC, especialmente, Edna, Úrsula, Marília e Gregório. Agradeço também a Cecília, companheira e amiga pronta a ajudar.

Aos Professores do Departamento de Ciência da Informação da UFSC pelo apoio e interesse com que sempre me acolheram.

Aos meus alunos pelo carinho que incitou minha vontade de aprender mais para ensinar melhor.

Aos colegas de turma que viveram e compartilharam a vontade homogênea e construtiva de aprender: Andréia, Chirley, Érica, Fernanda, Murilo e Serginho, em especial, a Anna, a Derli e a Gelci que me acompanharam diretamente em horas difíceis e em descobertas prazerosas em exploração do conhecimento da Ciência da Informação e da cultura de Santa Catarina.

Aos colegas das outras turmas que partilharam seus sucessos e dificuldades mostrando-me um novo caminho. Em particular, a Elda pelo exemplo de tenacidade e amizade com que conquista seu espaço.

Aos colegas de profissão do Departamento de Biblioteconomia da UFAM que estimularam minha pretensão em vir tão longe.

Aos colegas de trabalho que aceitaram participar da coleta de dados e contribuíram para realização deste estudo.

A FAPEAM que proporcionou a bolsa que facilitou a efetivação desta pesquisa.

A UFAM pela autorização e suporte para minha participação neste mestrado

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Profissional da informação** : o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. 2006. 258f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

## RESUMO

Diante do cenário atual produzido pela explosão informacional, aliada às inovações tecnológicas e à globalização da informação, este estudo trata de conhecer as representações de competências socialmente construídas pelo profissional da informação bibliotecário. Essas representações foram coletadas junto a esses profissionais, atuantes nas bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). O estudo foi executado tendo por base teórica o construcionismo social e a Teoria das Representações Sociais. Aborda-se a idéia de sociedade como organismo humano que percebe seus limites materiais e busca solução para resolvê-los. Nesta perspectiva, os saberes do senso comum e saberes científicos, como a Ciência da Informação, a Sociologia do Conhecimento e a Psicologia Social, embasam a compreensão sobre os impactos civilizadores, que não são uniformes e, portanto, criam posições de envolvimento ou distanciamento na humanidade. Destaca-se, como parte da humanidade, o profissional da informação bibliotecário, e as expressões cognitivas e reflexivas de suas competências no tempo e no espaço, relativos às suas próprias circunstâncias técnico-político-econômicas-sociais e profissionais, como bibliotecários na comunidade universitária. No estudo, são apresentados os conceitos de profissional da informação bibliotecário, de competências, da técnica do discurso coletivo, entre outros que se fazem necessários. Metodologicamente, realiza-se a pesquisa em duas etapas. Na primeira, utiliza-se um questionário como instrumento de coleta de informações para caracterização e destaque da amostra da pesquisa. Na segunda, utiliza-se um roteiro para entrevistar a amostra e proceder à análise de discursos. Assim, emprega-se a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), a qual torna possível a análise de discurso, qualitativa e exploratória, na coleta dos depoimentos do profissional da informação bibliotecário, e em suas manifestações e opiniões do que ele percebe como suas competências no seu espaço de atuação. Deste modo, apresenta-se o DSC de cada questão individual que se mesclam para constituir o DSC único sobre as competências que o profissional da informação bibliotecário percebe e manifesta com propriedade, pois se trata de sua realidade e meio de trabalho.

**Palavras-Chaves** : Profissional da Informação. Competência. Representação social. Bibliotecários de universidade – Manaus, AM.

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Information professional : the librarian and the professional and personal competences representations to act at libraries.** 2006. 258p. Master Dissertation (Master in Information Sciences). Postgraduate Program in Information Science. Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

## **ABSTRACT**

Facing the present scenery of informational explosion, technology and the globalization of information this paper is proposed in order to know the competences socially constructed by librarians as information professionals. The representations were collected among professionals from the library of the Amazonas Federal University (UFAM). The theoretical bases of this research are Social Constructionism and Theory of Social Representation. The idea of society adopted here depicts it as a human organism that realizes its material limits and searches for solutions in order to solve them. In this perspective, common sense and scientific knowledge, like Information Science, Sociology of Knowledge and Social Psychology, support a comprehension of some civilization impacts, which are not uniform and, consequently, create dispersions or engagement by humanity. Librarians, as information professionals, are featured as part of humanity likewise their cognitive and reflexive expressions of competence through space and time. Some circumstances of their condition as librarians at the university community are focused, such as their professional, social, political and economic position. This study presents some theoretical concepts of information professional, librarian, competences, collective discourse, and other necessary ones. This research is developed in two methodological phases. In the first one a questionnaire was used as an instrument of data collection. Some subjects who answered the questionnaire were chosen to be interviewed at the second phase of the research. The interviews support the discourse analysis. The technique of Collective Subject's Discourse (DSC) is used to apply the qualitative and explanatory analysis focusing the answers given by the librarians as information professionals about how they conceive their professional competences and professional space. Each individual question is analyzed at the light of DSC, and are intermingled in order to constitute an exclusive DSC about the competences of the information professionals, the librarians, how they perceive their reality and workplace.

**Key words:** Information Professional. Competence. Social Representation. Librarians of University – Manaus, AM.

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Profesional de la información** : lo bibliotecario y sus representaciones de las competencias profesionales y personales para actuar en bibliotecas. 2006. 258 f. Disertación (Maestría en Ciencias de la Información) – Programa de Postgrado en Ciencias de la Información. Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

## RESUMEN

Frente al escenario actual producido por la explosión informacional, relacionada a las innovaciones tecnológicas y a la globalización de la información, este estudio trata de conocer las representaciones de competencias socialmente construidas por el profesional de la información bibliotecario. Esas representaciones fueron colectadas junto a esos profesionales, actuantes en las bibliotecas de la Universidad Federal do Amazonas (UFAM). El estudio fue ejecutado teniendo por base teórica el construccionismo social y la Teoría de las Representaciones Sociales. Se aborda la idea de sociedad como organismo humano que percibe sus límites materiales y encuentra solución para resolverlos. En esta perspectiva, los saberes del censo común y saberes científicos, como la Ciencia de la Información, la Sociología del Conocimiento y la Psicología Social, para integrar las sociedades y sus impactos civilizadores y desiguales de involucramiento y distanciamiento, desarrollados por la propia humanidad. Se destaca, como parte de la humanidad, el profesional de la información bibliotecario, y las expresiones cognitivas y reflexivas de sus competencias en el tiempo y en el espacio, relativos a sus propias circunstancias técnico-político-económicas-sociales y profesionales, como bibliotecarios en la comunidad universitaria. En el estudio, son presentados los conceptos de profesionales de la información bibliotecario, de competencias, de la técnica del discurso colectivo, entre otros que se hacen necesarios. Metodológicamente, se realiza la encuesta en dos etapas. En la primera, se utiliza un cuestionario como instrumento de colecta de informaciones para caracterización y destaque de la muestra de la encuesta. En la segunda, se utiliza un guía para entrevistar la muestra y proceder a la análisis de discurso. De esta forma, se emplea la técnica del Discurso del Sujeto Colectivo (DSC), la cual torna posible el análisis de discurso cualitativo y exploratorio, en la colecta de los testimonios del profesional de la información bibliotecario, y en sus manifestaciones y opiniones de lo que él percibe como sus competencias en su espacio de actuación. De este modo, se presenta el DSC de cada cuestión resultante de la unión de las manifestaciones individuales que, por su vez, se mezclan en la representación y formación del DSC único sobre las competencias que el profesional de la información bibliotecario percibe y manifiesta con propiedad, pues se trata de su realidad y medio de trabajo.

Palabras-claves: Profesional de la Información. Competencia. Representación social. Bibliotecarios de universidad – Manaus, AM.

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> –	Espiral do conhecimento com afinilamento do geral ao específico.....	61
<b>FIGURA 2</b> –	Conceitos de conhecimento tácito e explícito.....	63

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1 -</b>	Classificação dos trabalhadores pelas ocupações de poder e prestígio...	35
<b>QUADRO 2 -</b>	Trabalhadores da camada superior : profissionais e não profissionais....	36
<b>QUADRO 3 -</b>	Classificação dos recursos da organização.....	63
<b>QUADRO 4 -</b>	Formas de Gerenciamento da transferência de conhecimento.....	64
<b>QUADRO 5 -</b>	Meios de compartilhamento do conhecimento: vantagens e desvantagens.....	65
<b>QUADRO 6 -</b>	Signos identificadores dos bibliotecários participantes.....	108
<b>QUADRO 7 -</b>	Indicativos da formação e participação dos profissionais do SISTEBIB em cursos e atualizações ou eventos (até dois anos anteriores).....	109
<b>QUADRO 8 -</b>	Cursos de pós-graduação na área de CI em nível de especialização freqüentados pelos profissionais do SISTEBIB.....	110
<b>QUADRO 9 -</b>	Cursos de pós-graduação em áreas afins em nível de especialização freqüentados pelos profissionais do SISTEBIB.....	111
<b>QUADRO 10 -</b>	Atuação profissional dos bibliotecários nas bibliotecas e divisões do SISTEBIB.....	114
<b>QUADRO 11 -</b>	Indicativos da formação e participação em cursos e atualizações ou eventos (até dois anos anteriores) e atuação profissional dos participantes entrevistados.....	118

## LISTA DE ABREVIATURAS

AC	Ancoragem
C&T	Ciência e Tecnologia
CI	Ciência da Informação
DSC	Discurso do Sujeito Coletivo
DSCEC	Discurso do Sujeito Coletivo das Expressões-chave
ECH	Expressões-chave
IAD	Instrumento de Análise do Discurso
IADEC	Instrumento de Análise dos Discursos das Expressões-Chave
IC	Idéia central
MIP	<i>modern information professional</i>
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
PI	Profissional da Informação
RS	Representação Social
TI	Tecnologia da Informação
TRS	Teoria das Representações Sociais

## LISTA DE SIGLAS

<b>ABECIN</b>	Associação Brasileira de Ensino em Biblioteconomia e Ciência da Informação
<b>ADBS</b>	<i>Association des Professionnels de l'Information e de la Documentation</i>
<b>ALA</b>	<i>American Library Association</i>
<b>BC</b>	Biblioteca Central
<b>BN</b>	Fundação Biblioteca Nacional
<b>CBO</b>	Classificação Brasileira de Ocupações
<b>CCIR</b>	<i>Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen</i>
<b>CFB</b>	Conselho Federal de Biblioteconomia
<b>CLIR</b>	<i>Council on Library and Information Resources</i>
<b>CNAM</b>	<i>Conservatoire National des Arts et Métiers</i>
<b>CNED</b>	<i>Centre National d'Enseignement à Distance</i>
<b>CNFPT</b>	<i>Centre National de la Fonction Publique Territoriale</i>
<b>EBD</b>	<i>École de Bibliothécaires et Documentalistes do Institut Catholique de Paris</i>
<b>ENC</b>	<i>École Nationale des Chartes</i>
<b>ENSB</b>	<i>École Nationale Supérieure de Bibliothécaires</i>
<b>ENSSIB</b>	<i>École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques</i>
<b>EUA</b>	Estados Unidos da América
<b>FEBAB</b>	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
<b>FGV/ISAE</b>	Fundação Getúlio Vargas/Instituto Superior de Administração e Economia
<b>FUA</b>	Fundação Universidade do Amazonas
<b>IBBD</b>	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
<b>IBICT</b>	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
<b>ICHL</b>	Instituto de Ciências Humanas e Letras
<b>IFLA</b>	Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e Bibliotecas
<b>INA</b>	<i>Institut National de l'Audiovisuel</i>
<b>INPA</b>	Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia
<b>INTD</b>	<i>Institut National des Techniques de la Documentation</i>
<b>LC</b>	<i>Library of Congress</i>
<b>MEDEF</b>	Movimento de Empresas da França

<b>OPAS</b>	Organização Pan-Americana da Saúde
<b>PUCCAMP</b>	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
<b>SISTEBIB</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
<b>UA</b>	Universidade do Amazonas
<b>UFAM</b>	Universidade Federal do Amazonas (a partir de junho de 2002)
<b>UFBA</b>	Universidade Federal da Bahia
<b>UFMG</b>	Universidade Federal de Minas Gerais
<b>UFOD</b>	<i>Union Francaise dês Organisms de Documentation</i>
<b>UFPR</b>	Universidade Federal do Paraná
<b>UFRGS</b>	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
<b>UFRJ</b>	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>UNESP</b>	Universidade Estadual Paulista

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>REVISAO DA LITERATURA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>MARCO CONCEITUAL.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1</b>	<b>A Profissão e o Profissionalismo Bibliotecário.....</b>	<b>21</b>
2.1.1.1	Sociedades em Transformação.....	22
2.1.1.2	Ambiente Profissional.....	32
2.1.1.3	A Biblioteconomia e o Bibliotecário como Profissional da Informação.....	39
<b>2.1.2</b>	<b>Conhecimento, Competência e Profissional da Informação.....</b>	<b>56</b>
2.1.2.1	Conhecimento e Competências.....	56
2.1.2.2	Contexto e educação do Profissional Bibliotecário.....	71
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO : SOCIEDADE E REPRESENTAÇÕES SOCIAIS... 78</b>	<b>78</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Sociologia do Conhecimento.....</b>	<b>79</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Representações Sociais.....</b>	<b>88</b>
<b>2.3</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO E AMBIENTE DA PESQUISA.....</b>	<b>94</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).....</b>	<b>98</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Ambiente da Pesquisa.....</b>	<b>99</b>
2.3.2.1	Breve Histórico da Instituição.....	100
2.3.2.2	O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB). 101	101
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E RESULTADOS... 105</b>	<b>105</b>
<b>3.1</b>	<b>A POPULAÇÃO DO SISTEBIB.....</b>	<b>105</b>
<b>3.1.1</b>	<b>A Caracterização do Bibliotecário atuante no SISTEBIB em 2005.....</b>	<b>106</b>
<b>3.1.2</b>	<b>A Amostra.....</b>	<b>118</b>
<b>3.2</b>	<b>INSTRUMENTOS DE COLETA UTILIZADOS NAS DUAS ETAPAS DA PESQUISA.....</b>	<b>119</b>
<b>3.2.1</b>	<b>O Pré-teste dos Instrumentos de Coleta.....</b>	<b>121</b>
<b>3.3</b>	<b>A TÉCNICA DE ANÁLISE DO DISCURSO EMPREGADA NO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS NA SEGUNDA ETAPA.....</b>	<b>122</b>

<b>3.4</b>	<b>A COLETA DE DADOS NA SEGUNDA ETAPA.....</b>	<b>125</b>
<b>3.5</b>	<b>A RESPONSABILIDADE ÉTICA.....</b>	<b>128</b>
<b>4</b>	<b>O TRATAMENTO E A ANÁLISE DOS DISCURSOS INDIVIDUAIS.....</b>	<b>130</b>
<b>4.1</b>	<b>O DSC DOS BIBLIOTECÁRIOS DA UFAM .....</b>	<b>131</b>
<b>5</b>	<b>INTERPRETAÇÃO DO DSC.....</b>	<b>137</b>
<b>5.1</b>	<b>O QUE SIGNIFICA COMPETÊNCIA?.....</b>	<b>137</b>
<b>5.2</b>	<b>O QUE É NECESSÁRIO PARA O PROFISSIONAL AGIR COM COMPETÊNCIA?.....</b>	<b>139</b>
<b>5.3</b>	<b>QUAIS AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA SUA ATUAÇÃO EM SUA FUNÇÃO?.....</b>	<b>142</b>
<b>5.4</b>	<b>QUAIS AS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS EXIGIDAS PELO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?.....</b>	<b>144</b>
<b>5.5</b>	<b>O QUE A EXPRESSÃO “PROFISSIONAL COMPETENTE” SIGNIFICA PARA VOCÊ?.....</b>	<b>148</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>151</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>156</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO.....</b>	<b>168</b>
	<b>APÊNDICE B – ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO DE ENTREVISTA AO BIBLIOTECÁRIO.....</b>	<b>170</b>
	<b>APÊNDICE C – TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>171</b>
	<b>APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....</b>	<b>172</b>
	<b>APÊNDICE E – ORÇAMENTO E DETALHAMENTO DE CUSTOS.....</b>	<b>173</b>
	<b>APÊNDICE F – CARTA DE ENCAMINHAMENTO E SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE DO PROJETO DE DISSERTAÇÃO AO CEP.....</b>	<b>174</b>
	<b>APÊNDICE G – INSTRUMENTOS E TABULAÇÃO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS – IAD.....</b>	<b>175</b>
	<b>APÊNDICE H – INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DOS DISCURSOS DAS EXPRESSÕES-CHAVES - IADEC.....</b>	<b>207</b>
	<b>ANEXO A – FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS.....</b>	<b>238</b>
	<b>ANEXO B – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFAM.....</b>	<b>240</b>
	<b>ANEXO C – DEPOIMENTOS DOS BIBLIOTECÁRIOS.....</b>	<b>241</b>
	<b>ANEXO D – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>254</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário contemporâneo de expansão informacional, dá-se uma nova dimensão às perspectivas das bibliotecas e dos seus profissionais que, cada vez mais, passam a ser considerados como elos fundamentais na propagação da informação e na construção das idéias. Partindo-se da idéia de que em outras épocas predominava um entendimento, quase generalizado, de que os profissionais bibliotecários eram apenas os guardiões do conhecimento oficial e tradicional, verificou-se uma mudança considerável quando, no momento atual, eles são associados à disseminação da informação por meios virtuais.

O exercício da profissão de bibliotecário acompanhou a proliferação da informação em seu dinamismo e multiplicidade de formas e meios de comunicação, que influenciam o desenvolvimento de uma sociedade apoiada em sua transmissão. Antes ele era calcado na organização bibliográfica. Hoje, a profissão se integra a uma sociedade que transformou a informação em insumo de trabalho. Conseqüentemente, o profissional tendeu às novas técnicas de comunicação com novos propósitos de trabalho, atuando como um agente de informação na construção da sociedade. No mesmo sentido, o papel das bibliotecas como entidades depositárias dos bens culturais produzidos pela humanidade e como promotoras de avanços do conhecimento tem sido objeto de redefinição e reposicionamento social.

Neste estudo, o conceito de sociedade da informação incorporará a idéia de um ambiente sócio-profissional transformado pelos vários aspectos contemporâneos. Dentre estes aspectos, salientou-se a globalização da economia de mercado, que provocou uma acirrada competição entre as organizações, em busca de mercados e de clientes. Também, em decorrência da explosão informacional aliada à expansão tecnológica, adveio o aumento da capacidade de acesso e uso da informação, com novos recursos de telemática (*software*, *hardware*, tecnologias de acesso, etc.), novos meios e equipamentos de comunicação (*cpu*, *laptops*, impressoras digitais, etc.), e novos suportes de informação (*disquete*, *cd-rom*, arquivos *on line*, *dvd*, etc.).

Com o surgimento dessas inovações, a informação ficou facilmente disponível para todos, no sentido de que não há mais distâncias intransponíveis para a comunicação. Existe a diversidade de acesso à informação, o que provoca alteração no seu valor. Contudo, é o seu uso que determina a disseminação da informação, quando então a acrescenta a uma situação ou a uma idéia que a valoriza e a internaliza como conhecimento para uma organização, processo, indivíduo ou grupo, ou seja, quando o usuário assimila a informação, tornando-a parte de si.

A estrutura da sociedade da informação incentiva uma busca aos novos referenciais sociais, econômicos, tecnológicos e culturais, os quais induzem a sociedade e as organizações à mudanças, por meio de adaptações e variações de ações e atividades necessárias à nova realidade.

Nesta acepção de mudança, adota-se o conceito de Araripe (1998) de bibliotecário como profissional da informação, no qual afirma que o profissional é interativo e crítico atuante na movimentação da informação na sociedade. Ele passa pelas transformações já citadas na sociedade da informação contemporânea e acompanha a crise do conhecimento, à medida em que contribui e participa da reflexão e valoração da informação, do desenvolvimento político ao cultural. Dessa maneira, o bibliotecário é exposto como mediador da informação até o usuário, agente da produção ao consumo da informação, com iniciativa e senso crítico-social na construção da realidade, fator de mudança do profissional.

Enfatiza-se que, apesar de se reconhecer os outros profissionais da informação, optou-se por investigar o ambiente de trabalho da biblioteca universitária. Esta escolha deu-se porque é o ambiente profissional do pesquisador de onde surgem seus questionamentos e suas expectativas. Com isto, desconsiderou-se envolver outros ambientes de trabalho e respectivos profissionais da informação, tais como: arquivistas, museólogos, analistas da informação, etc., sendo o sujeito coletivo da pesquisa apenas o bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias. Dessa maneira, quando é mencionado o profissional da informação está se referindo ao bibliotecário.

Salienta-se que a informação é o insumo básico para a biblioteca, seja a biblioteca para qualquer tipo de comunidade e ambiente em que presta serviço. E a partir desse insumo, são desenvolvidas ações e estratégias de produção, seleção e disseminação da informação, objetivando o desenvolvimento comunitário, acadêmico científico e social.

Neste sentido, utiliza-se para a pesquisa o conceito de biblioteca através da construção de idéias de Blattmann *et al.* (2003), que a define como uma unidade de informação ligada a uma instituição pública ou privada, destinada a suprir as necessidades

informativos da comunidade em que está inserida. Esses autores salientam a variedade dos materiais informativos dos diferentes níveis do conhecimento e do poder econômico da comunidade, na qual a biblioteca se insere, e para a qual contribui com o saber em geral e com o aprendizado. Ou seja, as bibliotecas são reconhecidas como unidades de informação atreladas às políticas sociais e econômicas da entidade a que pertencem, estando em constante movimento de construção, acompanhando as mudanças da sociedade.

Especificando o tipo de biblioteca, inicia-se pela idéia básica da informação ser o insumo do trabalho que posteriormente se desenvolve, conforme comentado adiante. Adota-se a definição de biblioteca universitária de Carvalho e Klaes (1992, p.124), que a concebem como uma “[...] Unidade de informação ligada à instituição de ensino superior destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica no desenvolvimento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão”. Esta definição de biblioteca universitária evidencia a sua inserção numa sociedade acadêmica com um nível de conhecimento mais aprimorado e exigente, com padrões de atividades abrangentes, direcionados ao ensino, ao aprendizado e à pesquisa, principalmente, condicionando a atuação dos profissionais bibliotecários à disseminação da informação e produção do conhecimento.

Esses conceitos de bibliotecário, de biblioteca e de biblioteca universitária ressaltam a essencialidade de bibliotecas e de bibliotecários para proporcionar o alcance e a diversidade de informação, subsidiando o desenvolvimento da educação, principalmente para suprir necessidades específicas educacionais das universidades. À medida que os bibliotecários melhor asseguram a operacionalização da coleta, organização, disponibilização e disseminação do acervo das bibliotecas à comunidade universitária, seus serviços tornam-se imprescindíveis. As bibliotecas subsidiam com informações ao nível de instrução e conhecimento adequados às três atividades inerentes a uma universidade (ensino, pesquisa e extensão), visando à formação intelectual e social dos cidadãos da comunidade.

Levam-se em conta, igualmente, os novos paradigmas da Ciência da Informação (CI), em debate na literatura a partir das considerações de Borko (*apud* BICALHO; BORGES, 2003), Lima (1999), Sodré (2003) e Valentim (2004), nessa área de atuação e em seu campo de conhecimento, simultaneamente à sua formação técnica específica. Desse modo, o bibliotecário reconheceu a necessidade de se atualizar de acordo com as realidades mutantes de seu papel social e da sociedade da informação, através da busca de conhecimento amplo dos fatos produzidos nos múltiplos campos de atuação da ciência, da educação e da cultura. Por conseguinte, inovações tecnológicas, políticas educacionais e sociais e liberdade cultural contribuíram para identificar as diversas linguagens e meios para registro de informação.

Nesse contexto, pretendeu-se conhecer as competências do bibliotecário como profissional da informação, por meio da representação socialmente construída por membros da categoria profissional bibliotecária. Esta pesquisa teve como fonte de dados empíricos os profissionais atuantes nas bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), baseando-se na investigação das competências e habilidades concernentes ao profissional da informação, em sua atuação no trabalho. Utilizou a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Lefèvre e Lefèvre (2003), empregada na análise dos discursos dos indivíduos, considerando neles as reflexões e opiniões que os profissionais percebem sobre suas competências, em seu espaço de atuação.

Assim, o bibliotecário participante dessa comunidade universitária amazonense, como todo profissional que lida com os instrumentos da modernização, expressou as adaptações às principais mudanças na sociedade da informação, especialmente influenciadas pela inovação tecnológica, explosão informacional e o desenvolvimento da CI.

Concomitantemente, o papel do bibliotecário, principalmente o que atua em bibliotecas universitárias, estende-se para além das necessidades do conhecimento técnico: operando como agente decisivo no processo de educação; estimulando o acesso às informações; auxiliando no levantamento de estudo sistemático e orientando a normalização dos trabalhos e pesquisas acadêmicas, como relatórios, monografias, teses e dissertações.

Dessa forma, o profissional da informação tende a atuar como um agente de dinamização do conhecimento, considerando a disponibilidade e validade das informações para o seu aproveitamento pelo usuário. Ele teria, como indicativo de suas competências, a habilidade de otimizar a gestão da informação e do conhecimento na organização de um trabalho intelectual e prático para o usuário e para si próprio. No caso daquele que atua na universidade, é importante observar que ele age sobre o tripé ensino, pesquisa e extensão, que são legítimas obrigações deste tipo de organização. Sendo assim, o profissional da informação atuará na gerência do desenvolvimento do acervo, da transferência e do uso da informação produzida externa e internamente à universidade, visando à satisfação do usuário e intensificando o aproveitamento das informações.

No contexto administrativo, o profissional da informação também se envolve com práticas de Administração, Economia e Psicologia, além de se adaptar a um meio em freqüente mudança, acompanhando com flexibilidade intelectual, a inovação, a imaginação e a criatividade apresentadas em seu trabalho ou na comunidade em que age. Fazem parte de seu papel social e profissional tanto o auxílio à formação de outros cidadãos como a si

mesmo, principalmente em razão das diversas mudanças nas bibliotecas e das interferências político-sociais nas gestões administrativas, vindas de fontes de poder externas e internas.

Os estudos realizados recentemente para a elaboração e atualização do currículo e do Projeto Político Pedagógico do Curso de Biblioteconomia da UFAM, dentro das novas perspectivas nacionais, foram determinantes para a escolha do tema e realização deste estudo.

Sob as novas expectativas da sociedade, este estudo foi pautado na produção oriunda de associações e eventos, divulgada em publicações de 2000 a 2003, dos Encontros de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, da Associação Brasileira de Ensino em Biblioteconomia e Ciência da Informação<sup>1</sup> (ABECIN) e de outras entidades inerentes à formação, à diversidade e às atividades novas concernentes ao bibliotecário. Da mesma forma, foi efetuada a análise de textos de Arruda, Marteleto e Souza (2000), Barbosa (1998) e de capítulos de Blattmann *et al.* (2003), Cunha (2000), Valentim (2000, 2004), além de outras fontes. Particularmente, leituras sobre funções, competências e habilidades do bibliotecário provocaram um questionamento quanto ao envolvimento social deste profissional como educador. Em consequência, observou-se a necessidade de se conhecer a representação das competências desse profissional da informação, pois suas atividades mesclam as técnicas de trabalho com a convivência com pessoas da comunidade que auxilia. Acredita-se que esse conhecimento facilitou a visualização, a análise e a construção da realidade desse profissional, vindo a contribuir para o reconhecimento de suas dúvidas e certezas, propiciando a implementação de opções de trabalho e fornecendo elementos que possibilitem novas interpretações quanto às influências sociais no exercício da profissão.

Pode-se afirmar, com apoio em DeLuiz (2001), que as freqüentes mudanças nas bibliotecas, quanto aos materiais informacionais, tecnologias e oferta de informações, exigem novos procedimentos e diretrizes específicas de trabalho, novas concepções gerenciais, maior embasamento na educação geral, além de novos requisitos e atributos de qualificação profissional. Isto é necessário para subsidiar ou ampliar o uso dos materiais e tecnologias, de acordo com suas novas possibilidades.

A desinformação ou má formação educacional do bibliotecário causa problemas no atendimento ao usuário, como afirma Pimenta (2002). Isto acontece porque, quanto maior a diversidade de tecnologias e tipos de informação, maior a necessidade de conhecimentos,

---

<sup>1</sup> A ABECIN foi constituída em 2 de junho de 2001, para garantir a discussão sobre a formação de profissionais atuantes nas práticas da Ciência da Informação, visando a solidificação deste profissional no mercado de trabalho na sociedade (ABECIN, 2006).

flexibilidade técnico-instrumental, didática para lidar com o usuário no uso do acervo e da biblioteca, na medida em que o objetivo da biblioteca é fornecer a informação precisa, o mais rápido possível.

Há incoerência no processo, pois o usuário, mesmo não sabendo manifestar com precisão suas necessidades de informação, torna-se cada dia mais exigente, desconhecendo, na maioria das vezes, os procedimentos de uso de uma biblioteca.

Observações de Pimenta (2002, p. 135) indicam que, apesar de muitos usuários possuírem em suas residências ou em *LAN Houses* (lojas de acesso à rede Internet) o acesso às novas tecnologias e aos equipamentos que lhes possibilitam manipular diferentes suportes e tipos de informação, o usuário “[...] não está suficientemente preparado para percorrer, com segurança e tranqüilidade, os intrincados labirintos da Internet”. Significa que ele necessita do apoio e conhecimento do profissional da informação da biblioteca em suas práticas de pesquisa na biblioteca, ou indicação de onde conseguir a informação desejada.

Portanto, cabe o questionamento sobre as representações das competências do profissional da informação atuando em bibliotecas universitárias, pois este ambiente tem mudado, tanto em seus espaços físicos, quanto na aplicação de suas atividades e implantação de sistemas de automação. Assim, também, os diferentes níveis culturais e sociais de usuários têm feito surgir mudanças concomitantes nas prestações de serviços. Com isso, o profissional da informação se desdobra em variações de atividades e na construção de sua identidade profissional e pessoal na sociedade.

Com esta abordagem, esta pesquisa tem como objetivo conhecer a *representação das competências profissionais e pessoais que o bibliotecário da UFAM apresenta como necessárias ao seu desempenho no ambiente bibliotecário*. Para isso, foram estipulados como específicos os seguintes objetivos:

- a) levantar literatura sobre as competências do bibliotecário, a partir do ano 2001;
- b) caracterizar a equipe profissional de bibliotecários das bibliotecas da UFAM;
- c) diagnosticar o ambiente de trabalho do bibliotecário na UFAM;
- d) coletar as manifestações de competências profissionais e pessoais dos profissionais bibliotecários da UFAM;
- e) interpretar as manifestações de competências com base na teoria social.

A este primeiro capítulo introdutório ao assunto e determinante das diretrizes a serem cumpridas no desenvolvimento deste estudo, seguem-se os seguintes capítulos:

No capítulo dois, apresenta-se uma revisão de literatura dividida em:

- Marco conceitual – indicam-se conceitos para o bibliotecário e seu ambiente de trabalho, para conhecimento e competência na evolução profissional dos indivíduos na sociedade;

- Marco teórico – intitulado “Sociedade e Representações Sociais”, aponta e delinea, principalmente, as teorias do construcionismo de Berger e Luckmann e de Moscovici da Sociologia do Conhecimento e das Representações Sociais, complementadas pela teoria do processo civilizador de Elias, usadas na análise dos fenômenos da sociedade, para fundamentar a construção da realidade do bibliotecário através de suas próprias manifestações;

- Marco metodológico e Ambiente da pesquisa – salientam-se os aspectos qualitativo e exploratório, técnicas e condições determinadas para a coleta e a análise das manifestações dos bibliotecários. Trata-se da técnica do DSC, criada por Lefèvre e Lefèvre (2003) e de recomendações teóricas de Elias (1998) para desenvolvimento idôneo de estudos dessa natureza, com instrumentos e posicionamentos adequados a pesquisa social. Também se apresenta o ambiente em que se dá o estudo.

No terceiro capítulo, são descritos os procedimentos metodológicos executados. Ele está dividido nas seguintes seções: a população, caracterização e amostra dos profissionais bibliotecários participantes, os instrumentos de coleta de dados, a técnica de construção dos discursos, a coleta de dados e a responsabilidade ética assumida pelo pesquisador.

O quarto capítulo consta da análise e tratamento de dados das entrevistas efetuadas para a construção do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que apresenta as declarações do grupo de profissionais bibliotecários, em uma única composição.

No quinto capítulo se interpretam as manifestações do DSC, levando-se em conta as teorias sociais que fundamentam o estudo.

No sexto capítulo são expostas as considerações finais e recomendações.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

Este capítulo expõe uma revisão geral dos pontos abordados neste estudo, buscando esclarecer desde os conceitos adotados até as teorias que apóiam a análise e a interpretação dos dados e os métodos utilizados para seu desenvolvimento.

### **2.1 MARCO CONCEITUAL**

Nesta seção, serão apresentadas as definições adotadas para compreensão do estudo e possíveis desdobramentos.

#### **2.1.1 A Profissão e o Profissionalismo Bibliotecário**

Neste item são abordadas as mudanças acontecidas na sociedade, quanto aos aspectos profissionais e sociais teorizados por De Masi (2003), Dreifuss (1997), Freidson (1998), Mattelart e Mattelart (2003) e Tarapanoff (2001), entre outros. Há temas como: a industrialização e o status das profissões, aliados às mudanças das políticas de mercado e ao surgimento de novas tecnologias, que, por si só, acarretam modificações na postura do profissional e no exercício da profissão.

Descreve-se parte do desenvolvimento da Biblioteconomia, no caso, destacando-se sua evolução nos Estados Unidos da América (EUA), na França, no Brasil e em Manaus. De fato, trata-se de uma análise sobre o bibliotecário e as influências profissionais por ele sentidas quanto às modificações ocorridas neste novo cenário, no seu ambiente de trabalho e nos meios e suportes da informação.

Num breve histórico da era industrial à era do conhecimento, ressalta-se que, no século XX, aconteceram mudanças mais radicais do que nos séculos anteriores. A seguir, a evolução da sociedade é considerada desde a sociedade industrial, à pós-industrial e à sociedade da informação.

#### 2.1.1.1 Sociedades em Transformação

Em fins do século XVIII, a essencialidade da comunicação registrou sua evidência. Com o advento da revolução industrial, que alterou a estrutura de trabalho, fragmentada em etapas nas fábricas, difundiu-se a idéia da divisão de trabalho em conformidade com meios e vias de comunicação (vias fluviais, marítimas e terrestres) para facilitar o desempenho e o desenvolvimento econômico.

Analisando a evolução da sociedade industrial, De Masi (2003) afirma que, por mais rápidos que fossem os processos de industrialização, as transformações aconteceram em décadas, sendo precedidas e induzidas por ações formais que aceleravam os processos de industrialização, o aumento da aquisição de bens e do bem-estar do indivíduo, que compensavam os transtornos da modernização. As tecnologias diminuíram a fadiga física do homem, além de potencializarem sua capacidade intelectual, de memória, de cálculo e até de inteligência. Neste contexto, descerraram-se novos horizontes, na transição da sociedade rural para a sociedade industrial, muito embora algumas fábricas não tenham sido envolvidas de imediato pelas tecnologias de comunicação e produção de mercadorias industriais.

Por meio de considerações de François Quesnay (1694-1774) e da escola dos fisiocratas (*apud* MATTELART; MATTELART, 2003), no fim do século XIX, na França, são demonstradas as necessidades dos fluxos de bens e mão-de-obra, bem como a construção e conservação de vias de comunicação importantes para a economia. As considerações de Quesnay representam o ir e vir das riquezas em uma tabela econômica, na qual circulam os fluxos do intercâmbio comercial. Esses fluxos são endossados pela revolução francesa de 1789, que determina a adoção do sistema métrico como estratégia que iria agilizar a unificação do território nacional. Após alguns anos, ainda na França, o telégrafo óptico de Claude Chappe é implantado para fins militares (primeiro sistema de comunicação à distância) (MATTELART; MATTELART, 2003).

Assim, o modelo de fluxos econômicos e o conceito de divisão de trabalho influenciam a escola da economia clássica inglesa, de John Stuart Mil (1806-1873), que

confere aos fluxos da informação um padrão moderno de fluxos materiais e retorno monetário (BENIGER, 1986). Aprimorando a idéia, Charles Babbage (1792-1871) estuda a divisão de trabalho mental e elabora a "[...] mecanização das operações da inteligência, a 'máquina de diferença' e a 'máquina analítica', ancestrais das grandes calculadoras eletrônicas que precederam à invenção do computador" (MATTELART; MATTELART, 2003, p.15), num evidente progresso científico e tecnológico.

De Masi (2003) destaca Saint-Simon, entre outros intelectuais do fim do século XVIII e início do século XIX, que discutia o progresso científico e técnico e sua relação com a economia industrial. A partir da Segunda Guerra Mundial, houve uma reciprocidade de causa e efeito com relação ao progresso tecnológico. A mecanização levou a organizar melhor as fábricas. Na medida em que estavam mais bem organizadas, foi possível acelerar o progresso tecnológico.

A sociedade, organismo grupal, segue a filosofia progressiva. A era científica, ou de caráter prático, caracteriza a sociedade industrial, como "[...] era da realidade, do útil, da organização, da ciência e do declínio das formas não científicas do conhecimento" (MATTELART; MATTELART, 2003, p. 18). De certa forma, foi uma época austera, com a centralização das responsabilidades nas organizações, visando à produção em série e ao progresso, mesmo que sua evolução não tenha sido sincronizada.

Diante de descobertas da física, do desenvolvimento dos transportes e da comunicação de massa, a produção de novos materiais em geral, com a ascensão eletrônica da informática e da telecomunicação, proporcionou o tipo de progresso científico que logo se transformou de teoria em uma aplicação útil. Isto reverte em agilização da sociedade, industrializada com maior potência, velocidade e precisão e, é claro, baseada na teoria da comunicação, imprescindível ao seu desenvolvimento (MATTELART; MATTELART, 2003).

Neste contexto, na sociedade pós-industrial, um dos elementos mais significativos foi a velocidade de disseminação da informação pelos mass media e redes eletrônicas, de rádio, de TV e de computadores, que facilitaram o acesso à informação e, por meio dela, confrontaram radicalmente suas maneiras de pensar, os costumes e tradições, e suas peculiaridades (DE MASI, 2003). As inovações em várias áreas de raciocínio e percepções sensíveis (artes, ciências, etc.) provocaram um questionamento quanto à precisão e produção em série características da sociedade industrial, dando lugar a emoções e imaginações individuais e coletivas com princípios humanistas. Porém, as transformações não aconteceram de uma vez só para toda a sociedade. A mudança de uma sociedade para outra não quer dizer

substituição automática. Quer dizer que algum fato ou ação deixa de se sobressair, mas não perde a sua influência, de repente. Assim ocorreu com a produção da sociedade pós-industrial, que se deu, praticamente, por máquinas eletrônicas, além da nova divisão de conhecimento, poder e trabalho, de forma que uns mais produzem e outros mais experimentam.

Dreifuss (1997) discute a evolução das unidades de produção integradas por meios eletrônicos digitais e virtuais, mas geograficamente separadas, o que proporciona a desterritorialização global administrativa das cadeias produtivas. Desta forma, as unidades de produção interligadas eletronicamente favorecem a empresa, na medida em que evitam o desperdício do tempo e espaço, tornando desnecessários os deslocamentos. Estes fatores alteram os comportamentos sociais, quando permitem que empregados se manifestem e atribuam valores pessoais ou coletivos à distância, e motivem novas manifestações culturais, novos ambientes institucionais, educacionais e empresariais. Também estimulam parcerias e gestões participativas para questionamentos comuns ou diversificados das unidades de produção, com percepções de existência e qualidade relativas à sua realidade.

De outra forma, De Masi (2003) caracteriza a sociedade pós-industrial pela preponderância de trabalhadores dedicados ao setor terciário (escritórios e vendas) e inovação de tecnologia intelectual. O conhecimento detém uma ação central junto ao plano social, fragmenta-se e se diversifica alicerçado nas tecnologias, "[...] na organização do trabalho, no mercado, no sexo, na idade, profissionalismo, na raça, na religião, na escolaridade, nos gostos, etc." (DE MASI, 2003, p. 174). Ou seja, o desenvolvimento social e profissional dependem do conhecimento que o indivíduo dispõe. Portanto, a importância do saber técnico ou profissional apoiado nas tecnologias, na distribuição de serviços, na aceitação da mulher e do jovem no mercado, sem preconceito de cor ou credo e respeito às peculiaridades humanas são efeitos significativos da sociedade pós-industrial.

Braudel e Mckendrick, citados por McCracken (2003), consideram que a transformação do Ocidente se deu com as revoluções industrial e do consumo. O que McCracken (2003) corrobora, quando argumenta que a revolução industrial modificou maneiras de trabalhar, através da mecanização e de máquinas, e proporcionou facilidades no exercício das atividades, bem como maior reconhecimento profissional do trabalhador, além de possibilitar menor cansaço físico e maior conforto no trabalho. Da mesma forma, a revolução do consumo influenciou novos parâmetros ocidentais quanto ao "[...] tempo, espaço, sociedade, indivíduo, família e estado" (McCRAKEN, 2003, p.21). Isto é, o consumidor opta por diferentes conceitos. Não há consenso para o consumo, que abrange novas aspirações instantâneas, lugares diferentes para as compras, novas idéias de mercado e

técnicas de Marketing. É o desejo da posse ou o sonho de consumo instaurado pela dinamicidade da sociedade em classes difusas em simbolismo de referências, produtos, estilos de vida e tomada de decisões, transformados pela cultura de satisfação dos critérios contemporâneos e voláteis.

Neste âmbito, o comportamento econômico atribui significado cultural aos bens, o que os torna expressões de comunicação, transformação e inovação de (significação cultural) de idéias e informação.

Para Dreifuss (1997), o processo de mutação das sociedades é acelerado, em todo o planeta, pelas políticas econômicas que influenciam a diversidade de reação ou o retrocesso de produção, ou ainda a formação de classes na reorganização constante da sociedade. E que, para tanto, dependem das redes de comunicação e de mecanismos de transmissão de informação. O surgimento de novos espaços de informação propõe paradigmas contraditórios produtivistas que viabilizam o desenvolvimento de infra-estrutura de pesquisa e produção, para acompanhar os novos potenciais culturais de gestão e as novas necessidades de consumo, para novos estilos de vida.

Beniger (1986) afirma que o mercado se constitui num sistema de processamento concreto contínuo de extração, reorganização e distribuição de desenvolvimento para o consumidor. O mercado procura um sistema de informação que controle o processo e movimentação de sua produção de modo que esta não exceda o poder de consumo do trabalhador.

Assim como na sociedade industrial se iniciaram as principais mudanças na estrutura social, econômica e profissional nas organizações, mudanças significativas também ocorrem nas sociedades pós-industrial, baseada nas inovações tecnológicas, e da informação. Conforme Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000), na sociedade da informação essas modificações induzem à produção do conhecimento e satisfação dos indivíduos e das organizações no desenvolvimento social e econômico.

O processamento e a velocidade de transmissão da informação precipitam uma crise no controle de inovações, trazendo um novo significado à sociedade. Os dois fatores causam um grande impacto na perspectiva e rapidez de transformação da sociedade e sistemas de processamento de material.

Neste sentido, o processo de industrialização do século XIX resulta na crise de controle da tecnologia e de responsabilidade econômica, que provocam uma revolução constituindo o desenvolvimento da sociedade da informação, aí incluídos a telemática emergente e os fatores de mudança comportamental (BERNIGER, 1986). A evolução da

tecnologia da informação, paralelamente ao aumento da informação econômica, controle de negócios e do Estado, implicam em mudanças na estrutura social, com a importância adquirida pela informação e o conhecimento para a cultura moderna.

Ao final do século XX, o advento da globalização e do progresso extraordinário ocorrido nas ciências e nas técnicas de comunicação e, especialmente, os novos materiais virtuais, propiciam a clareza, exatidão ou a manipulação de informação (SANTOS, 2004). Isto é, as novas maneiras de se comunicar são mais eficazes e eficientes, facilitando o acesso à informação. Não obstante, a intenção da mensagem é às vezes tendenciosa, fundamentada nas políticas econômicas e sociais preponderantes na sociedade da época.

Segundo Beluzzo (2004, p. 1) a globalização possui um conceito indefinido “[...] enganoso e carregado de contrabandos ideológicos”. Com isto, influi nos processos de transformação da sociedade contemporânea, atuando nos meios de comunicação e no ambiente acadêmico, propiciando modificações cruciais nos diversos tipos de organizações e competitividade empresarial no mercado econômico mundial, principalmente nos aspectos financeiro e monetário.

Nesse contexto, a eficácia da informação é circunstancial e associada à idéia econômica. É a exacerbação da expressão da informação, pois a escolha é o que lhe atribui valor. Neste modelo, que foge ao fluxo natural da informação e despreza todas as outras alternativas, pois é conduzida pelo poder econômico, existem parâmetros medindo, valorando ou avaliando as perspectivas imediatistas e pragmáticas de convergência econômica.

González de Gómez (1995, p.3) ressalta o paradoxo da globalização, onde as maneiras de juntar “[...] 'uns' aos 'muitos', transformando os indivíduos soberanos em sujeitos sociais cooperativos, terão de fato, efeitos contraditórios”. Isto acontece na medida em que a desterritorialização e a unificação da informação limitam a transformação cognitiva e experimental, afastando os sujeitos de seus valores pessoais e de suas peculiaridades culturais, induzindo-os a uma inversão de valores.

Pelo efeito da globalização, a chamada aldeia global (SANTOS, 2004) nos faz crer que a disseminação instantânea de notícias realmente informa as pessoas. Corroborando com esta idéia, a globalização incute a noção da informação ao alcance de todos e do tempo e do espaço diminuídos. Transmite, ainda, a falsa idéia de homogeneidade, enquanto, apesar de destacar as diferenças, incentiva a concorrência e o consumo, ao invés da cidadania mundial, atendendo aos interesses do mercado internacional. Lévy (2000) concorda quanto à disseminação mundial da informação. Mas afirma que as megaentidades político-econômicas, como a União Européia, o Nafta, na América do Norte, o Mercosul, na América do Sul,

apontam para restrições e fronteiras muito mais limitadoras do que as que existiam no século XIX, muito embora os aspectos de comunicação e transporte contemporâneos possibilitem perspectivas de velocidade e interconexão efetivas.

Em uma abordagem geopolítica, o pós-modernismo emerge do Norte do planeta, através das aplicações das descobertas e inovações técnico-científicas, e nas implicações sociais impostas pelos fatores econômicos, políticos e culturais do poder dos Estados.

A tentativa de acompanhar essas transformações instaura uma sensação de perda no hemisfério sul, pois os conflitos mundiais sistematizados no processo evolutivo globalizado são determinantes na finalização da cultura industrial. Enquanto isso, a emergente comunicação digital propicia a civilização da informação, que, para muitos, se contrapõe à industrialização, quando possibilita “[...] desilusões e desencantos” planetarizados (DREIFUSS, 1997, p.12).

Nesse contexto de discussão, rebatem-se distinções conceituais significativas da globalização e da mundialização.

Beluzzo (2004) apresenta a globalização atrelada às idéias econômicas de serviços, processos e ação, cultivando a decadência da decência, moral e ética, em prol do lucro e do consumo. A mundialização, no entanto, estaria atrelada à idéia cultural, à expansão da informação que apresenta valores exteriores e estilos de vida de outras culturas aceitos como seus por influências, imposições e reflexos da sociedade vigente.

Entretanto, McCracken (2003, p. 11) aborda a mutualidade complexa e interna entre cultura e consumo no mundo moderno, definindo a cultura como “[...] idéias e atividades através das quais fabricamos e construímos nosso mundo”, referindo-se ao sentido e aos valores que a população dá ao dia-a-dia de convívio e sobrevivência comuns. Já para o consumo, McCracken (2003, p. 11) propõe expandir o conceito tradicional, adicionando “[...] os processos pelos quais os bens e serviços de consumo são criados, comprados e usados”. Assim, ele é um fenômeno cultural formado e articulado, direcionado e impingido em todos os fatores por situações culturais.

É destacado por McCracken (2003, p. 11) que o design e a produção de bens acompanham os significados atribuídos pelo consumidor, quando “[...] desperdiça tempo, atenção e renda”, referenciando aspectos culturais de criação, estilo de vida e sobrevivência, nas mudanças sociais. Neste contexto emergente, o autor observa as modificações de comportamento do consumidor, ao efetuar uma aquisição, tomar decisões, entre outros aspectos, os cognitivos e afetivos, e, principalmente, os simbólicos. Ele evidencia a Psicologia, como ciência que considera a transição do individualismo ao coletivo, nos

fenômenos sociais. Ressalta também os aspectos durkheimianos, na representação social da coletividade, em que um conjunto de diferentes fenômenos sociais complexos e esquematizados compõe significados e simbolismos culturais, na construção da sociedade de consumo.

Nesse sentido, Dreifuss (1997) insere a necessidade de recursos cerebrais, isto é, de recursos humanos capacitados, aliados ao que chamou de teleinfocomputação. Ou seja, o trabalhador necessita de qualificações para planejar, inovar e detectar aspectos relevantes de necessidades e oportunidades de mercado e de adaptações tecnológicas que propiciem o sucesso das atividades. Portanto, segundo Modigliani (*apud* DREIFUSS, 1997), o trabalhador almeja alcançar o consumidor e o lucro, numa premeditação planejada.

A produção em massa (fordista e taylorista) é concomitante à produção flexível e particularizada para o novo consumidor, com base em novos valores efêmeros e na obsolescência do produto, que a veloz renovação tecnológica proporciona. Assim, também, influencia na busca de trabalhadores profissionais, com amplas e diversificadas formações, capazes de tomadas de decisão em dificuldades inesperadas e de aplicar inovações que viabilizem resultados positivos para a organização.

Enfim, alguns aspectos da globalização da comunicação dispõem novas implicações ao intercâmbio de informações, enquanto outros são prejudiciais. Alguns autores, como Johnson (2003) e Maffesoli (2004), ponderam que as novas formas emergentes da mídia alteram os padrões de decência moral e ética. Por mais que um sistema de informação não divulgue o acontecimento real, outros interagem e comunicam a informação conforme os parâmetros culturais emergentes da sociedade. Essa nova mídia se aplica as políticas particulares e aos focos sem conteúdo, de acordo com as necessidades momentâneas da massa. Invariavelmente, acontecem círculos de informações que crescem ou diminuem, conforme o interesse dos espectadores, mas a insistência no assunto leva a uma aversão que faz não assimilar tudo o que foi divulgado. Disfarçar a informação com várias ponderações e idéias racionais, na tentativa de comprometer o receptor, não interfere no distanciamento, na resistência passiva e na astúcia desse receptor, ao “[...] guardar um silêncio respeitoso e polido”, isto é, conservar sua própria opinião (MAFFESOLI, 2004, p. 29).

Nesse sentido, a transmissão da informação tem conseqüências, mas nem sempre as que a mídia pretende. Considerando-se que o *feedback* (retorno) possibilita a re-análise, reavaliação, redimensionamento da informação, bem como o seu compartilhamento, ele proporciona um efeito crucial para o desenvolvimento e evolução das teorias emergenciais do conhecimento. Como resultado, traduz a percepção da informação pelo indivíduo ou coletivo,

principalmente, em se tratando da gestão do conhecimento, pois parte do compartilhamento e interdisciplinaridade do conhecimento, para ser efetiva.

Ao final da década de 1980, com o avanço da multimídia, ocorreram alterações no fluxo da informação, distinguindo-se as imagens gravadas ao vivo em noticiários. Dessa forma, a tecnologia facilita o acesso à informação instantânea, prejudicando a orientação e limitação da informação de cima para baixo, como até então acontecia. Para Johnson (2003), não existem a centralização e o controle dos níveis mais elevados, mas a descentralização e auto-organização dos fenômenos sociais e suas influências. Desse modo, o uso da tecnologia de informação estimula a sua transformação, com sua volatilidade e diversidade de vias e suportes.

O *feedback* na cibernética age como um bumerangue do conhecimento, visto que impõe um novo fluxo de informação que possibilita a comunicação imediata, num processo de causa e efeito. Paradoxalmente, demonstra a supremacia de uns sobre outros, mas descentraliza os processos de comunicação que os manipuladores procuram exercer sobre a dinâmica da comunicação. A relação de reciprocidade na rede interativa do fluxo de comunicação é influenciada, tanto pelos controlados, quanto por aqueles que controlam (PFOHL, 2004).

Assim, com base em Pfohl (2004), o *feedback* cibernético é um processo de comunicação que transforma o modo simples de transmissão de via única para um complexo interativo multiviário. Este complexo é influenciado pelo constante movimento das letras, ícones, sons ou imagens, enfim, pelos símbolos da mídia, que se transportam e transformam os significados das mensagens a cada movimento. Também depende diretamente de quem são o emissor, o transmissor, do momento da transmissão e da recepção, além de quem seja o receptor, pois todos estes elementos podem influenciar no resultado da comunicação.

Ferrer (1998) apresenta a tecnologia da informação como um instrumento desenvolvido pelo fenômeno da globalização. O uso deste instrumento demonstra a exclusão ou inclusão do indivíduo ou organização na sociedade, sob os aspectos sociais, econômicos, políticos e profissionais. A tecnologia reconfigura os procedimentos de trabalho e, dessa forma, é importante na sociedade, pois há vários outros aspectos (políticos, econômicos, etc.) que influenciam na interação das organizações. Mas a tecnologia da informação (TI) impõe a necessidade de adaptação e acompanhamento de sua difusão no mercado.

Nesse sentido de aprimoramento, aproveitamento ou rapidez na comunicação, desenvolve-se a era da revolução digital. Nela, as invenções e descobertas são imediatamente transformadas em inovações apropriadas ao consumo e em aplicações variadas, difundidas à

sociedade a partir de novas noções de espaço e tempo, e através de processos, produtos e serviços que alteram seu comportamento, diariamente (DREIFUSS, 1997).

As novidades tecnológicas se superam com uma velocidade exacerbada, provocando uma crescente e constante modificação nas necessidades e fenômenos culturais sistematizados em uma sociedade emergente, imbricada em inovações tecnológicas e potencialização de consumo. Assim, a teleinfocomputação, citada por Dreifuss (1997), facilita a composição de processos. Isto é, age como um sistema catalisador, transformador e flexível na criação, transmissão, transporte e acumulação, nos processos de produção e circulação de informação. A teleinfocomputação permite a associação de procedimentos de pesquisa científica com estratégias tecnológicas, para a produção de conhecimento ilimitado, na elaboração de conceitos, percepções e tomadas de decisão. Isto proporciona obter resultados imediatos e determinantes para o sucesso e lucratividade da organização, antevendo os prós e contras, e prevendo alternativas às situações de impasse.

Na corrida pela tecnologia, em concomitância com a transmissão da informação e compartilhamento do conhecimento, na busca por conquistar o ciberespaço, criou-se uma diversidade de denominações para uma nova sociedade, até se chegar à de "sociedade da informação" – se é que se chegou a um denominador comum. Repetindo várias vezes a idéia de "aldeia global", Mattelart (2002, p.7) cita expressões como: "sociedade global da informação"; "sociedade da informação" e "era da informação".

Nessa nova sociedade, o conhecimento é essencialmente a administração de “[...] processos produtivos e da vida social por meio de tecnologias informacionais” (SODRÉ, 2003, p. 21). O conhecimento pressupõe o controle da produção e a transmissão das informações na sociedade. Por conta disso, surgem as expressões “sociedade do conhecimento” ou “sociedade da informação”, que não definem um conceito. Elas são expressões usadas no desenvolvimento da sociedade digital, em detrimento do conhecimento social para o “[...] paradigma produtivista da tecnocultura” (SODRÉ, 2003, p. 21).

Nesse contexto, para Dreifuss (1997), a vida cotidiana é dinamizada pelos multimeios de disseminação da informação, que transcendem a impressão física, com sua expansão em meio eletrônico, digital ou virtual. Eles influenciam, especialmente, as organizações e seus esquemas produtivos e gerenciais, em âmbito global, bem como reorganizações sociais articuladas pelas economias estatais. Sempre há busca de novos potenciais e junção de nichos diversificados, aptos a inovar e transgredir valores, sistemas e métodos, na aquisição de conhecimento para auferir lucros. Esta busca é a propulsão à aplicação dos novos conhecimentos científicos, que induzem à mudanças na produção, gestão

e organização das instituições, com novas atribuições e conceitos para processos, demandas de consumo e unidades de produção.

Nessa discussão, Sodré (2003) contrapõe-se a Tarapanoff (2001), na medida em que não reconhece a sociedade de informação ou do conhecimento como evolução, e, sim, como uma sociedade deturpada pela valorização da produção tecnicista, em prejuízo dos seus aspectos sociais, pressupondo que, na sociedade do conhecimento, o principal é o aspecto social. De outra forma, Tarapanoff (2001) entende os desenvolvimentos ambientais, industriais e produtivos como os principais fatores dessa sociedade, e apresenta um conceito pelo qual pretende analisar as transformações informacionais ocorridas como expansão e elevada comunicação, em prol da sociedade moderna.

Conseqüentemente, esses fatores influenciam o profissional atuante nesta sociedade da informação. Ela é conceituada como um ambiente de informação composto por um sistema de processos sociais transformador do desenvolvimento industrial, como modelo produtivo, onde o desenvolvimento informacional é baseado na aplicação “[...] do conhecimento como insumo crítico [...]” (TARAPANOFF, 2001, p. 39). É uma sociedade oriunda de variáveis como a economia globalizada e o surgimento de novas tecnologias, com suas possibilidades de acesso e uso da informação. Tais fatores influenciam na busca de novos paradigmas sociais, econômicos, tecnológicos e culturais, provocando transformações na sociedade e nas organizações: quanto à informação como matéria-prima; quanto ao conhecimento que valoriza os produtos e serviços com novas alterações e aplicações eficientes; quanto às novas proposições tecnológicas; e quanto à velocidade, à qualidade e à eficácia determinantes da vantagem competitiva.

Nesse novo ambiente organizacional, refletido nas inovações tecnológicas, na explosão informacional e no desenvolvimento das ciências da comunicação, especialmente na difusão da informação pela globalização, os referenciais sociais, econômicos, tecnológicos e culturais influenciam e são influenciados pelo desenvolvimento informacional. Esta sociedade propicia a transformação de todo profissional bibliotecário moderno, pois ele vem amoldando-se à nova sociedade da informação, principalmente influenciado pelo desenvolvimento da CI, envolvendo-se na gestão da informação, do conhecimento e de competências.

Para Dreifuss (1997), nessa transformação da sociedade, as empresas primam pelo conhecimento, em vez de produtos. O recurso principal da empresa é o conhecimento em seus vários níveis e tipos. Portanto, a organização que não valorizar o seu conhecimento científico (*Know why*) e tecnológico (*Know how*), junto à competência e perícia profissional (*expertise*),

como também a interação cultural e intelectual de seu pessoal, tende a não sobreviver perante as imposições políticas econômicas globais de concorrência e consumo.

No processamento do saber, a competência é o aspecto relevante do conhecimento, a qual envolve a *expertise*, como o aprendizado e destreza em realizar e discernir a essencialidade do fazer.

Dessa forma, o exercício das profissões acompanha as necessidades da sociedade emergente, que, cada vez mais exigente, tanto na interação pessoal, quanto na formação especializada, direciona o profissional a buscar conhecimento.

O item seguinte trata do desenvolvimento do ambiente profissional e seus aspectos sociais e comportamentais dentre as influências da construção da sociedade.

#### 2.1.1.2 Ambiente Profissional

As constantes transformações (políticas, econômicas, sociais, tecnológicas) da sociedade afetam também as organizações e o mercado de trabalho, especialmente no que concerne às condições de comunicação na sociedade, que se modificaram muito no último século. No aspecto social, foram obtidas conquistas tanto relativas ao gênero, quanto à raça ou ao credo. Apesar de todas as guerras e perseguições, verificou-se a ascensão das mulheres e das raças discriminadas, assegurando as liberdades de crença e aceitação social que propiciaram uma sociedade mais digna e humana para muitos. No aspecto político, onde as disputas por terras e os regimes ditatoriais diminuíram, ampliaram-se os direitos políticos, com a participação, também, de mulheres, das raças discriminadas e de jovens, antes impedidos de participarem do sufrágio para eleição do poder público e de concorrerem aos cargos políticos.

Ademais, no aspecto profissional, houve a interação do funcionário com o chefe, ou a possibilidade de interpelação do funcionário menor ao funcionário superior (em nível hierárquico de trabalho), uma mudança de postura surgida com a industrialização. Segundo Freidson (1998), foram mudanças consideráveis para o trabalhador profissional:

- a divisão de tarefas e a conquista de direitos trabalhistas, com a redução de carga horária e da fadiga física, pela mecanização do trabalho, ainda que, com maior produtividade, e;

- o estabelecimento de pisos salariais e benefícios, obtidos principalmente através das organizações trabalhistas como sindicatos e associações.

Dentre estas novas posturas profissionais inclui-se a exigência do credenciamento das profissões pelo Estado. O que conferia direitos de autoridade de conhecimento específico ao profissional e a exclusividade do exercício da profissão, em contrapartida aos direitos, o credenciamento lhe constituía deveres e conscientização profissional.

Concomitante ao credenciamento, Abbott (1988, p. 4) defendia a jurisdição, que concedia ao profissional “[...] controle social e cultural”, ou seja, seu espaço profissional. Neste contexto, a cultura abrangia o conhecimento oficial das tarefas inerentes à profissão e o social abordava as reivindicações e valores da população, que fortificavam e legitimavam a ocupação da jurisdição pelo profissional, em sua área de trabalho.

Freidson (1998) destaca a *expertise* e a contestação da autonomia profissional reafirmadas pela jurisdição do credenciamento reconhecida por Abbott (1988), que faz restrições às altas remunerações e à auto-regulamentação e controle do exercício da função pelos profissionais.

Tudo isso, é claro, foi demandado pelos aspectos político-econômicos das grandes indústrias e dos Estados, aliados ao desenvolvimento tecnológico. Este conjunto de aspectos impôs a estimativa de lucro e informação espontâneos, paradoxalmente às divisões de trabalho e aos confortos facilitadores da realização do trabalho através de máquinas. Desta maneira, o bem-estar foi estendido aos trabalhadores, mas os induziu à aquisição de bens materiais que também utilizavam as facilidades tecnológicas, para suas residências. A análise destes aspectos reconhece que, junto às melhorias de trabalho e facilitação da informação, implantaram-se distorções nas necessidades e perspectivas sociais individuais e coletivas, que modificaram valores pessoais e profissionais da sociedade.

Em relação às mudanças ocorridas na sociedade, há um grande conflito quanto ao termo "profissão", que, em consequência, impossibilitará estabelecer um consenso relativamente ao termo "profissionalismo".

Contudo, Freidson (1998, p. 53) sustenta que "[...] o termo 'profissão' está ligado intrinsecamente a um determinado período histórico e apenas a um número limitado de nações desse período histórico". Como tal, significa que o termo "profissão" vem sendo atrelado aos diversos fatores já mencionados (sociais, políticos, profissionais e econômicos), acontecidos na evolução da humanidade.

Desse modo, quanto ao desenvolvimento da natureza do conceito, pode-se destacar o nível de educação superior, ao invés das habilidades específicas da profissão, enquanto que, sob os aspectos ideológicos e institucionais, são consideradas as especificidades e a fragmentação da ocupação. Isto implica que uma profissão é reconhecida após estar instituída

no mercado e mostrar-se necessária para a sociedade em questão, e não por provir de uma educação formal. O autor também sugere as diferenças entre as expressões "profissões de status" para as profissões da medicina, da advocacia e o clero e as "profissões ocupacionais", na estrutura do industrialismo.

Assim sendo, o conceito de profissão passou por várias épocas e associações sendo definido por alguns aspectos ou condições sociais e operacionais. Tal como a educação superior em boas escolas, a competência para exercer a profissão fortalecia por si mesma a definição das profissões, ou ainda, em alguns períodos, a honradez foi determinada pela profissão que se exercia. Diante disso, há significados diferentes para a profissão reconhecida por ordem oficial ou aceita pela simples utilidade e eficácia de atuação do profissional e correspondência aos anseios públicos.

Na medida em que não há consenso sobre o termo "profissão", ou quem o determina, também não há consenso sobre as críticas às ocupações e aos tipos de ocupações, ou quanto ao que são apenas estudos semânticos ou de relevância do termo. Ou seja, são meras especulações temporais e locais sobre o significado dos termos, o que não permite a generalização para um consenso relativamente a uma ocupação ou profissão, visto a sua diferente aplicação ou importância, de acordo com a época ou o lugar. Porém, Freidson (1998) aponta uma análise e avaliação criteriosa, em face da diversidade de uso e de questões, através dos aspectos da ocupação, profissão, ou, como se queira nomear, e depois especifica os pormenores próprios e as características que identificam uma profissão.

A primeira característica levantada por Freidson (1998) é que a profissão representa um trabalho para o sustento do homem. No século XX, na América do Norte, convencionou-se o homem como força de trabalho, classificando o trabalhador como "técnico-profissional" (FREIDSON, 1998, p. 192). Neste contexto, no início de 1900, houve diminuição dos trabalhadores rurais e crescimento dos trabalhadores em fábricas, semi-especializados. Também aumentou o número de trabalhadores em vendas e em escritórios, tanto quanto de administradores, de profissionais e técnicos, enquanto quantitativamente se estabilizaram os trabalhadores fabris.

Essa classificação ocupacional não distingue a classe técnico-profissional dos trabalhadores de vendas e escritórios. Freidson (1998, p. 192) sugere uma categorização por hierarquia de status, "[...] prestígio, educação e renda", de modo a que os técnico-profissionais sejam superiores aos trabalhadores de escritório e de vendas. Como também são ocupações para o sustento do trabalhador, este autor propõe comparar as circunstâncias institucionais da maneira de trabalhar, que refletem e auxiliam a diferenciação entre ocupações. Para tanto,

Freidson (1998) cita Richard Edwards (1979), que discute os diversos aspectos das ocupações, e utiliza um trabalho de Michael Piore (1991), que indica condições diferentes de ocupações, separando dois segmentos de trabalhadores distintos por variações de prestígio e poder, e a política de contratação e promoção das empresas empregadoras. Conforme se observa de uma forma adaptada (quadro a seguir), Berger e Piore (1980, p.17-21) destacam o mercado interno de trabalho do setor primário, que detém os melhores empregos e salários, pois o setor secundário emprega os menos qualificados. Afirmam que o trabalhador do grupo secundário é desprestigiado e marcado por preconceitos que os confina a esse setor, originalmente formado por minorias étnicas e raciais, por mulheres e jovens. O setor primário é dividido em camada superior, com funções profissionais e gerenciais, e a inferior, que detém funções condicionadas às regras.

<b>SETOR PRIMÁRIO</b>		<b>SETOR SECUNDÁRIO</b>
<b>Trabalhadores mais qualificados:</b> - Emprego estável, direitos trabalhistas e garantia de emprego;		<b>Trabalhadores menos qualificados:</b>
<b>Camada Superior</b> – trabalhadores de criação e imaginação	<b>Camada Inferior</b> – trabalhadores da produção e da administração	<b>- Trabalhadores operacionais</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupam-se em oferecer benefícios à empresa;</li> <li>- Carreiras profissionais vitalícias, estáveis com ocupações específicas;</li> <li>- Carreiras autônomas, não restritas a uma única empresa e às possibilidades de promoções oferecidas;</li> <li>- Podem mudar de emprego conforme sua conveniência, principalmente, econômica;</li> <li>- Vitaliciedade – determinada pelas credenciais que obrigatoriamente apresentam e atestam a formação necessária à função;</li> <li>- Supervisionados por seus pares, livre arbítrio e autonomia na realização do trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupam-se das necessidades exclusivas da empresa;</li> <li>- Posições estáveis e regras antigas;</li> <li>- Prendem-se à empresa pelas garantias de promoção, aposentadoria e benefícios de participação;</li> <li>- Seguem normas e procedimentos de trabalho, mecanizados aos poucos;</li> <li>- Supervisionados por planejadores administrativos e gerentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não especializados, temporários, subempregados e mal-remunerados;</li> <li>- Sem organização profissional de sindicatos ou associações.</li> <li>- Supervisionados por superiores imediatos;</li> </ul>

Quadro 1 - Classificação dos trabalhadores pelas ocupações de poder e prestígio<sup>2</sup>.

Berger e Piore (1980) não chamariam de profissionais os trabalhadores da camada inferior do setor primário. Já os da camada superior são considerados especialistas em tempo integral. Além disso, os autores consideram os trabalhadores do setor secundário apenas como força de trabalho.

Ainda, na camada superior, baseadas em Freidson (1998) estão apresentadas no quadro 2 diversas categorias de trabalhadores que possuem ocupações cujas características de

<sup>2</sup> Adaptações das idéias de Berger e Piore (1980).

formação confundem a definição de profissão e de trabalhadores não considerados profissionais.

CAMADA SUPERIOR DE TRABALHADORES			
OFICIAIS	TÉCNICOS	GERENTES	PROFISSIONAIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhadores fabris;</li> <li>- Ausência de educação superior, aprendizado no ambiente de trabalho os treinamentos ao nível secundário;</li> <li>- Possuem credenciais, carreiras vitalícias e competências suficientes para mudar de empregador por melhorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recebem treinamentos específicos até em faculdades – Alguns autores, como Bell (1977) os consideram profissionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não necessariamente possuem credenciais educacionais, têm mais oportunidade de promoção que os profissionais, os técnicos e os oficiais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Há uma infinidade deles;</li> <li>- Possuem uma educação superior e especializada.</li> </ul>

Quadro 2 - Trabalhadores da camada superior : profissionais e não profissionais<sup>3</sup>.

Considerada a diversidade de abordagens, o único ponto em comum ao exercício da profissão é a necessidade do conhecimento especializado adquirido em uma instituição de ensino, cujo peso de suas credenciais dita o tipo de emprego conseguido, diferindo pela natureza do treinamento. Neste caso, a educação superior enfatiza a teoria e as abstrações. Alguns possuem um curso de especialização técnica que os torna aptos, outros possuem bacharelado que os tornam capazes, dão-lhes respaldo legal para o exercício da função e determinam sua jurisdição de trabalho (ABBOTT, 1988).

Ao salientar que os oficiais não recebem educação superior, mas são classificados junto aos que a receberam, Freidson (1998) utiliza afirmações de autores que divergem na discriminação das ocupações, para demonstrar suas contradições. Assim:

- Collins (1979) - considera que qualquer credenciamento é exclusivo e discriminatório;

- Ehrenreichs (1977) e Gouldner (1979) - agrupam os gerentes com os profissionais na nova classe média, mesmo com os baixos credenciamentos dos gerentes.

Bell (1977), em sua obra “O Advento da sociedade pós-industrial”, exclui os gerentes do grupo dos profissionais e nele agrupa os técnico-profissionais. O autor cria uma hierarquia ocupacional que decresce a partir do profissional com conhecimento científico e idealizador (cientista, professor), para o profissional com conhecimento especializado com

<sup>3</sup> Elaboração baseada em Freidson (1998).

educação formal (engenheiros, etc.), o semiprofissional com conhecimento qualificado em treinamentos e cursos, e os técnicos funcionais. Isto é, cria categorias que decrescem de conhecimentos amplos aos específicos operacionais. O autor se refere às distinções de classes pelas diferenças de conteúdo do trabalho, em que os trabalhadores coexistem lado a lado, empenhados em trabalhos criativos ou ocupados com trabalhos imediatos e mecânicos.

Ao se referir aos sociólogos Wilensky (1964), Etzioni (1969), e Goode (1969), Freidson (1998) ressalta que estes preferem só nomear ocupações bem definidas, exclusivas e reconhecidamente credenciadas.

Dessa maneira, não há um consenso sobre a necessidade de educação superior ou conhecimentos adquiridos ao longo da atuação do profissional, ou ainda sobre o credenciamento para confirmar uma ocupação.

Enfim, tanto Freidson (1998) quanto Terence Johnson (1972), citado por ele, reafirmam que as possibilidades de se autocontrolar e de se auto-regulamentar definem uma ocupação como profissão. É o poder de reivindicar seus direitos e de proteger o exercício da função (corporativismo) que asseguram uma profissão.

Como “reformadores do profissionalismo”, Freidson (1998, p. 197) aponta os políticos: conservadores, liberais e radicais, que sustentam a necessidade do credenciamento, conhecimento e competências especiais para profissões essencialmente difíceis de serem praticadas e criticam suas altas remunerações. Desse modo, de acordo com este autor:

- os conservadores e porta-vozes das profissões defendem: a redução de interferência do Estado; a reforma das profissões a partir dos profissionais, através de recrutamento da pessoa adequada para a escola profissionalizante; a reforma da educação profissional; o fortalecimento de processos auto-reguladores dentro das instituições profissionais;

- os liberais, que são a maioria dos autores tradicionais, defendem: a importância de manter e reforçar os processos reguladores do Estado e a pressão dos consumidores; a redução da capacidade das instituições profissionais; e não desconsideram as imperfeições das profissões;

- os radicais ressaltam a importância da economia e da política; que é o poder capitalista que orienta para o lucro e desvirtua o exercício da função em relação ao bem comum.

Alguns autores, como Alford (1975) citado por Freidson (1998) ou Friedman (1977), advogam o término do credenciamento e da jurisdição das profissões sustentada por Abbott (1988), mas, somente para aquelas profissões em que o exercício da função não seja exclusivo do credenciado, como, por exemplo, um gerente. Argumentam que isto aumentaria a

competitividade dos profissionais, induzindo-os à busca contínua de qualificação, provocando crescimento da *expertise* na qualidade do trabalho oferecido. Por conseguinte, diminuiriam despesas para os consumidores, pela concorrência estabelecida entre os profissionais que buscam melhorar a eficácia dos serviços prestados.

Inversamente proporcional a esse argumento, há alguns profissionais que pretendem se distinguir mediante eficiências técnicas e econômicas, como pertencentes a castas que merecem receber mais por sua prestação de serviço. Neste sentido, Friedman (1977) preocupa-se com que os consumidores decidam o que é melhor para eles, e não que os prestadores de serviços definam o que achem melhor. Este autor afirma que há um retrocesso quanto ao exercício da liberdade de escolha de uma ocupação, com a restrição de apenas poder exercer a ocupação aquele que dispuser de uma autorização do Estado. Sua preocupação maior é com a possibilidade de sustento que esta ocupação proporcionará ao indivíduo.

Por outro lado, Ivan Illich (1980 *apud* FREIDSON, 1998) compreende que se deva terminar com a *expertise* atrelada às profissões, e rejeita a dependência criada com relação às atividades consideradas indispensáveis. Diferentemente, Adam Smith e Karl Marx, conforme enfatiza Freidson (1998), rejeitam a *expertise* pelo motivo de destacar as incapacidades do consumidor em fazer por si mesmo e acreditar na comunidade, desmotivando a criatividade, reflexão e evolução de suas aptidões. Contudo, Freidson (1998) considera que o diferencial entre um profissional e um amador é justamente a sua *expertise* ao realizar seu trabalho de forma ideal, sua competência superior às condições comuns do amador, principalmente por ser fator de subsistência do profissional.

Dentre essas várias considerações, ocorreram desdobramentos sociais que influenciam na aceitação ou não das profissões, no surgimento ou no desaparecimento da profissão que não acompanhar as necessidades da sociedade consumidora.

No caso do bibliotecário, ele tende ao ostracismo, se não tornar habitual a sua atualização, pois seus materiais e equipamentos de registro e difusão da informação se transformam, momento a momento, com tantas inovações criadas e implementadas. Mediante isso, no item seguinte, serão analisadas as mudanças efetivas ocorridas nesta profissão.

## 2.1 A Biblioteconomia e o Bibliotecário como Profissional da Informação

Em razão do desenvolvimento das sociedades em suas formas evolutivas, não significando lineares, as profissões foram se transformando, surgindo ou desaparecendo, conforme sua necessidade, ou ainda por transposição de afazeres e conhecimento, sempre no intuito de servir à sociedade. Neste sentido, um breve histórico exporá a essencialidade da profissão do bibliotecário, em suas limitações e possibilidades, visto a versatilidade das sociedades.

Através de Kramer (1972), resgata-se a primeira organização surgida em favor dos serviços bibliotecários, a *American Library Association* (ALA), concebida na Filadélfia, estado da Pensilvânia, nos Estados Unidos da América (EUA), em 6 de outubro de 1876. Posteriormente, ela foi transferida para a cidade de Boston, em Massachusets, praticamente no escritório de Melvin Dewey, seu primeiro secretário e mentor. Em 1909, foi transferida para a Biblioteca Pública de Chicago, em Illinois.

Nessa cidade, ainda hoje possui sua sede principal. Também possui um escritório em Washington, D.C., instalado em 1945, o qual está sempre atento ao governo norte-americano e às ações pertinentes ao bibliotecário no país, da mesma forma que transmite ao governo a sua opinião e os projetos da categoria profissional (ALA, 2005).

Ainda hoje, a ALA converge sua ação para a formação de pessoal especializado na organização, desenvolvimento, difusão e melhoria de bibliotecas. Na medida em que atualiza suas ações em função das mudanças tecnológicas nos campos da informação e comunicação, inova, facilitando o acesso à informação, e assegura o conhecimento, ampliando a capacitação dos profissionais das áreas de Biblioteconomia e CI (IBICT, 2005).

A ALA tem sócios em mais de 50 países, além dos Estados Unidos e do Canadá. Também é a maior organização nesse campo de ação, atuando em grande parte do mundo. Promove conferências, publicações e manifestações da profissão, bem como instiga a preocupação com a formação profissional do bibliotecário (IBICT, 2005).

Inicialmente, a ALA preocupava-se com problemas de processamento técnico de documentos. A partir de 1890, houve um crescimento numérico de sócios e das especificações de trabalho. Foi quando a organização segmentou suas preocupações, ao criar departamentos específicos para tratar das ações correspondentes, começando pelos departamentos para os serviços e/ou interesses de universidades, e de referência, entre outras. O trabalho da ALA envolve todos os tipos de bibliotecas e atividades em todas as áreas da Biblioteconomia, a

exemplo da biblioteca universitária, tida como necessária para subsidiar o crescente número de usuários e os trabalhos investigativos (ALA, 2005).

No período da I Guerra Mundial, trabalhou junto ao exército e à marinha em uma campanha nacional, para coletar doações de material de leitura e fornecê-los às chamadas “bibliotecas de campanha” (KRAMER, 1972, p.160). Dessa maneira, a associação saiu dos escritórios para o mundo, participando de ações da sociedade, mudando a maneira de agir das pessoas da associação, dinamizou suas atividades, com participação constante junto aos governos. Estas ações conjuntas com o governo federal dos EUA constituem-se, até hoje, para o desenvolvimento e manutenção de bibliotecas no país (ALA, 2005).

Ao longo de sua história, a ALA enfrentou conflitos para estabelecer o livre acesso, o empréstimo domiciliar, subvenções oficiais para as bibliotecas públicas, o desenvolvimento de outros tipos de bibliotecas (por exemplo: ambulantes, regionais, etc.) e de serviços especiais infantis e juvenis. Também estimulou a cooperação internacional e a formação profissional dos bibliotecários. Atualmente possui mais de 64.000 membros, que contribuem para facilitar o acesso à informação e promover maior qualidade às bibliotecas e aos serviços prestados aos usuários (ALA, 2005).

A ALA possui objetivos educacionais e sociais que refletem as necessidades e interesses dos bibliotecários e bibliotecas, através dos quais conseguiu respaldo para desempenhar seu trabalho, ao longo de sua existência. É reconhecida internacionalmente por governos e fundações, pelo empenho em propiciar melhorias aos serviços bibliotecários e incentivar o direito indiscriminado de acesso às fontes de informação, pronunciando-se contra as discriminações raciais, sociais, políticas e culturais. A educação biblioteconômica nos EUA tem forte conexão com as demandas sociais.

À medida que as bibliotecas se desenvolvem e se multiplicam nas universidades, eleva-se o padrão de educação do homem, que demanda um profissional melhor preparado. Nos últimos 25 anos do século XIX, a sociedade demandou a formação de um bibliotecário, não por meio de treinamento, mas com uma preparação de conhecimento elaborado, concreto e denso, de forma que possibilitasse acompanhar a evolução da cultura e da sociedade do país. Neste intuito, Melvin Dewey, em 1887, fundou a primeira escola de Biblioteconomia na Universidade de Columbia, concebida como ensino superior, a qual encerrou a rotina de treinamentos que até então predominava, como também os planos de formação exclusivamente para técnicas de processamento (KRAMER, 1972).

Ainda nos EUA, em 1920, houve uma mudança radical na formação do bibliotecário. Um estudo hierárquico ajustado ao padrão de ensino superior foi divulgado por C.C.

Williamson (*apud* KRAMER, 1972), que apresentou etapas de uma formação séria para o bibliotecário e a aceção de cursos de alto padrão até doutorado, na Escola de Biblioteconomia na Universidade de Chicago. Eles foram referência para o reconhecimento acadêmico e social dos bibliotecários no ensino e em altos cargos de direção, em bibliotecas.

Esses novos padrões têm se manifestado nas escolas de Biblioteconomia e proporcionado a elevação dos níveis de conhecimento do bibliotecário. Conseqüentemente, têm melhorado sua atuação em outros locais de disseminação da informação, além das bibliotecas, que, por sua vez, têm mudado suas perspectivas e também têm influenciado os bibliotecários.

No mesmo sentido de proposições para resolver os problemas de sempre dos bibliotecários, como: dar subsídio a pesquisas, enriquecimento e melhora de métodos e técnicas de organização, divulgação de serviços e os vários meios de se obter resultados satisfatórios, foi concebido o *Council on Library Resources* (Conselho de Recursos Bibliotecários) em 1956, no distrito de Columbia, por meio de verba da Fundação Ford. Hoje o conselho possui sua sede em *Whashington, D.C.*, agora com o nome de *Council on Library and Information Resources* (CLIR). Está engajado numa série de atividades que reforçam suas três linhas de atuação: busca de novos caminhos para a gestão de recursos de informação digital e não digital com vistas ao futuro; expansão da capacidade de liderança dos profissionais da informação; e análise das mudanças ocorridas nos processos de transferência da informação e ajuda prática na preparação do bibliotecário envolvido nestas mudanças (CLIR, 2005).

Esse conselho é uma organização autônoma, com fins utilitários. Através de acordos com organizações ou pessoas, municia-os de pessoal especializado necessário aos serviços, e estimula o desenvolvimento de meios e serviços bibliotecários, além de motivar a interação entre as bibliotecas nos EUA e as internacionais (CLIR, 2005).

Os problemas bibliotecários foram notados ainda em 1880, por Andrew Carnegie, que iniciou um trabalho de instalação de “[...] quase 3.000 edificações de bibliotecas, levadas a cabo antes de sua morte em 1919” (KRAMER, 1972, p. 173, tradução nossa). Muito embora as instalações tivessem sido bem recebidas, o acesso a elas não foi de todo ampliado à população, indiscriminadamente. Além dos novos prédios, ocorreram ampliações de serviços, o que resultou na necessidade de mais pessoal especializado e mais recursos para implementações.

A autora frisa que as bibliotecas se instituem pela necessidade de informação individual ou organizacional, não apenas para o ensino superior e pesquisas, mas

principalmente para o dia-a-dia e sobrevivência do comércio, indústria e compreensão dos questionamentos públicos. As problemáticas que envolvem o desenvolvimento das bibliotecas são, basicamente, os avanços tecnológicos, que produzem diferentes recursos de suportes ou vias de comunicação. As práticas destas inovações influem diretamente nas atividades da biblioteca e do bibliotecário, que procuram se adaptar às novidades, para propiciar bons serviços e continuar no mercado de trabalho.

Nesse sentido, buscar conhecimento técnico e cultural, no intuito de manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados em seu local de trabalho, é a tendência do bibliotecário. Como parte da sociedade, ele tanto influencia a comunidade de modo social, cultural e profissional, quanto absorve as mesmas influências. São tais influências que determinam as ações educacionais tanto para o ensino, quanto para o aprendizado, de forma a que surtam efeito nas necessidades de informação do usuário. A necessidade educacional, cultural, ou apenas condicionada a uma dúvida, curiosidade ou questionamento surgida na vida do usuário, será determinante para posicionar a "Informação" na escala de valores deste usuário.

Esse contexto de transformação e construção profissional é igualmente observado na realidade profissional brasileira. As associações e unidades de ensino profissionais preocupam-se com a formação do bibliotecário. Também acompanham as mudanças no mercado de trabalho e em seus aspectos sociais, culturais e tecnológicos.

A busca de harmonia entre o bibliotecário e o usuário da informação, envolve um trabalho conjunto de entendimento. Dessa maneira, a administração da biblioteca que forma grupos de discussão que incluam usuários, bibliotecários e administradores de bibliotecas, com empenho e planejamento conjuntos para a aquisição, restauração e preservação, bem como para a identificação de material subutilizado do acervo, promove seu contínuo crescimento. Desse modo, as administrações de bibliotecas visualizam os olhares dos usuários na pesquisa, transferência de informação e crescimento do conhecimento.

No mesmo sentido da ALA e do CLIR, foi estabelecida, em 1927, a Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA), organização sem fins lucrativos que busca promover o intercâmbio da educação bibliotecária, para aprimorar o pessoal de biblioteca e desenvolver novas idéias de serviços. A IFLA possui seu principal foco na cooperação internacional, buscando instigar o debate, a pesquisa e desenvolvimento (P&D) nos campos da Biblioteconomia e CI, e a representação mundial dos profissionais bibliotecários. Possui 144 países participantes entre bibliotecas, associações de bibliotecários ou bibliotecas atuantes em diferentes áreas, especialidades e de serviço bibliotecário.

Portanto, é reconhecidamente um foro de compartilhamento de informações e promoção internacional de pesquisa na comunidade bibliotecária (ESCRITÓRIO REGIONAL DA IFLA PARA A AMÉRICA LATINA E O CARIBE, 2005).

Como um dos pontos de partida do desenvolvimento de bibliotecas nos EUA, houve a fundação da *Library of Congress* (LC) em 1800, primeira instituição cultural federal dos EUA, sendo considerada a maior do mundo. Ela foi instituída para dar suporte às pesquisas do Congresso e do povo americano, com o abrigo e preservação da coleção universal de conhecimento e criatividade para as gerações futuras. Também presta serviços às outras organizações governamentais e bibliotecas internacionais e do próprio país, assim como à população em geral. Possui o maior e mais diversificado acervo do mundo, em diversas áreas e níveis de conhecimento, além de materiais impressos, multimeios e objetos corriqueiros e raros da história dos EUA e do mundo, para todo tipo de leitor, incluindo o deficiente visual, auditivo ou portador de outras deficiências físicas. Através de patrocínios e doações recebidas, promove eventos culturais e artísticos. Propicia acesso a eruditos e pesquisadores, no intuito de contribuir com o crescimento do conhecimento no país. Mantém um enorme corpo de trabalho, formado por bibliotecários, auxiliares e especialistas em várias línguas, ciências e matérias, em uma edificação prática, com monta-cargas e tubos de comunicação para transporte e envio de obras, entre os andares e prédios conjugados (LC, 2006).

As bibliotecas universitárias nos EUA demoraram a se modernizar, em comparação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas e especiais, que já possuíam empréstimos domiciliares e estruturas modernizadas para atendimento a leitores com deficiências. As bibliotecas universitárias funcionavam com muitas restrições aos usuários, de modo que o bibliotecário era guardião de um acervo quase inacessível ao aluno. Segundo Kramer (1972, p. 146), em 1667, na Universidade de *Harward*, “[...] os alunos dos primeiros anos não poderiam retirar livros por empréstimo [domiciliar] da biblioteca”. Muito embora isto ainda acontecesse em algumas universidades, ao final do século XIX, mudou-se o costume da biblioteca servir como depósito de livros, para ser o centro de circulação e evolução da vida intelectual da universidade.

Novos métodos de ensino e aprendizado transformaram a biblioteca em um setor de primeira necessidade dentro de uma organização de ensino e pesquisa, com acervo constantemente ampliado e atualizado, facilidade de acesso às fontes de informação, além de criar uma nova aceção do bibliotecário e das funções da biblioteca universitária.

Nesse sentido, em 1878, um bibliotecário da Universidade de *Harward* iniciou um controle estatístico da movimentação dos livros de consulta local e dos empréstimos noturnos

(domiciliares), constatando que o número de empréstimos domiciliares era maior do que o das consultas locais (KRAMER, 1972). Apoiado nestes dados, o bibliotecário afirmou que a utilização do acervo depende de sua acessibilidade. E é a profusão da acessibilidade ao acervo que transforma a biblioteca, de depósito, em disseminadora da informação.

Nesse mesmo aspecto de alteração da formação educacional e desenvolvimento de pesquisas, principalmente na atuação das bibliotecas universitárias, em 1938, Louis R. Wilson, decano da Universidade de Chicago, em uma conferência na Universidade de Vanderbilt, destacou as funções da biblioteca universitária moderna (KRAMER, 1972). Salientam-se, como proposições das atuais bibliotecas de ambas universidades, a importância da biblioteca, desde a aquisição de material apropriado, até o ambiente adequado, ao pessoal competente e especializado, ligado às políticas administrativas e educacionais em colaboração à instituição, à comunidade e ao Estado onde está inserida, incluindo o atendimento *on line* (Jean and Alexander Heard Library, 2006; University of Chicago Library, 2006).

A biblioteca da Universidade de Chicago possui diversos serviços, programas de expansão da estrutura espacial e do acervo, além de staff adequado, conforme afirmação de sua diretora, que expõe a biblioteca como o coração da pesquisa e do aprendizado na universidade (UNIVERSITY OF CHICAGO LIBRARY, 2006).

Como se verifica nas informações atuais das associações, das instituições de ensino de Biblioteconomia e das bibliotecas universitárias dos EUA, há um equilíbrio entre a formação oferecida ao profissional e às atividades que desempenha, acompanhando o desenvolvimento social do país. Nesta perspectiva de evolução junto a cada passo da sociedade, transformam-se as funções de registro e guarda dos materiais de informação, para enfocar a proposição de livre acesso e uso dos mesmos, pelos diversos usuários. Assim, facilita-se a disseminação da informação entre professores, alunos, pesquisadores e a comunidade onde a biblioteca está instalada, de acordo com os objetivos da instituição de ensino superior.

Após ter sido visto o contexto americano, dá-se destaque a outro país, no caso, europeu. Trata-se da França, que possui uma realidade específica de formação profissional. Segundo Cunha (2000), há vários níveis diferentes de a formação acadêmica francesa em Biblioteconomia, Documentação e CI. A autora destaca vantagens, como as diversas opções profissionais na área de informação, e a garantia de uma atualização sistemática. Por outro lado, salienta desvantagens, pela ausência de um planejamento comum às diferentes formações. Cabe a cada profissão um tronco curricular, com suas respectivas características. Houve algumas investidas, nos anos de 1960, para mudar essa forma de ensino, mas foram

infrutíferas na época. Contudo, nos dias de hoje, há certa semelhança entre os cursos. Todavia, na mão parte dos casos, o profissional francês tem formação em CI e em outro campo do conhecimento, para exercer atividades de informação (CUNHA, 2000).

Essencialmente para a *Association des Professionnels de l'Information e de la Documentation* (ADBS), é necessária a formação em CI e em outra especialidade do conhecimento. A ADBS foi criada em 1963, com a missão de agrupar os profissionais da informação e da documentação, possuindo mais de 5.000 associados, sendo a principal entidade européia de especialistas da informação. Tem como objetivos, a interação destes profissionais, proteção e evolução da profissão, bem como a disseminação e aplicação das inovações tecnológicas e pesquisas para aprimoramento da formação profissional (AdBS, 2006).

Particularmente, o sistema educacional profissional francês em CI possui cursos ministrados em universidades e em escolas profissionais em nível superior, que se apresentam em três níveis diferentes de formação. O primeiro nível compreende o curso técnico superior de dois anos; o segundo nível é comparável aos cursos de graduação e de mestrado do Brasil; e o terceiro nível possui duas alternativas, uma de formação profissional e outra de pesquisa, que corresponde ao doutorado (CUNHA, 2000).

Entre as instituições de ensino para bibliotecários, destaca-se a primeira instituição de ensino superior profissional da França, a *Ecole de Bibliothécaires et Documentalistes do Institut Catholique de Paris* (EBD), criada em 1935, de cunho particular, especializada em formar profissionais da informação e gestão de documentos. Ela possui dois cursos, um inicial, de dois anos após o bacharelado, para formar o bibliotecário documentalista, e outro de educação continuada para assistente de bibliotecário documentalista, com duração variada (EbD, 2006).

A *Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques* (ENSSIB), em *Villeurbanne* na França, fundada em 1992, substitui a *Ecole Nationale Supérieure de Bibliothécaires* (ENSB), criada em Paris em 1963. Tem como missão a formação do “*conservateur de bibliothèque*”, e forma administradores ou gestores das bibliotecas, além do desenvolvimento de pesquisa em CI, Biblioteconomia e história. A ENSSIB é subordinada ao Ministério da Educação, no intuito de estabelecer o desenvolvimento do ensino superior e da pesquisa, sendo a principal instituição de ensino para formação de bibliotecários (ENSSIB, 2006).

Em função da criação da *Union Francaise des Organismes de Documentation* (UFOD), em 1931, cogita-se uma formação específica para documentalistas, o que provocou o empenho de Suzanne Briet em projetar a escola nacional de documentação. O projeto da escola, acolhido em 1934, sugeria formação em dois ciclos, um de nível técnico e outro em nível de especialista, mas somente em 1945 iniciou-se o primeiro curso (de dois anos) em nível técnico para documentalistas (CUNHA, 2000).

O *Conservatoire National des Arts et Métiers* (CNAM) possui a missão de formação, pesquisa e disseminação da informação científica e técnica, adaptando-se às inovações e desenvolvendo as competências dos profissionais (CNAM, 2006). Nesse sentido, em 1950, agregou o curso que era ministrado pela UFOD, vinculando-o ao *Institut National des Techniques de la Documentation* (INTD), com o objetivo de preparar teórica e praticamente os que já exerciam funções de documentalistas (CUNHA, 2000).

O INTD (2006) é um destacado instituto de formação de documentalistas na França. Possui vários níveis de formação. Desde 1950, é uma escola profissionalizante para formação de especialistas em informação e documentação. Atualmente, existem 5.500 formados pelo INTD, inseridos em entidades públicas ou privadas, em vários setores e atividades. O instituto oferece dois tipos de formação e três níveis de diplomas, por suas parcerias com outras instituições, em diferentes campos de atuação. Assim:

- o nível técnico forma o Técnico em Documentação Audiovisual, através da parceria com o *Institut National de l'Audiovisuel* (INA), ou como Técnico em Documentação de Empresas, em convênio com o *Centre National de la Fonction Publique Territoriale* (CNFPT).
- o nível II forma especialistas em Recursos Documentais e Bases de Dados, e Especialista em Documentação Audiovisual, por meio do convênio com o *Institut National de l'Audiovisuel* (INA), ou o Especialista em Documentação de Empresas, pela parceria com a *Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen* (CCIR) e o *Centre National d'Enseignement à Distance* (CNED).
- o nível superior forma Engenheiros em Documentação. Visa formar um profissional com domínio da gestão de conteúdos: científico, econômico, jurídico e social, com a finalidade de idealizar e administrar projetos e locais de documentação e informação, bem como elaborar e produzir pesquisas, sistemas e produtos de informação e documentação (INTD, 2006).

Outra instituição de ensino especializada é a *Ecole Nationale des Chartes* (ENC), concebida, em 1821, como uma organização pública de caráter científico, técnico e cultural,

subordinada ao *Ministère Chargé de l'Enseignement Supérieur*. Possui o objetivo de dedicar-se à formação profissional científica para a conservação do patrimônio cultural em “bibliotecas, arquivos, museus, monumentos, coleções arqueológicas” (ENC, 2006, tradução nossa). O curso que oferece tem duração de três anos, formando o arquivista-paleógrafo. Prepara-o para coletar, conservar e disseminar os vários tipos de documentos .

Em resumo, há diferentes formações curriculares em diferentes níveis de conhecimento, sem existir uma linha de desenvolvimento progressiva das informações e competências profissionais relativas a uma determinada carreira. Os conteúdos são diversificados. O que caracteriza o profissional francês é o seu nível de estudo e não o seu conhecimento, pois não há um equilíbrio entre as diferentes formações.

A evolução dos aspectos biblioteconômicos nos contextos americano e francês influenciou os contextos da Biblioteconomia de outros países, assim como no Brasil, para o qual se apresenta um breve histórico baseado em Castro (2000).

Segundo este autor, foram as ordens religiosas que criaram as primeiras bibliotecas no país. A fundação da Biblioteca Nacional (BN), em 1810, oriunda da Biblioteca Real da Ajuda em Portugal (que, após um terremoto em 1º de novembro de 1755, foi destruída), é um referencial para o desenvolvimento da Biblioteconomia Nacional. Somente após um ano de sua concepção no Brasil, a consulta ao acervo foi permitida aos estudiosos que obtinham autorização real, sendo, em 1814, franqueada à comunidade em geral. Como era hábito no período colonial, a administração da BN era exercida por um religioso, frei Camillo de Monserrate (José Estanislau Xavier Luis Camillo Cléau). Ele foi um grande administrador, que conseguiu mudar a biblioteca para um prédio mais adequado dos que “as catacumbas” do **Hospital da Ordem Terceira do Carmo**, e enfrentar a falta de qualificação profissional para execução das atividades nos moldes que lhe interessavam, conforme seu sucessor Ramiz Galvão registrou (CASTRO, 2000, p. 46). Segundo muitos relatórios (1887, 1889, 1898, etc.) da biblioteca, por vários anos, a falta de qualificação profissional foi a maior dificuldade para execução das atividades. Castro (2000, p. 50) informa que o termo “bibliotecário” foi destinado ao então Prefeito ou zelador, e incorporado ao **Regimento da Bibliotheca Imperial e Pública** em 1824. Esta biblioteca foi denominada de **Biblioteca Real** até a Proclamação da República, após o que seu nome foi alterado para **Biblioteca Nacional**. Os bibliotecários tinham por função ampliar o acervo, sem preocupação com sua ordenação e conservação (CARVALHO, 1994 *apud* CASTRO, 2000).

Segundo Souza (2003), houve duas experiências de ensino de Biblioteconomia que influenciaram a preparação profissional e intelectual no Brasil. A iniciativa principiou em

1915, pela influência humanista francesa, apoiada no modelo da ENC, que a BN na cidade do Rio de Janeiro difundia, no Curso de Biblioteconomia que oferecia. Castro (2000) esclarece os parâmetros para seleção do conhecimento do bibliotecário para a BN: este deveria possuir cultura geral e fazer teste escrito de língua portuguesa, além de apresentar conhecimento nas variadas áreas das artes, ciências e línguas.

O curso da BN considerava seu contexto organizacional, suas próprias necessidades de serviços, armazenamento e preservação de acervo, para a ação concreta de ensino e preparação do bibliotecário, além de exigir diversificada cultura, artes e técnicas bibliotecárias. Todavia, em 1937, através do modelo norte-americano instalado na Biblioteca Municipal de São Paulo, o curso da BN é alterado (SOUZA, 2003). Sob a influência deste modelo, a BN adotou as novas práticas dos cursos de treinamento em Biblioteconomia, ministrados pelo Departamento de Cultura da Prefeitura de São Paulo, que não levava em conta o contexto em que estas bibliotecas se inseriam.

Dessa forma, Souza (2003) apresenta a denominação de Biblioteca Nova, que Russo utiliza para o momento da nova configuração de prática tecnicista do bibliotecário. A distinção Biblioteca Nova corresponde ao período de instituição de um processo generalista e tecnicista de ensino de Biblioteconomia no Brasil, que prioriza o processamento técnico do acervo, ao invés da educação social e cultural contextualizada ao ensino de Biblioteconomia, antes preponderante no curso ministrado pela BN. Posteriormente, o curso da BN foi transferido para a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

A primeira Escola de Biblioteconomia no Brasil, em nível universitário, estabeleceu-se em 1936, no Departamento de Cultura da Cidade de São Paulo, transferida, em 1940, para a Escola de Sociologia e Política da mesma cidade. Seguiu a linha de formação americana e atendia aos alunos recém-formados pelo Curso Secundário. Para esta escola, foram convidados bibliotecários de todo o país, para atualização profissional, os quais, retornando aos seus Estados, foram sucessivamente criando novos cursos e escolas de Biblioteconomia, principalmente nas universidades federais (CFB, 2006).

Nesse contexto, foram concebidas: a Escola de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Bahia (UFBA) em 1942; a Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCCAMP) em 1945; a Escola de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em 1947; o Curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal do Paraná (UFPR) em 1950 e a Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em 1950. Em 1965, já existiam 14 escolas e cursos de Biblioteconomia (CFB,

2005). E, segundo o Conselho Regional de Biblioteconomia da 10. Região (2006), hoje há 37 escolas e cursos de Biblioteconomia no Brasil, mais três cursos técnicos em Biblioteconomia na região sul.

Através do intercâmbio de bibliotecários brasileiros que freqüentaram cursos de especialização nos EUA e da vinda de profissionais americanos, para ministrar cursos de capacitação de bibliotecários no Brasil, foi instaurado o ensino nos padrões técnicos americanos (CASTRO, 2000), que, segundo Souza (2003), se estende até os dias de hoje.

No Brasil, a preocupação com a participação na sociedade do bibliotecário e da Biblioteconomia, como disseminadores de informação, iniciou com a fundação do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), hoje Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Fundado em 1954, o IBBD tinha como objetivo coletar e disseminar informações e pesquisas produzidas pelos cientistas nacionais, através de bibliografias e documentação especializadas, como também produzidas por cientistas estrangeiros, sobre assuntos de interesse para a comunidade científica e tecnológica nacional (CASTRO, 2000). Até 1976, já como IBICT, incentivava a discussão sobre as profissões de bibliotecário e de documentalista, e o acompanhamento de informações e conhecimento de interesse da ciência brasileira, através de intercâmbio entre bibliotecas e instituições de informação nacionais e estrangeiras, buscando facilitar a utilização dos recursos bibliográficos.

O IBICT (2005) tem contato direto com representantes em ciência e tecnologia (C&T), visando a implantação de políticas de interação científica e tecnológica, na constituição de uma rede de informação e de suporte ao desenvolvimento da ciência e da vantagem competitiva nacional. Portanto, o instituto está em constante negociação com entidades produtoras de C&T, para manter sua cooperação e descentralização da informação.

Nesse sentido, o Instituto contem acervo de C&T, para subsidiar as necessidades de informação da comunidade científica nacional, além de promover cursos e treinamentos reconhecidos nacional e internacionalmente, como de alto nível. Possui técnicas inovadoras de processamento de material, da informação e pesquisa, incentivando a formação de profissionais na área de informação (IBICT, 2005).

A partir da terceira década do século passado, quando os cursos de Biblioteconomia iniciaram, não obedeciam a regulamentação alguma, em seu funcionamento. Em vista da diversidade do currículo e da duração dos cursos, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) (2006) empenhou-se,

determinando, com a Resolução de 16 de novembro de 1962 do Conselho Federal de Educação, um currículo mínimo e aos cursos de Biblioteconomia no Brasil.

Criada em 26 de julho de 1959, como uma sociedade civil sem fins lucrativos, a FEBAB tem como incumbência proteger e impulsionar a implementação da profissão. Seus objetivos são os de promover a integração das associações, bibliotecas e seus profissionais nacionais e internacionais, no intuito de incentivar suas atividades; bem como visa preservar a memória documental e informações de Biblioteconomia, ciência da informação e áreas afins. Atualmente possui 18 associações afiliadas (FeBAB, 2006).

Com a Lei 4.084, de 1962, e o Decreto 56.725, de 18 de agosto de 1965, sobre o bibliotecário no Brasil, houve a regulamentação da profissão, devido ao empenho da FEBAB e de bibliotecárias como Laura Garcia Moreno Russo, que investiu muitos anos no processo de oficialização da profissão.

O Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) foi implantado em março de 1966 e tem incentivado o desenvolvimento da Biblioteconomia no Brasil. Além da fiscalização do exercício profissional da Biblioteconomia, orienta atividades relacionadas com a profissão, como aprovação de leis que beneficiem os profissionais ou os serviços bibliotecários. Também atua através dos 14 Conselhos Regionais, instalados em todas as regiões no país. Até 1996, existiam aproximadamente 20.000 profissionais formados em Biblioteconomia. (CFB, 2006).

A Biblioteconomia no Brasil se expandiu ainda mais, após a década de 70 do século passado, quando surgiram vários cursos de pós-graduação, periódicos especializados na área e ocorreu a diversificação de ambientes de trabalho. Firmou-se em nível nacional, reconhecida pela sociedade, o mesmo acontecendo com suas associações e conselhos, por meio de participação nos aspectos sócio-econômicos e processos de disseminação do conhecimento e da informação (CFB, 2006).

Considerando que o ambiente onde se deu a coleta de dados para a pesquisa que produziu esta dissertação foi a UFAM, será dado destaque aqui à criação de seu curso de graduação, como subsídio para a compreensão do conjunto das respostas encontradas. Nesse sentido, quando ocorreu a instalação da Universidade do Amazonas, em 1962, em Manaus, foi intrínseca a criação do curso de Biblioteconomia logo a seguir, em 1966, motivada pelo reconhecimento oficial da profissão e pelos aspectos de subsídios informacionais exigidos por uma universidade, para o exercício do ensino e aprendizado. Inicialmente, o curso era temporário, e seu objetivo era a formação do profissional para trabalhar como bibliotecário na própria universidade. Mas se fixou posteriormente, para dar à região um profissional

preparado e incorporado em critérios formais de conhecimento e atividades próprias ao bibliotecário, evoluindo aos paradigmas que são apresentados pela CI (LIMA, 1999).

O curso de Biblioteconomia teve, em sua evolução, basicamente três currículos. O primeiro, em sua implantação através da Resolução nº 29/66 de 14 de novembro de 1966, do Conselho Universitário. O curso foi instalado em 1967, passando a fazer parte do Departamento de Letras e Biblioteconomia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da Universidade do Amazonas. Após a criação do curso de Comunicação nessa faculdade, tornou-se Curso de Biblioteconomia e Comunicação em 2 de julho de 1973. O curso de Biblioteconomia separou-se da área de Comunicação após dois anos, passando a ter administração independente com a criação do Instituto de Ciências Humanas e Letras – ICHL, que substituiu a faculdade então extinta. Foi reconhecido como curso universitário pelo Conselho Federal de Educação, através do Parecer nº 4.876, de 2 de dezembro de 1975, e do Decreto nº 77.138, de 12 de fevereiro de 1976, publicado no Diário Oficial da União em 13 de fevereiro de 1976 (UFAM, 2006).

As mudanças curriculares acompanharam os enfoques educacionais e sociais das áreas em que o curso se estabeleceu. O Conselho Universitário aprovou currículos plenos em 1974, através da Resolução nº 022/74, em 1º de fevereiro de 1974, e em 1984, através da Resolução nº 012/84, de 13 de junho de 1984. Em 1994, o Conselho de Ensino e Pesquisa aprovou a última reforma curricular do curso, através da Resolução nº 011/94, de 29.12.04 (LIMA, 1999, p. 161). Está em tramitação no Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFAM um currículo recém-elaborado pelo Departamento de Biblioteconomia, que envolve adequações do curso de Biblioteconomia aos novos paradigmas da CI (informação verbal)<sup>4</sup>.

Retomando-se a análise inicial, observa-se, a partir desses relatos, a progressiva transformação da profissão do bibliotecário, em paralelo com as mudanças da sociedade. São essas transformações que fazem surgir as categorias de bibliotecário, de documentalista, de cientista da informação, de analista da informação, etc., como novos perfis do profissional bibliotecário e de suas competências, em relação ao envolvimento com as inovações, as quais tornaram as informações relativamente disponíveis a todos, pelo uso intensificado das novas tecnologias da informação, independente das distâncias.

Em conseqüência dessas mudanças, em que a estrutura do conhecimento se fundamenta em seu meio, em relação à realidade, à razão, à crença e à evidência, de acordo com a sociedade em que existe, evidenciou-se uma crise na teoria do conhecimento.

---

<sup>4</sup> Informação fornecida em 30 mar. 2006, pela Coordenadora do Curso de Biblioteconomia, Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho.

Segundo Sodré (2003), nos anos 60 do século passado, essa crise provocou o surgimento das novas idéias de interdisciplinaridade, multidisciplinaridade e transdisciplinaridade, que se estendem aos dias atuais, na diversidade e mistura de técnicas de disseminação da informação. Talvez ela não seja tão atuante no âmbito acadêmico, quanto o é no campo comercial, que usa o conhecimento visando à produtividade e ao lucro. Muito embora essas idéias iniciem-se na década de 1960, a formação profissional do bibliotecário regulamentado e credenciado oficialmente pelo Estado brasileiro é afetada, hoje, pela interdisciplinaridade mais abrangente, baseada nas propostas da CI.

Nesse sentido, Bicalho e Borges (2003, p. 10) utilizam o conceito de Borko (1968), que reconhece a CI como uma ciência interdisciplinar, que pesquisa as características e o desenvolvimento da informação. Igualmente afirmam que a CI é conseqüente e conectada com diversas áreas de investigação do registro e comportamento da informação, como: “[...] a Matemática, a Lógica, a Lingüística, a Psicologia, a Tecnologia de Computação, a Pesquisa operacional, as Artes Gráficas, a Comunicação, a Biblioteconomia, a Administração e outros campos similares [...]”.

Concomitante à formação técnica específica, o bibliotecário deparou-se com a necessidade de possuir um conhecimento amplo das ocorrências nos vários e múltiplos campos de atuação da ciência e da cultura, compelido a identificar diferentes tipos de linguagem e formas variadas de registro de informação, bem como seus reflexos na figura do usuário.

Nesse contexto, ressalta-se a idéia de Drucker (*apud* KOTLER; ARMSTRONG, 1995), que alerta as organizações no sentido de se voltarem à percepção das necessidades do consumidor, oferecendo-lhe o bem ou serviço desejado. Em outras palavras, numa biblioteca, seria valorizada a independência do usuário no uso do acervo e das informações, com uma simples orientação, sem que o bibliotecário precisasse buscar a informação. E, pode-se dizer, que sempre que se tem liberdade de ação, como o livre acesso, tem-se a sensação de satisfação e confiança de poder ir e vir, conforme sua vontade ou necessidade, isto é, desde que o usuário tenha recebido previamente explicações sobre o ambiente. Um dos objetivos do bibliotecário é organizar a biblioteca, de forma a facilitar o acesso à informação para os usuários, proporcionando-lhes autonomia quanto ao manejo da informação e movimentação no local.

O bibliotecário atuante não utiliza apenas técnicas bibliotecárias, mas sim, tende a analisar os sistemas do seu local de trabalho em relação aos usuários. Segundo Foskett (1980), o profissional da informação não se interessa somente pelo que ocorre no interior da

biblioteca, mas também está atento aos inputs (fontes de entrada) e outputs (efeitos de saída). O autor afirma que os serviços de biblioteca, como um todo, com o objetivo de melhorar as relações internas em todas as etapas do fluxo da informação, compreendem o relacionamento dos serviços com necessidade e reações do usuário.

De acordo com o tipo e os vários níveis de conhecimento do usuário que atenderá: docente, discente, técnicos e outros, sem contar os aspectos de pesquisa, de ensino e de extensão, o papel social da biblioteca é promover o compartilhamento e disseminação da informação, em prol do conhecimento e formação do cidadão. Mas os efeitos da informação internalizada na gestão do conhecimento, quando o usuário faz uso da informação e compartilha seu conhecimento, dão-se através da interação individual com cada usuário.

No contexto de exposição em que atua o bibliotecário, destacam-se algumas idéias que apresentam este profissional com suas peculiaridades, em todos os aspectos do ambiente organizacional, das pessoas, das atividades ou das novas tecnologias.

Em relação ao ambiente organizacional, são evidentes nas bibliotecas as adaptações de espaços físicos, as alterações de materiais informacionais e a adoção às novas tecnologias. Ressalta-se a gama de informações crescente, que exige contínua adequação no processo de trabalho e na formação do bibliotecário. Neste ambiente, a informação é insumo de poder e solução, na medida em que, através dela, se tem alternativas para atender às necessidades de conhecimento que surjam em quaisquer sentidos, desde apenas a curiosidade, até tomadas de decisões em serviço ou na própria vida do ser humano.

Bauman (2001) faz uma analogia da física da informação com os seus meios de suporte ou transporte, em que se pode observar a informação como um líquido, enquanto o suporte ou o transporte se apresenta como um fluido (por suas variadas formas e meios). Ainda temos os sólidos, que se poderiam comparar ao nível de conhecimento e valores do ser humano da modernidade, pois “[...] têm dimensões espaciais claras, mas neutralizam o impacto e, portanto, diminuem a significação do tempo” (BAUMAN, 2001, p. 8). Ou seja, ele concorda com Cortez (1985), ao frisar as limitações do ser humano em não conseguir abarcar toda a informação que lhe chega às mãos, ou que possa vir a acessar. Para tanto, percebe-se a necessidade de competência adequada para extrapolar suas limitações.

Nesse aspecto, a superação de obstáculos envolve a transformação das atribuições das profissões pela modernização. Segundo Souza (2003), no caso do bibliotecário, acontece o levantamento e agrupamento de atividades, antes dos auxiliares, e agora pertinentes aos bibliotecários. Como exemplo, está a digitação de dados bibliográficos do acervo em bases de dados. Normalmente, ela é feita diretamente pelo bibliotecário, mas, anteriormente, os dados

eram manuscritos pelo bibliotecário e datilografadas as fichas catalográficas pelo auxiliar. O mesmo autor destaca a modernidade como simplificação e implementação de uso dos meios e instrumentos de racionalização das atividades. A modernidade materializa-se por procedimentos, regras, normas, valores subjetivos em função da finalidade, quando há condições políticas e sociais que garantam a escolha, o alcance e uso da modernização (recursos modernizados). Já a modernização trata da utilização racional dos instrumentos, que se objetiva por máquinas, suportes, equipamentos, Internet, etc. O moderno profissional bibliotecário interage apropriadamente com essas transformações da sociedade da informação, na medida em que há um processo contínuo de aprendizado.

Guimarães (1997) aponta a aceção em que Ponjuán Dante (1993) qualifica o moderno profissional da informação (MIP, modern information professional – moderno profissional da informação), destacando que há o profissional da informação com e sem o M. Ele detalha as qualidades que inferem na modernidade do profissional bibliotecário: a capacidade de se adaptar ao meio em transformação com “[...] flexibilidade, inovação, imaginação e criatividade são alguns dos ingredientes vitais” para ser considerado moderno (PONJUÁN DANTE, 1993 *apud* GUIMARÃES, 1997, p.3).

Nesse aspecto, Ponjuán Dante (2000) considera como profissionais da informação todos aqueles que trabalham com a sucessão de acontecimentos na existência da informação, e, conseqüentemente, sabem manuseá-la e disseminá-la em qualquer local de trabalho. A autora indica mudanças necessárias ao perfil do novo bibliotecário, na medida em que este deve acompanhar a trajetória da informação, os novos suportes e tecnologias. Sua análise do perfil do bibliotecário/profissional da informação baseou-se nas mudanças e tendências ocorridas ao longo de seu trabalho e por informações prestadas pelos próprios profissionais. Ela afirma que todo profissional moderno tem seus paradigmas profissionais em relação à evolução da sociedade. Assim, o profissional da informação cumpre seu ciclo profissional com novos paradigmas de fluxos e estoques informacionais. Em que o moderno o relaciona à flexibilidade, capacidade de agir e reagir, interagindo a informação com a sociedade em que está inserida.

Dessa forma, podem-se destacar as necessidades informacionais e estruturais adequadas às adaptações das atividades e ao profissional em constante desenvolvimento, conforme o seu meio. Por outro lado, é impossível a um ser humano saber de tudo à sua volta, pois a produção da informação é tamanha e tão contínua que impossibilita sua absorção total. Segundo Cortez (1985, p. 13):

[...], a fim de que toda essa informação seja aproveitada, realmente, torna-se necessário que sua linguagem seja objetiva, clara, concisa e rica de informações. Porém a informação perde-se se não houver uma normalização para o armazenamento (ou arquivo) ideal a ponto de ser recuperada a tempo e hora necessária.

Sobretudo, a idéia da autora acima citada vem corroborar com a função da biblioteca, que seria a de atender seus usuários com informação precisa e no momento certo. De nada adiantam outros esforços, se não houver um mínimo de organização da informação captada e analisada de modo fácil, pontual e célere para a sua recuperação imediata.

A diversidade dos aspectos e vias/suportes de informação está em constante movimento e transformação, impossibilitando reunir toda a informação em um mesmo momento ou local. Igualmente a Cortez (1985), Almada de Ascencio argumenta que o profissional é incapaz de tomar ciência de tudo sobre uma informação. Assim, esclarece que:

[...] nenhum profissional da atualidade tem condições de reunir todas as habilidades, conhecimentos e competências necessários para interagir e equacionar os problemas decorrentes dos fluxos de informação e conhecimento. Para resolvê-los é necessária a formação de equipes interdisciplinares em todos os níveis e processos: estratégicos, gerenciais e operatórios (*apud* ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 8).

Esta autora sugere o trabalho em conjunto, interdisciplinar, como uma solução para as dificuldades de abrangência de novos conhecimentos, visto que a explosão informacional impossibilita o bibliotecário de absorver toda a informação disponível. Apesar dos novos mecanismos de coleta e de disseminação da informação e das redes de comunicação, a produção informacional tem extrapolado em velocidade, diversidade e quantidade as possibilidades humanas para absorvê-la. É um paradoxo, porque as mesmas inovações tecnológicas que facilitam o acesso aos vários tipos de informação também propiciam a produção de uma avalanche de informação. Enquanto um profissional está se aprimorando, já estão surgindo novas publicações, com novas produções e descobertas feitas por outro profissional.

Nesse contexto, examina-se a seguir as conseqüentes mudanças ocorridas nas competências do bibliotecário, que impõem uma preocupação constante e consciente com suas obrigações profissionais e a necessidade de aprimoramento de seus conhecimentos, para sua sobrevivência na sociedade.

## 2.1.2 Conhecimento, Competência e Profissional da Informação

Como se observa, nas alterações acontecidas na sociedade e nas observações sobre a educação profissional, já apresentadas nas seções anteriores, a profissão surge ou desaparece ou se modifica, conforme as necessidades de seus préstimos pela sociedade. A busca por novas opções envolve a procura de conhecimentos práticos direcionados à solução da polêmica que se estabelecer.

Por sua vez, os questionamentos desenvolvem consideravelmente o conhecimento, por meio do intercâmbio e dos novos meios de comunicação. Para tanto, é necessário usar uma linguagem clara e natural ao meio onde o conhecimento é desenvolvido ou aplicado, e definir as questões prioritárias da sociedade. Considera-se que o conhecimento evolui ao estado necessário para as organizações sociais, as instituições de ensino ou profissionais e as instituições de pesquisa, no qual as mudanças contínuas na sociedade provocam questionamentos quanto ao significado prático do conhecimento.

Conseqüentemente, o mesmo ocorre com as competências dos profissionais que se desenvolvem em acordo com as polêmicas da evolução ou involução dessa sociedade, características dos aspectos de construção gradual e harmônico social e científico, ou de guerras e destruição da humanidade. E são as dúvidas ou dificuldades que provocam mudanças e adaptações das competências de um profissional, pois, quando não há contratempos, não há porque mudar, ou procurar novos caminhos. Segundo Berger e Luckmann (1995), os indivíduos só buscam caminhos alternativos quando encontram problemas.

A seguir, são expostas considerações de vários autores sobre conhecimento e competências, buscando fundamentar as práticas profissionais de gestão da informação e gestão do conhecimento que identificam o bibliotecário, em seu ambiente de trabalho.

### 2.1.2.1 Conhecimento e Competências

Ao tratar das transformações na organização social do conhecimento, no período inicial da era moderna, na Europa, Burke (2003) considera o conhecimento como uma questão evidente ou particular da informação, com possibilidades econômicas e sociais. Ou seja, a

informação é usada e manipulada, ou não, desde sempre, por políticas, mercado ou quaisquer tendências da sociedade.

Bell (1977) define conhecimento como um conjunto de conjecturas elaboradas de ocorrências ou concepções refletidas ou experimentadas, transmitidas a outrem por algum meio de comunicação estruturado. Diferencia conhecimento de informação por esse ser um produto de opinião e reflexão por pesquisa ou aprendizado, e não dados estruturados apresentados ao indivíduo.

Contudo, os estudos sobre as perspectivas de construção desse conhecimento ou informação evoluíram na era moderna. Há diferenças nas abordagens e nos interesses pela história do conhecimento e da informação que vêm passando de uma forma intuitiva á a uma forma sistemática.

Nesse sentido, Burke (2003) vem contribuir com esclarecimentos sobre a teoria do conhecimento sobre a organização, desenvolvimento e também a arborescência do conhecimento, mas a idéia de que a realidade é influenciada por seu meio social não é novidade. Estudos de classificação do conhecimento partiram da arborescência de hierarquias e distinções de troncos e galhos do conhecimento para o conjunto de saberes abordados pelas várias ciências, como: Antropologia, Filosofia e Sociologia do conhecimento como parte e como um todo.

Nessa perspectiva, desenvolveu-se após Durkheim (1961,1963 *apud* BURKE, 2003) a argumentação de que, a partir do exame do contexto social, verificam-se a existência e derivação de categorias ou classificações feitas pelas próprias pessoas que constituem o contexto. O que vem a ser a representação social da coletividade, mesmo que essas pessoas não notem, pois trata-se uma representação natural. Entretanto, são tendências sociais claramente percebidas pelos intelectuais e estudiosos que observam o processo de construção de uma realidade.

Esse processo que analisa obstáculos e o caminho perseguido pelo conhecimento faz uma análise social da trajetória da verdade, que foi chamada de “Sociologia do Conhecimento”. Ele foi apresentado por Berger e Luckmann e revigorado por outros autores citados por Burke (2003), como o filósofo Levi-Straus, o antropólogo Thomas Kuhn e o filósofo Foucault, além de Norbert Elias, Jurgem Habermas e Pierre Bourdieu.

Embora surjam novos pesquisadores em áreas diferentes do saber, as conjecturas sobre o conhecimento, em relação aos interesses particulares, ainda procedem, pois o conhecimento advém da necessidade do indivíduo sobreviver e se comunicar, seja no seu dia-a-dia, seja em sua vida profissional.

Na abordagem sobre o desenvolvimento do conhecimento no cotidiano do profissional, há estudiosos da área de administração interessados na aplicação do conhecimento no trabalho, como Probst, Raub e Romhardt (2002). Estes autores apontam a complexidade e amplitude do uso do conhecimento profissionalmente, como dificuldade para sua definição pelas diversas aplicações e tipos de conhecimento exigidos no ambiente de trabalho, especialmente diferenciando conhecimento e informação, ou conhecimento tácito do explícito.

Além da dificuldade de conceituação terminológica do conhecimento, esses autores observam que administradores e responsáveis por tomadas de decisão priorizam a expansão da tecnologia da informação (TI) e as possibilidades da Internet, em detrimento dos aspectos humanos, na elaboração de sistemas de informação – em alguns casos, trata-se apenas da programação de procedimentos, que não detêm o poder de raciocínio humano. Por outro lado, os autores confirmam o poder das pessoas na geração e desenvolvimento do conhecimento, no conceito:

*Conhecimento*, [...], é todo conjunto de aprendizado e habilidades que *indivíduos* (não máquinas) usam para resolver problemas. O conhecimento está ligado sempre a pessoas e, por isso, não é reproduzível em sistemas de informação (PROBST; RAUB; ROMHARDT, 2002, p. VI, grifo do autor).

Nesse caso, os autores condicionam a existência do conhecimento ao ser humano, de maneira que não há conhecimento sem seu envolvimento. Esta afirmação evidencia a particularidade que o conhecimento possui em sua representação por sinais, símbolos ou caracteres, de acordo com o conjunto de saberes criado pelo homem que o influencia e é influenciado, e sob cuja forma ele o apresenta, reconhece e compartilha. Assim também coincidem em suas idéias alguns autores como Davenport (2003) e Davenport e Prusak (1998), esclarecendo que somente se chega à solução adequada para uma situação desajustada, no decorrer da aplicação das percepções e *expertise* do profissional, isto é, a partir do acesso ao conhecimento intangível inerente às pessoas.

Já Sveiby (1998) faz uma comparação entre conhecimento e competência com relação à capacidade de saber. Apresenta a competência como um dos três ativos intangíveis em uma organização e, para compreendê-la, é necessário responder à questão: “O que é o conhecimento?” (SVEIBY, 1998, p. 35). Ele desconsidera um conceito definitivo para conhecimento, sugere que não há um conceito de conhecimento, porque não há um consenso, e, segundo muitos autores citados por ele, como Polanyi (1958, 1967), Rolf (1991), Sanders

(1998) e Von Glasersfeld (1988), entre outros, o conceito de conhecimento depende do contexto em que é apresentado.

A teoria do conhecimento, ou Epistemologia, advém do termo grego “[...] episteme, que significa verdade absolutamente certa” (SVEIBY, 1998, p. 35). Wittgenstein (1995), também citado pelo autor, argumenta que, de acordo com o contexto onde se insere o conhecimento, ele possui diversos significados, tais como:

[...] informação, conscientização, saber, cognição, sapiência, percepção, ciência, experiência, qualificação, discernimento, competência, habilidade prática, capacidade, aprendizado, sabedoria, certeza entre outros (*apud* SVEIBY, 1998, p. 35).

Na citação, estão representadas várias áreas de estudo: da CI, de Psicologia, de Administração, etc., com aspectos técnicos, cognitivos e profissionais, isto é, dentro de contextos diversos. Sveiby (1998, p. 44) opta pela definição de conhecimento como uma capacidade de saber e aprender continuamente, isto é, “[...] A capacidade que a pessoa tem de agir continuamente é criada por um processo de saber”. É contextual, pois o processo humano de saber criou-se na natureza, para nos ajudar a sobreviver em diversos ambientes. Sveiby (1998) apresenta quatro características do conhecimento: ele é tácito, orientado para a razão, baseado em regras e está em constante mutação.

Na análise do conhecimento tácito, o conhecimento intelectual alia-se ao prático, e é difícil exprimi-lo em palavras, pois é implícito ao indivíduo. Polanyi (1983) baseia sua teoria do conhecimento em três teses: o conhecimento real não se define; o conhecimento é individual e subjetivo, criado por humanos com seus sentimentos e sensações; todo conhecimento inicia como tácito ou dá origem ao conhecimento explícito.

Não há conhecimento objetivo e absoluto, não há episteme. O conhecimento é construído por seres humanos que possuem valores e experiências pessoais e sociais, que influem e são influenciados por cada fenômeno social, portanto enriquecendo a adoção de cada nova idéia ou situação (POLANYI, 1983).

O conhecimento tácito é uma ferramenta fundamental; orienta como devemos agir ou reunir novos conhecimentos, para realizarmos uma ação focalizada. O uso de uma forma ou outra de conhecimento dependerá da situação e de sua percepção. Segundo Polanyi (1983), a percepção e apreensão do conhecimento concentram o poder de criatividade e o processo comportamental do homem.

Sveiby (1998) refere-se à segunda característica do conhecimento como: o conhecimento orientado pela ação, que é gerado e adquire novos conhecimentos através das

percepções sensoriais dos aspectos humanos cognitivos: metodológicos, emocionais e profissionais, analisadas com as capacidades e fatos que o indivíduo já sabe.

A terceira característica é o conhecimento sustentado por regras de ação, que destaca o uso das regras de maneira inconsciente e/ou consciente. O indivíduo já possui regras prévias, que determinam seu modo automático de ação/reação perante uma informação. O inconsciente sobrepuja muito o consciente em identificar, processar e responder a uma informação, enquanto o consciente cansa e é ineficiente, mas flexível, alternando com o inconsciente o sentido do saber.

Polanyi (1983) não reconhece diferenças entre conhecimento prático e outros tipos de conhecimento, como o teórico. Compreende que tanto um cientista quanto um carpinteiro seguem rotinas e padrões, utilizando sua experiência para determinar suas ações. O autor analisa o processo em que se dá o conhecimento, como um processo de apreensão do saber por igual, em que há uma estrutura similar de integração entre o conhecimento intelectual e o conhecimento prático, um não estando presente sem o outro.

Por outro lado, Sveiby (1998) argumenta que as ferramentas intelectuais e físicas são diferentes. As ferramentas físicas dependem da habilidade em usá-las, e as intelectuais se exercem num contexto social em interações com pessoas. Esta afirmação, se comparada à teoria do construcionismo social de Berger e Luckmann (1995), que analisa o movimento de fenômenos sociais de reflexão e ação do indivíduo no desenvolvimento da sociedade, é contraditória, pois uma ferramenta complementa a outra. Isto se traduz na efetivação do intelectual, como prática do uso da informação e do conhecimento, associados às idéias e às experiências das pessoas, na construção da realidade social. Da mesma forma, baseado em Polanyi (1983), compreende-se que o entendimento prático dependerá também de interação num contexto social, em que pessoas reagirão ao entendimento intelectual ao se integrarem às ferramentas físicas. Nesta perspectiva, ressaltam-se essas características de integração cognitiva e prática do conhecimento, inerentes ao bibliotecário, que atua em um contexto em movimento, com diferentes regras e ferramentas.

Quanto à quarta e última característica do conhecimento, Sveiby (1998) sugere a constante mutação do conhecimento. De forma que o conhecimento pode ser distribuído, criticado, ampliado e transcrito em linguagem, símbolos ou sons. E, mesmo quando o conhecimento tácito se torna estático e explícito – demonstrado pela transcrição sonora ou visual – ele pode ser observado para reflexão e possivelmente levar o observador as novas conclusões. Portanto, embora estático, possibilita mudança.

O conhecimento explícito articulado e formalizado nunca abrangerá o conhecimento tácito (intangível) em sua última composição. Este, foi originalmente constituído pela mente humana, é pessoal e subjetivo, está em freqüente transformação e movimento. Então, no momento seguinte à sua explicitação, terá mudado outra e outra vez, e assim por diante.

Muitos autores aqui mencionados usam várias expressões para definir o movimento do conhecimento entre os indivíduos e nas organizações. A seguir, são apresentadas algumas ponderações de Davenport e Prusak (1998), Grotto (2002), Sveiby (1998), entre outros.

Davenport e Prusak (1998) optam pelo termo "transferência", ao se referirem à passagem de conhecimento. Explicitam que a transferência do conhecimento é essencialmente efetuada e concretizada nas organizações, diretamente pelas pessoas. Sugerem meios e estratégias para que essa transferência aconteça, destacando que o principal objetivo da transmissão do conhecimento é a comunicação pessoal, o bate-papo, é o *face to face*. São as

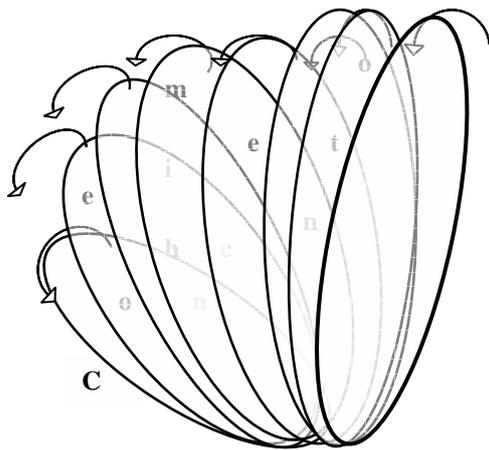


Figura 1 – Espiral do conhecimento com afunilamento do geral ao específico<sup>5</sup>

conversas dos funcionários entre si e com os clientes que transportam o conhecimento em ciclos que se transformam numa espiral em movimento constante (fig.1, ao lado).

Interpreta-se que, às vezes, a transferência do conhecimento proporciona a impressão de afunilamento, quando se fecha em um determinado conhecimento, ou melhor, no refinamento do conhecimento específico.

Conforme Davenport e Prusak (1998), de nada adianta uma organização contratar funcionários competentes e habilidosos, se não lhes proporcionar liberdade para pensar e compartilhar seus conhecimentos, de forma a que ensinem e aprendam novos conhecimentos aos seus próximos, na organização.

Visto que, a todo o momento, surgem informações novas que poderiam ser cruciais para o desenvolvimento da organização e, baseando-se em argumentos de que o conhecimento será transferido formalmente ou informalmente, só dependerá da organização gerenciar, ou não, esse processo de transferência de conhecimento, para auxiliar a definir a conservação, o intercâmbio e a implementação do conhecimento.

<sup>5</sup>Interpretado das idéias de Davenport e Prusak (1998).

A organização que está atenta às estratégias de busca do conhecimento, induz seu pessoal ao dinamismo, inconformismo e esgotamento das possibilidades de procura da informação, desestimulando a satisfação com apenas o que está disponível de imediato, o que implicaria em decadência da organização, pela ausência das novidades emergentes. A organização que não se preocupa com seu capital intelectual, tanto quanto controla a matéria prima de seu processo de produção, propicia o descontrole e a desorganização de seu conhecimento ativo – conhecimento em uso – podendo prejudicar sua sobrevivência.

Davenport e Prusak (1998, p. 113) estimulam a organização à “[...] reconhecer tanto o valor do contato face a face quanto os eletrônicos e propiciar oportunidades para ambos”, pois são as pessoas que atuam e compõem a força de trabalho e o capital intelectual das organizações. Por outro lado, são os meios eletrônicos que possibilitam o acesso às informações e ao conhecimento fora do alcance, bem como à mobilidade e à rapidez de comunicação. Os autores também alertam a organização para a importância de compreender o conceito de produtividade, abrigo a possibilidade de “[...] constituir conversas casuais muito produtivas, períodos de reflexão, e aprendizado”. O funcionário poderá ser muito mais produtivo ao conversar informalmente sobre problemas em suas atividades com seus colegas de trabalho, do que em reuniões com datas marcadas, formais e intimidadoras. Estas reuniões, muitas vezes, impossibilitam a interação e reflexão inovadora, que concorre para resolver questões. Dessa forma, induzem aos novos mercados do conhecimento, como: feiras e fóruns abertos do conhecimento, que se constituem em espaços pré-determinados ao compartilhamento, mas informais, quanto à obrigatoriedade de participação e proposição de soluções.

Os mesmos autores, no entanto, advertem que é necessário evitar eventos que sobrecarreguem o indivíduo, ultrapassando seu limite racional de absorção e obtenção do conhecimento, proporcionando idéias falsas de como o conhecimento se concretiza. Exigir do profissional além de seu limite de absorção e participação pode cansar e desestimulá-lo, de modo que caia a sua produção de trabalho e, conseqüentemente, isto traga prejuízo à organização.

Por meio de Grotto (2002), se verificam diferentes necessidades da organização, que induzem às transformações nos seus recursos, os quais são classificados como ativos físicos e financeiros, que são passíveis de mensuração e determinação de procedimentos profissionais, e como ativos intangíveis, atrelados à produção e disseminação do conhecimento, como se destaca no quadro 3, abaixo.

Ativos físicos e financeiros	Ativo intangível
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modo de trabalhar;</li> <li>- Processos de produção, e ;</li> <li>- Perfil do trabalhador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento (geração, compartilhamento, armazenamento e utilização)</li> </ul>

Quadro 3 – Classificação dos recursos da organização<sup>6</sup>.

A autora destaca o compartilhamento do conhecimento nas organizações, através de práticas formais e informais para o fluxo do conhecimento interno e as dificuldades do compartilhamento, quando se trata do conhecimento tácito. Também demonstra as diferenças (fig. 2, abaixo) entre o conhecimento tácito e o explícito, ao conceituá-los e caracterizar seu compartilhamento.

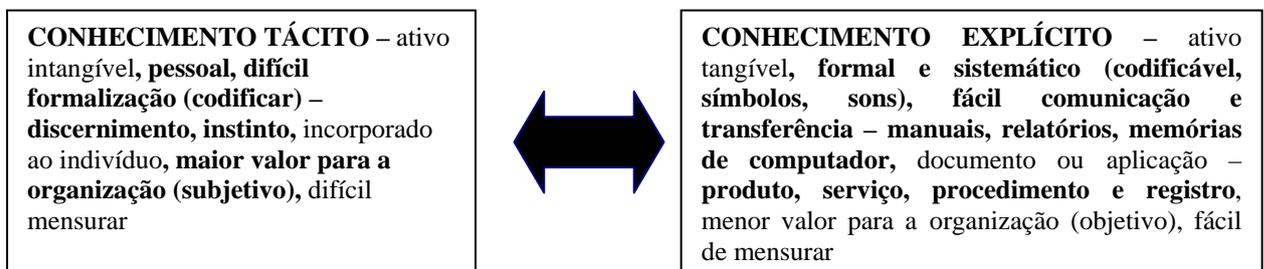


Figura 2 - Conceitos de conhecimento tácito e explícito<sup>7</sup>.

As diferentes características desses conhecimentos (tácito e explícito) envolvem especificidades de discernimento e aplicação, porém a principal característica dos conhecimentos é a necessidade do homem para desenvolvê-los, descrevê-los, usá-los e transmiti-los. Dessa forma, é a habilidade humana que possibilita a sobrevivência do conhecimento. A capacidade do homem em criar e interagir revela a competência de buscar soluções, de saber fazer. Tudo indica que o conhecimento é a base para a existência da competência, seja ele formalizado ou não. Para alguns autores como Sveiby (1998) são sinônimos, mas aqui entendemos competência como a capacidade de agir acertadamente. O conhecimento inerte só armazenado em qualquer suporte sem influir qualquer reação não interage com o seu meio e não se desenvolve. Portanto é o compartilhamento do conhecimento que o desenvolve e recria novas competências, é quando de fato de esta ativo.

As etapas de transferência do conhecimento contribuem para o processo de criação (ou recriação) do conhecimento que ocorre do transmissor para o receptor e vice-versa. É um ciclo repetitivo, evidenciado por Nonaka e Takeuchi (1997, p. 81) nos modelos de

<sup>6</sup> Baseado nas conjecturas de Grotto (2002).

<sup>7</sup> Adaptado de Grotto (2002, p.107).

compartilhamento do conhecimento abaixo apresentados de acordo com suas características de fluxo:

- Difícil, demorado e ineficaz =

Socialização (tácito para tácito - transmite de forma direta: falar, conversar, compartilhar => observar, imitar, praticar)

Externalização (tácito para explícito - transmite para muitos não diretamente).

- Fácil, rápido e eficaz =

Combinação (explícito para explícito - transmite explicitamente, ...)

Internalização (explícito para implícito - transmite de forma direta: ler, ouvir)

Quando se partilha conhecimento em uma destas quatro formas, está-se construindo um novo conhecimento, pois o receptor tem suas próprias expectativas e valores na absorção do conhecimento, podendo estar ou não de acordo com a aspiração do transmissor. Ao retransmitir o seu conhecimento, encontrará um outro receptor, que também terá suas próprias expectativas e valores de interpretação. Logo, independente de ser tácito ou explícito, o transmissor e o receptor sempre estarão envolvidos num processo de criação do conhecimento, à medida que contribuem ou dão novo significado ao conhecimento e as competências derivadas.

Grotto (2002, p.109) considera o quadro 4 (a seguir), de Sveiby (1998), sobre a transferência do conhecimento, baseado em informação e tradição como fatores de gerenciamento do conhecimento, que impõem a conscientização e a mobilização da organização, ao que denomina de processos de compartilhamento do conhecimento, que se dão da forma destacada nos quadros seguintes:

<b>INFORMAÇÃO (indireta)</b>
Compartilham-se informações articuladas
Independente do indivíduo
Estática
Rápida
Codificada
Fácil distribuição de massa

<b>TRADIÇÃO (direta)</b>
Compartilham-se capacidades articuladas e não-articuladas
Dependente e independente
Dinâmica
Lenta
Não codificada
Difícil distribuição em massa

Quadro 4 - Formas de gerenciamento da transferência de conhecimento<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Adaptação de Sveiby (1998, p. 54) por Grotto (2002, p. 109).

O quadro 5, fundamentado em Grotto (2002), apresenta duas formas de praticar o compartilhamento do conhecimento, exemplificando o meio formal e o meio informal, usados de acordo com o tipo comunicação da organização. Este quadro também evidencia as vantagens e as desvantagens destacadas:

<b>Informal</b>	<b>Formal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualquer organização;</li> <li>- Não há objetivo específico;</li> <li>- Encontros casuais e conversas locais;</li> <li>- Troca de idéias, conselhos, perguntas.</li> </ul> <p><b>Vantagens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionários interagem com o desenvolvimento da organização;</li> <li>- Propício a integração do conhecimento tácito;</li> <li>- Contatos diretos entre os funcionários facilita acesso à informação, ex.: feira de conhecimento.</li> </ul> <p><b>Desvantagens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não documentada;</li> <li>- Inviabiliza o acesso imediato a todos;</li> <li>- Dependência dos encontros e consultas aos "curiosos".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toda organização.</li> <li>- Há objetivo específico;</li> <li>- Práticas intencionais e pré-determinadas;</li> <li>- Reuniões e documentos escritos e por multimídia (manuais, relatórios, palestras, teleconferência, etc.).</li> <li>- Treinamento (observação, imitação).</li> </ul> <p><b>Vantagens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propícia a transmissão do conhecimento explícito e tácito;</li> <li>- Transmissão de experiências pessoais;</li> <li>- Conhecimento codificado e armazenado (estratégia de codificação) facilitando sua comunicação e reutilização;</li> <li>- Acesso exato e imediato ao pessoal especializado (estratégia personalizada);</li> </ul> <p><b>Desvantagens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encarece o compartilhamento com a coleta, seleção, registro, armazenamento do conhecimento;</li> <li>- Necessidade de investimento em infra-estrutura, TI e mapa organizacional (mapeamento do conhecimento organizacional).</li> </ul>

Quadro 5 - Meios de compartilhamento do conhecimento: vantagens e desvantagens<sup>9</sup>.

O problema de compartilhar conhecimento envolve essencialmente a falta de entrosamento do pessoal da organização, pois seu capital humano é que mantém e desenvolve o movimento intelectual do conhecimento, sendo imprescindíveis o convívio harmonioso e o comprometido das pessoas.

Do conhecimento à competência, há similaridade. Segundo Sveiby (1998, p. 42): o “[...] conhecimento humano é tácito, orientado para a ação, baseado em regras, individual e está em constante mutação”. O termo "conhecimento" possui muitos significados, não é prático, mas é dinâmico, expresso pelo verbo "saber". Este autor, então, considera “competência” a palavra mais indicada para ser usada em lugar da palavra "conhecimento".

O novo profissional tenderá a inserir-se nas mudanças da sociedade, preservando e desenvolvendo o conhecimento específico em sua comunidade organizacional, estabelecendo uma relação direta entre produtividade, inovação, fluxo e disseminação da informação. Esse

<sup>9</sup> Baseado em Grotto (2002).

saber apresenta-se “[...] sob forma de dados, documentos, sistemas [...] ou] *know how* de especialista dotado do conhecimento teórico e experiência prática” (VIEIRA, 1993, p. 99). O conhecimento do indivíduo e da organização, em várias formas de suportes e vias ou maneiras, é um importante ativo intelectual, que capacita os funcionários integrados quanto à informação e ao conhecimento necessários ao desenvolvimento de suas atividades, permitindo-lhes galgar um novo patamar de reconhecimento profissional e pessoal e, ainda, propiciando novos rumos para a organização.

Nesse sentido de análise qualitativa, o conceito adotado neste trabalho para conhecimento é o de informação contextualizada, produzida e absorvida pelo indivíduo ou pela organização, e mesclada ao seu saber anterior (VIEIRA, 1993). Significa assegurar que a informação se torna conhecimento, quando interage e provoca uma ação ou um processo que valide e valora a própria informação, acrescentando um novo saber, inserindo o indivíduo à comunidade, no contexto onde o conhecimento será usado e criará competências. A mesma autora conceitua conhecimento como:

[...] núcleo da competência profissional do indivíduo nas organizações, é a garantia da capacidade de atuação competente no mercado e a possibilidade de se rever, repetir ou reproduzir ações passadas e de se ensinar [...] aquilo que se desenvolve [...] com sucesso (VIEIRA, 1993, p. 100).

Com isso, afirma que o conhecimento do indivíduo é primordial para o desenvolvimento e realizações das organizações, pois possibilita reconhecer e/ou readaptar as ações e procedimentos fadados ao insucesso e, por conseguinte, identificar as atividades propensas ao sucesso e ao benefício da sociedade. Dessa forma, o conhecimento organizacional compõe-se pelos “[...] recursos humanos capacitados e pelos sistemas de absorção e integração permanente dos nossos conhecimentos necessários”(VIEIRA, 1993, p. 100). Isto é, o profissional competente, com qualidades adequadas, participa do sistema de informação e da organização, em consonância com os objetivos desta, e utiliza as estruturas informacionais, tecnológicas e educacionais, internas ou externas à organização.

De forma a ampliar o conhecimento crítico da organização no ambiente de sua atividade, e facilitar a transmissão de dados à sociedade e aos seus sujeitos, pode-se buscar diferentes conceituações de conhecimento em vários autores como: Brito e Vergueiro (2001), Choo (2000 *apud* BRITO; VERGUEIRO, 2001), Choo (2003) e Miranda (1999).

Os diferentes conhecimentos apresentados requerem ou recriam diferentes habilidades ou competências do profissional no exercício de suas funções. Ainda que algumas empresas não expressem as competências necessárias às determinadas funções, observa-se

que estarão subentendidas no conhecimento explícito, o qual disporá as normas, manuais, legislação, etc., determinantes no desenvolvimento da organização.

As múltiplas profissões surgidas junto aos novos e fragmentados procedimentos automatizados modificam a postura do trabalhador e da organização quanto ao trabalho, como por exemplo: a automação de uma biblioteca necessita de programadores de computação, analistas de sistemas, digitadores. Além disso, os bibliotecários, auxiliares de biblioteca e todo o staff inerente a uma biblioteca precisa ser treinado para utilizar os novos métodos de trabalho. O trabalhador mais especializado e articulado com várias atividades tem possibilidade de interagir melhor com as metas de desenvolvimento e produção da organização e apresentar uma nova postura comportamental. Segundo Deluiz (2001), em decorrência da modernização do ambiente de trabalho, o profissional assume uma postura participativa e influencia na análise, registro e implementação de novos processos de serviço e encerramento dos arcaicos, que não propiciam a flexibilidade de planejamento e segurança na execução das atividades.

Desde os anos de 1980, o planejamento estratégico e a administração participativa, junto com o envolvimento e comprometimento das pessoas, têm contribuído para a melhoria da qualidade do trabalho e produtividade dos serviços.

Diante das rápidas transformações, Peduzzi (1997) *apud* Deluiz (2001) afirma que é primordial ampliar a qualificação dos trabalhadores, tanto na técnica especializada, quanto na política e relações sociais, para que se integrem e participem, como agentes inteligentes, no novo modelo de formação e gestão de trabalho, enfocando as competências profissionais.

Segundo Zarifian (2001), é na década de 1980 que a interseção de conhecimentos e habilidades profissionais e sociais estimulam o desenvolvimento de competências essenciais no indivíduo. Por outro lado, ao privilegiar o crescimento do indivíduo profissionalmente e socialmente, suscita o individualismo. Zarifian (2001, p.10) contrapõe a esta perspectiva, o que chamou de “sociotécnica de organização de trabalho”, ao abordar as idéias japonesas, que, ao contrário, suscitam a responsabilidade do grupo de trabalho.

O autor, baseado nessas idéias, afirma que o indivíduo deve dispor de seu potencial de conhecimento em prol dos objetivos e estratégias de competitividade da organização, através dos pequenos grupos. Entre vários sistemas japoneses de trabalho, Zarifian (2001) destaca o desempenho final do grupo e não do indivíduo, pois os potenciais de conhecimentos e habilidades individuais são cooptados, e se transformam em competências, ao compartilharem e interagirem com empenho, com responsabilidade e comprometimento.

Fazendo um paralelo entre competência e perícia, Sveiby (1998, p. 44) pressupõe que, quanto “[...] mais qualificados nos tornamos, mais podemos modificar as regras de procedimentos [...], inventar novas regras”. E complementa, esclarecendo que isto é válido “[...] em todo campo do esforço humano, tanto intelectual como físico. A marca de um verdadeiro especialista não é a capacidade de enumerar e aplicar as regras, mas a segurança de quebrá-las e substituí-las por regras melhores”. Quanto mais se adquire novos conhecimentos, mais seguro e confiante o indivíduo se torna, e tem condições de inovar na aplicação de soluções para o sucesso da organização. Ao se absorver uma capacidade, se aprende uma estrutura de regras, mas a competência só frutifica quando se revêem as regras com relação às outras realizações, sendo capaz de modificá-las, sem prejuízo para a situação.

Assim, reafirma que um indivíduo interage em sua comunidade quando é:

[...] tão qualificado e tão familiarizado com tudo de relevante que outras pessoas tenham dito e feito, a ponto não apenas de rever e modificar suas próprias regras, mas também de desenvolver novas regras que sejam obviamente melhores para todos aqueles que atuam em sua área de especialidade (SVEIBY, 1998, p.45).

Sem dúvida, o indivíduo envolvido com os objetivos e as características da organização pode interagir com outros especialistas, a fim de reformular os métodos e desenvolver novas técnicas diferenciadas e oportunas para sua área de atuação.

Referindo-se à perícia na competência, Sveiby (1998) aponta a dificuldade em transferir ou compartilhar, à semelhança do que diz Grotto (2002), a habilidade de uma pessoa a outra.

Como o talento é inerente ao indivíduo, ele é absolutamente incapaz de ser transmitido. Em suma, é: “[...] difícil transferir capacidade de uma pessoa para outra, mas é impossível transferir perícia [...]” (SVEIBY, 1998, p. 45).

Assim como o conhecimento é a base para a competência, a perícia é o diferencial de inovação e segurança de ação que o profissional competente desenvolveu. Indica o alto nível de conhecimentos reagentes e intrínsecos ao indivíduo que possibilitam o imediatismo e a precisão de reação.

Zarifian (2001) salienta três situações no cenário do trabalho em constante mudança, que influenciam no imediatismo da construção de um modelo de competências para as novas e diferentes organizações e/ou atores.

A primeira situação envolve o imprevisto em ocasiões emergentes, quando algo acontece de forma inesperada e interrompe o fluxo de produção no trabalho. Neste caso, as pessoas tendem a ultrapassar seus limites e regulamentos de serviço, e buscam soluções para

essas situações. De forma que as competências não se encerram na regulamentação de tarefas, mas sim na capacidade das pessoas para inovarem e resolverem os problemas que surgem.

A segunda situação envolve a comunicação, a interação das pessoas. Zarifian (2001) afirma que é imprescindível o conhecimento do sistema de símbolos, sinais, sons e caracteres usados na comunicação que possibilita à pessoa reconhecer e compartilhar objetivos e normas, não só organizacionais, mas também sociais. E esta comunicação se transforma, à medida que os conhecimentos se mesclam e são compartilhados, influenciando na terceira situação, que é a prestação de serviços, onde a noção de atendimento ao cliente externo e interno à organização é prioritária. Neste sentido, no caso da biblioteca, seria considerar primordial, e previamente, a necessidade do usuário, antes da execução das tarefas.

Mediante essas situações, observa-se que as mutações rotineiras na execução de tarefas exigem pessoas com competências múltiplas, essencialmente mobilizadas quanto ao imprevisto nas situações profissionais e sociais, ao invés de somente preparados para tarefas e cargos.

Para Zarifian (2003), competência possui uma característica principal, que é a responsabilidade da tomada de decisão nos questionamentos que surgem no trabalho. O autor relaciona a inteligência de ação aos conhecimentos adquiridos em constante mutação, assim como Sveiby (1998) afirmou.

Zarifian (2003, p.137) também afirma que competência é a "[...] faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade". Isto é, insere o compartilhamento de idéias na aptidão para possuir competência para resolver uma questão. Nestes três fatores – articular pessoas, compartilhar e responsabilizar-se – o autor ressalta como primeiros preceitos a responsabilidade e ética profissional. Antes de qualquer atitude, é preciso que o indivíduo tenha compreensão da sua capacidade de resolver o impasse, ou seja, conheça sua responsabilidade e aptidão de trabalho, bem como saiba respeitar seus colegas profissionais.

Após a observação das características de competência, adotamos neste trabalho o conceito de Zarifian (2003, p.137) quando conclui que a competência "[...] é a tomada de iniciativa e o assumir de responsabilidade do indivíduo sobre problemas e eventos que ele enfrenta em situações profissionais", de certo que toda atitude profissional segue a percepção ética e moral de responsabilidade.

Le Boterf (2003) ressalta a concomitância de duas práticas de competência intervenientes nas organizações. A primeira compreende parâmetros operacionais (taylorista<sup>10</sup> e fordista<sup>11</sup>), em que a competência se limita à execução de atividades descritas, ao saber fazer. Neste seu modelo, a competência é um elemento de conduta dirigida, é a gestão de controle. Enquanto que, na segunda prática de competência, seu modelo é cognitivo – o profissional competente sabe explorar várias direções, extrapola a descrição de ação predisposta, coleta as opções, analisa e toma decisões pertinentes e conduz a gestão, não é conduzida. Em suma, atua na emergência e inovação para uma solução de sucesso no contexto desejado, independente de sua própria formação.

Tomando por base estes modelos de gestão pelo controle e gestão pela condução, o mesmo autor destaca a característica do profissional competente como a capacidade do indivíduo de saber resolver problemas de forma satisfatória, ou seja, mobilizar e associar seus recursos estabelecendo metas para as ações.

Le Boterf (2003) argumenta que, em se tratando de equipes de trabalho, a competência coletiva se forma a partir da sinergia das competências individuais que o grupo de trabalho possui.

Zarifian (2001, p. 66) propõe a definição dada pelo Medef (1998)<sup>12</sup> para competência profissional, como marca de uma mudança organizacional e social no trabalho:

‘A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é contatada quando de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la e fazê-la evoluir’.

Em síntese, este conceito, afirma que o essencial é descobrir como interagir o saber-fazer do profissional com as necessidades de uma situação concreta e inesperada, como

<sup>10</sup> A produção taylorista foi desenvolvida por Frederick Winslow Taylor (1856-1915), objetivava a racionalização do trabalho, proporcionava o desenvolvimento de pessoal oferecendo treinamentos sistemáticos, visando fazê-lo produzir mais e com melhor qualidade; implantou o planejamento prévio de processos de produção para o máximo de produtividade e de participação dos recursos humanos, refletindo em menores custos e salários mais elevados; estabeleceu a supervisão funcional, o autocontrole e normas de procedimentos, com o trabalho executado em uma seqüência e em tempo pré-programados, de modo a não haver desperdício operacional (RAGO ; MOREIRA, 1984 ; TAYLORISMO, 2006).

<sup>11</sup> A produção fordista, foi elaborada por Henry Ford (1863-1947), aperfeiçoando o taylorismo. Vigorou a partir de 1913, na indústria automobilística norte-americana, baseada na produção em série. Esta produção possuía uma gestão da mão-de-obra, com “[...] divisão de trabalho e [...] fragmentação do saber, decorrentes do parcelamento das tarefas e da separação entre concepção/ execução”. Tinha por base a produção em larga escala e com ampla massa de trabalhadores, e se apoiava nas políticas econômicas, sociais e de seguridade social do Estado (DELUIZ, 2001, p. 5). O uso da esteira (linha de montagem) facilitava a composição da mercadoria final, mas alienava o operador, que não tinha conhecimento de todo o processo de produção (A NOVA..., 2006).

<sup>12</sup> Movimento de Empresas da França (Medef), ex-CNPF, Jornadas Internacionais de Deauville, 1998: objetivo competências, t.1, out. 1998.

articular as habilidades e a qualificação profissional e social do indivíduo ou grupo com a produção segura e singular de uma solução satisfatória e inovadora para a organização.

Foi adotado neste trabalho o conceito do Medef (1998) para competência profissional. Primeiro, porque é balizado na mudança de comportamento social associado ao trabalho na organização, o que se assemelha à situação do bibliotecário em seu ambiente de trabalho. Segundo, porque a representação das competências profissionais do bibliotecário é o objeto desta pesquisa.

Neste sentido, segue-se no próximo item a descrição do profissional da informação e de suas competências, conforme a bibliografia analisada.

#### 2.1.2.2 Contexto e Educação do Profissional Bibliotecário

Em função da descrição do novo cenário apresentado nos capítulos anteriores, faz-se a seguir uma análise da formação apontada para o bibliotecário como profissional da informação, na tentativa de compreender as mudanças ocorridas com a postura social e as funções deste profissional, em seu ambiente de trabalho. Traz-se à discussão a representação da formação deste profissional proposta pelas **Diretrizes curriculares para os Cursos de Biblioteconomia** no Parecer CNE/CES N.º. 492/2001 (BRASIL, 2001, p. 32), que enumeram dois grupos de competências e habilidades a serem assegurados na formação acadêmica do bibliotecário, no Brasil:

##### A) Gerais

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

##### B) Específicas

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;

- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

Estes tópicos das diretrizes definem claramente as competências e habilidades do profissional da informação, bibliotecário, para efeito de orientação dos centros de formação acadêmica quanto aos conteúdos curriculares a serem ofertados.

Ao se analisar os tópicos de orientação em geral, há indicativos para o profissional participar das políticas de desenvolvimento institucional e pessoal. Neste sentido, o bibliotecário incorpora as funções de produzir conhecimento, planejar e agir em projetos para racionalizar recursos, reconhecer as necessidades dos usuários e da comunidade em que está inserido, analisar, sintetizar e avaliar as demandas sociais de informação vinculadas aos fenômenos científicos e convencionais desta sociedade.

Da mesma forma, ao referir-se às competências e habilidades específicas do profissional, direciona o bibliotecário a interatuar com a demanda de usuários com vivências e necessidades diferentes, associando seu conhecimento teórico e prático à administração de informações de várias naturezas, propiciando sua socialização.

Paralelamente, para orientação do mercado empregador e de trabalho, a **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)** do Ministério do Trabalho (BRASIL, 2002) apresenta a categoria de profissional da informação que compreende as profissões de bibliotecário, documentalista e analista de informações. Nesta categoria, organizada por um grupo de profissionais da área, são descritas as funções gerais, características profissionais, competências pessoais e áreas de atividades como sendo iguais, para estes profissionais. Ou seja, estes profissionais podem desempenhar os mesmos serviços de organização e disseminação da informação, apesar de seus ambientes de trabalho diferenciados. O importante é o domínio que exercem sobre a informação ao atuarem em campos diferentes, e seu objetivo é facilitar o acesso à informação e à produção do conhecimento.

As orientações para as ocupações desta categoria são apresentadas em um discurso único, para todas as três profissões. Porém, de agora em diante, ao referir a CBO, será mencionado somente o profissional da informação como bibliotecário, em virtude de este trabalho tê-lo como objeto de estudo. Nesta perspectiva, nas funções gerais, a CBO indica que os profissionais bibliotecários:

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 (BRASIL, 2002).

Considerando as informações acima, verifica-se a abrangência de serviços e a necessidade de conhecimento inerente a esse profissional, para efetivar os serviços e participar do desenvolvimento da sociedade no exercício de suas funções.

A CBO (BRASIL, 2002) estabelece como competências pessoais do bibliotecário:

- 1 Manter-se atualizado
- 2 Liderar equipes
- 3 Trabalhar em equipe e em rede
- 4 Demonstrar capacidade de análise e síntese
- 5 Demonstrar conhecimento de outros idiomas
- 6 Demonstrar capacidade de comunicação
- 7 Demonstrar capacidade de negociação
- 8 Agir com ética
- 9 Demonstrar senso de organização
- 10 Demonstrar capacidade empreendedora
- 11 Demonstrar raciocínio lógico
- 12 Demonstrar capacidade de concentração
- 13 Demonstrar pró-atividade
- 14 Demonstrar criatividade

Através dessas especificações acima, visualizam-se as responsabilidades do bibliotecário, com seu contínuo aprendizado para conhecer as características e abrangências dos recursos, e a diversidade de modos para acessar as informações, além de sua participação social para desenvolver sua capacidade de inovação e de relacionamento pessoal.

A bibliografia consultada, da qual se apresenta a seguir vários de seus autores e idéias, também aponta as habilidades e competências sugeridas para o desenvolvimento das atividades profissionais, bem como influências da evolução da sociedade que induzem ao novo perfil profissional do bibliotecário.

Baseando-se nas alterações ocorridas ao longo do seu trabalho e por pesquisas realizadas junto aos profissionais bibliotecários, Arruda, Marteleto e Souza (2000) sugerem a educação continuada, como um fator conseqüente da variedade de informações surgidas no dia-a-dia do ambiente de trabalho profissional em vias/suportes inovadores, como evolução tecnológica e informacional.

Várias pesquisas de autores, como Barbosa (1998), Castro (2002), Cunha (2000), Guimarães (1997), Valentim (2000), entre outros, sobre qualificação do bibliotecário, visam à adequação do curso de Biblioteconomia às realidades da demanda de trabalho. Como estes

autores destacam, o profissional da informação deve ter sua formação ampla, não rígida – para atuar em diferentes espaços de informação, não somente em bibliotecas, museus e arquivos – não desprezando as técnicas específicas, mas, sim, flexibilizando-as e readaptando-as às novas necessidades de atuação profissional.

Blattmann e Fragoso (2003), Blattmann e Rados (2000) e Blattmann *et al.* (2003) ressaltam a capacidade empreendedora e de comunicação desse profissional, ao buscar formação para controlar a integração de bases de dados e estimular empreendimentos voltados à informação digital nas instituições/empresas, no intuito de atender à demanda de seus usuários. Para isso, o profissional necessita conhecer como interagir com os serviços técnicos e automatizados, seguindo os passos da gerência e da coordenação, em todas as etapas de automação da unidade de informação. Ele precisa conhecer ou estar apto para utilizar as tecnologias que despontam nas áreas de catalogação, especialmente, visando formatos de intercâmbio de dados e demandas de aquisição eletrônica, como arquivos e materiais informacionais *on line*.

Os autores argumentam que a inclusão digital faz parte do novo perfil profissional do bibliotecário que trabalha nas modernas organizações com informação virtual, onde usam técnicas de computação e a capacidade analítica é necessária. O domínio de técnicas de recuperação sistemática, para concentrar as informações de acordo com as necessidades dos usuários, propicia a dinamicidade de tempo e espaço, versatiliza novas formas de pensar e agir, possibilitando resgatar informações eficientes, instantaneamente.

Blattmann (2001) também salienta a habilidade técnica do novo bibliotecário na edição de textos digitais, em que o profissional se utiliza da telemática, no *feedback* da cibernética. A diversidade de *softwares* e a complexidade da rede de comunicação possibilitam o fluxo da informação num processo de causa e efeito, pois o bibliotecário busca informação nos mesmos meios/suportes onde divulga suas pesquisas, assim disseminando seu trabalho no bumerangue do saber.

Além de tecnologias, algumas sugestões evidenciadas por Barbosa (1998) assinalam que a formação diversificada traz muitas oportunidades de trabalho para o bibliotecário. O autor defende a interdisciplinaridade, a troca de informações entre áreas e, por fim, destaca a aplicação do conhecimento específico do profissional em espaços diferenciados.

No mesmo sentido, Silva e Ribeiro (2002) incentivam o profissional da informação a procurar uma formação acadêmica mais envolvida com a TI, afora as peculiaridades das técnicas de processamento e organização de acervo, estruturação de ambiente específico,

promoção de relacionamento social e comunicação de funcionários e usuários no local de trabalho.

Os autores acima propõem o bibliotecário com uma formação independente do paradigma de guarda e conservação do acervo. Eles enfatizam a formação do profissional com enfoque tecnológico eletrônico e digital consolidado aos aspectos sociais e culturais, na expectativa de gerar um profissional de perfil dinâmico, perante a transformação sócio-político-cultural, ao invés de passivo ou reativo, buscando a informação apenas quando necessário ao serviço ou solicitada por usuários.

Por outro lado, Castro (2002) discute a formação do bibliotecário através das leis e instituições relativas à sua formação, além das influências das novas TIs e da comunicação como ela ocorre no processo de globalização.

Após um estudo sobre a formação do bibliotecário, o autor expressa sua preocupação com a insegurança que demonstram, ao esperar uma formação voltada para heterogeneidade e versatilidade emergente nas novas tendências e perspectivas da sociedade em constante mutação.

Em síntese, o autor propõe a formação de um profissional com capacidade de análise e síntese da informação, com base cultural para construção de uma consciência crítica-reflexiva. Espera que ele atue como um cidadão esclarecido e produtivo, capaz de adquirir competências e intervir no contexto social, contribuindo para uma sociedade mais justa, como um profissional portador de um senso equilibrado entre o “[...] pessoal, o profissional e o social” (ALARCÃO, 2002 *apud* CASTRO, 2002, p.194).

Da mesma forma, Cunha (2000) e Cunha e Crivellari (2004) questionam o papel do profissional da informação e os paradoxos existentes nas distintas profissões, por exemplo: bibliotecário, museólogo e arquivista, referentes ao exercício de variadas e assemelhadas atividades, em diversos ambientes de trabalho, para diferentes usuários. Perante o novo cenário de produção, tratamento e disseminação da informação, aliado às inovações tecnológicas e a uma nova visão da educação – nos métodos e técnicas de ensino e aprendizado – o profissional da informação contemporâneo não privilegia a guarda da informação, mas, sim, a busca do saber, a autonomia e o domínio no manuseio da informação. Ele investiga crítica e reflexivamente o processo de desenvolvimento da sociedade.

Assim também propõe Valentim (2004), ao discutir a formação do profissional da informação quanto às suas competências e habilidades, sob a égide da CI, que aborda desde a produção da informação à sua utilização.

Valentim (2004) salienta que as denominações dos cursos de formação profissional, tais como Ciência(s) da Informação, Ciências Documentárias, Gestão da Informação, etc., nas IES recomendadas pela ABECIN e constantes das **Diretrizes para a construção de indicadores de qualidade para a avaliação de cursos de graduação de Biblioteconomia/Ciência da informação/2001** enfocam a pluralidade de novas atividades concernentes aos profissionais da informação. Nas diretrizes, se enfatizaram que as competências e habilidades enumeradas são determinantes na reflexão do ensino/aprendizado, avaliação e retroalimentação dos projetos e do próprio profissional da informação. Novas nomenclaturas são adotadas por alguns cursos envolvidos pela conjuntura do mercado, que se refletem nos projetos políticos pedagógicos, com suas peculiaridades regionais e sociais. Enfim, a educação continuada e refletida é fundamental, para um profissional da informação consolidar sua competência.

Abordando-se as competências e habilidades para o graduando de Biblioteconomia, sugeridas no documento do *IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur; anexo 3 (apud VALENTIM, 2000, p.17-21)* (ANEXO D – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS, p. 253) – ocorrido em maio de 2000, na cidade de Montevideu – verificam-se múltiplas indicações para o bibliotecário. Identificam-se competências desde a coleta à disseminação da informação, enumeradas em aspectos do processamento e guarda do acervo ao envolvimento e estímulo de pessoal, bem como quanto ao controle de recursos financeiros. Constatam-se a abrangência e distinção de competências em áreas científicas, política e sociais.

Para Guimarães (1997), a evolução do profissional da informação envolve dois fatores interligados: a formação educacional e o desempenho profissional, que pressupõem, respectivamente, suas competências e habilidades. Dessa forma, as competências adquiridas com o aprendizado formal são maturadas em pensamentos e ações no trabalho diário, expressando suas habilidades profissionais e pessoais.

Através da educação continuada e dos programas interdisciplinares, o bibliotecário reflete e se questiona sobre características e competências esperadas em um profissional moderno. Como Pinheiro (*apud* ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p.12) prevê, são essas opções de atualização do aprendizado e de trabalho em equipe que corroboram para ultrapassar os "[...] impasses hoje vividos de formação e prática".

Por outro lado, a ADBS (1994) salienta que, tanto em organizações do setor público quanto privado, sendo um serviço especializado ou generalizado, para alcançar as competências profissionais adequadas, os profissionais precisam satisfazer a demanda, desde

em questões como a divisão do tempo entre as atividades técnicas, até os serviços prestados aos usuários em prazos satisfatórios. Afirma ainda que, mesmo com a ajuda das novas tecnologias, a dificuldade do serviço técnico e a duração de um serviço serão definidas pelo tipo de atividade, tipo de profissional ou usuário. Isto é, a duração da prestação de serviço depende diretamente do quê e como foi solicitado, de quem solicita e de quem realiza o serviço.

Como pode ser observado em várias propostas, devido à diversidade crescente e constante dos sistemas de informação, práticas e perfis profissionais na sociedade da informação, o profissional da informação deverá analisar suas necessidades contínuas de conhecimento. Nestas circunstâncias, é preciso revisar e atualizar as respectivas competências para as várias atividades de trabalho, tanto para qualificar suas habilidades profissionais, quanto para auxiliar o desenvolvimento da organização em seu meio interno e externo.

Nesse sentido, para o bibliotecário, o sistema de informação com a disponibilidade emergente – acesso imediato – de diversos tipos de informação, em menor prazo, se apresenta como um instrumento poderoso e atual para o enriquecimento e atualização das organizações e dos profissionais, possibilitando constituir um processo de retroalimentação analítico de informações.

O bibliotecário à frente de suas atividades e serviços, para Maciel e Mendonça (2000), procura identificar os limites do conhecimento; integrar conteúdos correlatos; usar metalinguagem para indexar assuntos; gerar produtos de sua experiência; desenvolver e usar instrumentos de trabalho adequadamente; elaborar políticas de trabalho; elaborar, coordenar, executar e avaliar os planos e projetos. As autoras alertam que o bibliotecário cioso de suas tarefas é consciente de sua formação, de suas competências técnicas e práticas, e relaciona-as às posturas pessoais de liderança e administração, para reconhecer e ultrapassar seus limites profissionais.

Maciel e Mendonça (2000, p. 7) apresentam a idéia de soluções imediatistas nas bibliotecas, quando afirmam que um bibliotecário lida no dia-a-dia com várias necessidades de informação de pessoas diferentes. Isto explicaria a praticidade, a objetividade e a velocidade com que precisa tomar decisões, o que possivelmente o motive ao imediatismo, independente da infra-estrutura da organização em que presta serviço.

Igualmente, Maciel e Mendonça (2000), Probst, Raub e Romhardt. (2002) e Sveiby (1998) asseguram que qualquer organização depende da capacidade intelectual de seu pessoal de trabalho para alcançar o sucesso, principalmente dos tomadores de decisão. A qualidade de desempenho de uma organização é diretamente proporcional à qualidade do capital intelectual

dos seus empregados, em que a tomada de decisão reflete a análise dos elementos compreendidos no sistema. Caberá ao profissional se municiar de informações analisadas sobre as atividades a executar, para tomar as decisões apropriadas, para obter soluções satisfatórias.

Todavia, alertado sobre os vários aspectos – ambiental, pessoal, informacional, etc. – e os meios necessários à implementação do conhecimento do bibliotecário, a reflexão e análise de informações se atêm às peculiaridades e diferenças de cada biblioteca, em seu contexto e objetivo.

Nesse sentido, busca-se evidenciar as competências dos bibliotecários, sob a perspectiva das representações sociais que eles próprios constroem. Assim, examina-se a realidade e o conhecimento sobre o cotidiano sócio-profissional, num contexto relacional onde esse profissional está inserido.

Para isso, faz-se a seguir uma revisão das teorias relacionadas à cotidianidade ou a sociologia do conhecimento, representações sociais e processo social, fundamentais para a interpretação do surgimento e evolução de idéias como profissão e competência, que são centrais nesta dissertação.

## **2.2 MARCO TEÓRICO : SOCIEDADE E REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

Neste item consideramos os estudos dos sociólogos pesquisados, que buscam entender a construção de uma realidade da sociedade, através do conhecimento dos indivíduos. Neste sentido, são enfatizados os sociólogos Berger e Luckmann, Durkheim, Elias e Moscovici, envolvendo as disciplinas da Sociologia do Conhecimento e da Psicologia Social, bem como as Representações Sociais, num turbilhão de idéias e fenômenos que influenciam e são influenciados, em uma sociedade. As várias idéias que se tornam senso comum são propulsoras das transformações e da dialética de uma sociedade, traçando um caminho de reflexão e atuação em circunstâncias, na formação de sua representação social.

Da mesma forma, este trabalho envolve como objeto de pesquisa o conhecimento que o bibliotecário tem de si mesmo, em seu ambiente de trabalho.

As mudanças de comportamento da profissional também são consideradas por esta pesquisadora, que buscou em Elias (1994) a interpretação do processo civilizador no homem ocidental da era moderna, onde ele foi influenciado pelos aspectos inovadores da informação.

Segue-se o estudo da construção da realidade da sociedade através de seu conhecimento.

### **2.2.1 Sociologia do Conhecimento**

Considerando-se que a sociologia do conhecimento trata das múltiplas facetas da realidade e da versatilidade na construção de tudo aquilo considerado conhecimento positivo ou negativo de uma sociedade, o estudo aqui proposto aborda o seu objeto com apoio na sociologia do conhecimento. Fez-se um esboço sobre o processo de evolução das idéias em torno da construção social e das representações de competência profissional.

Segundo Berger e Luckmann (1995, p.14), a nomenclatura “sociologia do conhecimento” surgiu na história intelectual da Alemanha. Iniciou-se no contexto filosófico alemão na década de 1920 do século passado, por meio de Max Scheler. Teve problemas de aceitação pelos sociólogos que, em sua maioria, consideravam a sociologia do conhecimento como um estudo menor sobre o processo de evolução das idéias, embotando o potencial significativo que a sociologia do conhecimento poderia fornecer na interpretação do processo de construção de idéias de uma sociedade. Posteriormente, foi assumida no âmbito da sociologia pela sociedade de língua inglesa.

Porém, esses mesmos autores apresentam sua conceituação do que é a sociologia do conhecimento, em sua obra intitulada: *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento* (1995). Nesta obra, são analisados os mesmos fenômenos, sob diferentes concepções empíricas ou subjetivas, por meio de comentários críticos e sob múltiplas visões, em busca de esclarecer seu ponto de investigação, que é a construção social da realidade. Seu objeto de pesquisa é a sociedade, com suas realidades: objetiva, quando analisam a sociologia do conhecimento; e subjetiva, quando analisam sua consciência exclusiva, em que a junção das duas realidades das sociedades propicia a teorização da psicologia social. Em suma, os autores consideram que a sociologia do conhecimento analisa os fenômenos do dia-a-dia que contêm o conhecimento social e compõem a sociedade. Este conhecimento social se baseia na realidade em que a comunidade vive.

Berger e Luckmann (1995) declaram que fatos concretos e fenômenos eventuais solidificam a existência de uma realidade e a sobrevivência de uma sociedade. O estudo da seqüência de situações (o caminho percorrido) que levam até os acontecimentos é a sociologia

do conhecimento. Em síntese, é a compreensão de como as ocorrências influenciaram ou se desenrolaram na sociedade.

Nesse sentido, examina-se a sociologia do conhecimento apresentada por Burke (2003), em seu livro intitulado *Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot*, em que o conhecimento é proeminente em quatro momentos. Como primeiro destaque da sociologia do conhecimento, apresentam-se o indivíduo e o seu conhecimento, que são analisados para determinar sua forma de se comunicar, sua linguagem e prática de entendimento na sociedade. O segundo ponto observa a coletividade ou grupo, com suas experiências e hábitos diários, que possibilitam a construção de seus costumes metodológicos. Em terceiro lugar, está a ênfase na microssociologia, que compreende o estudo de aspectos cognitivos de como grupos específicos constroem e disseminam seu conhecimento, em seu ambiente. E o quarto enfoque, além das gerações e das classes sociais, considera o gênero e a geografia, quanto a graus de exclusão e inclusão intelectual e social, em diversos lugares e momentos, e a distribuição ou restrição espacial de conhecimento.

Como a própria história demonstra, a construção do conhecimento sempre existiu, envolvendo grandes revoluções de pensamento e concretizações intelectuais, isto é, a realização e aplicação de descobertas e idealizações, principiando sua grande expansão informacional, com a invenção da imprensa tipográfica por Gutenberg, no século XV, por volta do ano de 1428. Este invento foi um marco que possibilitou a comunicação de diversos conhecimentos a muitas pessoas e instituições, provocando questionamentos e comparações injetores de transformações sociais.

Portanto, o homem sempre utilizou a informação para expressar e gerar movimentos, de acordo com seus objetivos de exprimir, reprimir, comandar ou provocar a sociedade, desde o tempo da oralidade, até os dias de hoje, que nomeiam a sociedade como "do conhecimento", "sociedade da informação", e os tempos atuais como "era da informação" ou "era do conhecimento". Dessa maneira, pressupõe-se que haja preocupação com a informação, que seja senso comum refletir quanto à aquisição e ao uso da informação, observando com senso crítico sua trajetória na construção do conhecimento.

Com base nesse pressuposto, o conhecimento sofre transformações nas práticas passadas de geração em geração para a transmissão acadêmica, com a institucionalização do ensino através de universidades. Contudo, no início da legitimação das universidades, principalmente se transmitia o conhecimento já adquirido. Pouco era difundida a idéia de pesquisar novos temas, ou sob outros pontos de vista, aquilo que já estava assimilado sendo simplesmente passado, como ensinamento útil. Segundo Burke (2003), com o Iluminismo,

que suscita a consciência da busca da novidade e de conhecimento organizado, surgem palavras como: pesquisa, investigação, organização técnico-científica da informação, que surpreendem as instituições acadêmicas sedimentadas e instigam à tradição de intercâmbio das experiências na sociedade. Ou seja, modificam-se os métodos de organização e de transmissão e estimulam-se as trocas de experiências e conhecimentos na coletividade.

Desse modo, a organização técnica e sistemática das informações expandidas pela imprensa e guardadas em bibliotecas modificaram as formas e os locais de comunicação do conhecimento. Assim como a demanda social pelas informações ocasiona o compartilhamento e reprodução das obras, as mudanças nos currículos das universidades geram novas possibilidades e a expansão da arborescência do conhecimento, bem como novos profissionais. Como já foi observado no desenvolvimento da Biblioteconomia, a evolução das universidades veio provocar mudanças nas bibliotecas e em seus acervos, quanto ao conteúdo, à forma de organização e aos ambientes de discussão, além de alterações no exercício profissional da Biblioteconomia. Burke (2003) nomeia de “tripé intelectual” as ramificações do conhecimento, isto é, a biblioteca, as enciclopédias e os currículos universitários, pois influenciam e são diretamente influenciados pelos meandros da disseminação do conhecimento, tanto acadêmicos como sociais.

Por outro lado, o intercâmbio crescente das informações desponta preocupações com a reserva intelectual dos pesquisadores (BURKE, 2003). Embora haja construção de fontes de informação especializadas e obras de referência, como enciclopédias, para melhorar a busca de informações e a indicação dos autores sobre determinados temas, e assegurar-lhes os direitos de autoria, alguns pesquisadores não acreditavam na sua eficiência. Entretanto, as incertezas sociais observadas a partir dos diversos graus de percepção das mesmas informações e fenômenos divisados pelas diferentes sociedades, despertam certo descrédito imediato e o senso crítico ao interpretá-las. Conseqüentemente, a análise científica e metodológica foi empregada para classificação, confirmação ou rejeição da informação, para um conhecimento contextualizado e reconhecido como verdade natural pela coletividade, independente do indivíduo.

Nessa mesma perspectiva, Berger e Luckmann (1995, p.11) definem realidade como “[...] uma qualidade pertencente a fenômenos que reconhecemos terem um ser independente de nossa própria volição”. Entendem que a realidade tenha um sentido positivo ao acontecer espontaneamente, além da vontade própria do indivíduo. A realidade possui uma natureza independente, que se sucede num processo contínuo, mas não necessariamente uniforme. As relações entre seres humanos, com seu importante papel social, visualizam esse processo em

construção constante, pois sua comunicação em diversas formas, com abrangentes dialéticas, símbolos e sinais, dissemina e resgata as etapas da realidade.

Conseqüentemente, os autores acima definem o conhecimento como a confirmação de que os fenômenos existem e possuem características específicas, em que há o entendimento concreto da existência das situações, com suas peculiaridades. Portanto, é através deste saber que se reconhece a realidade. O processo de construção da realidade é alicerçado no conhecimento que o indivíduo recebe, possui e transmite, pelos seus vários meios de comunicação e interpretação dos fenômenos cotidianos e esporádicos.

Entretanto, Berger e Luckmann (1995) afirmam ainda que o homem não tem costume de questionar sua realidade ou seu conhecimento, a não ser que tenha algum problema. O sociólogo investiga o processo da realidade e do conhecimento em cada sociedade. De outra maneira, o filósofo questiona e conceitua a realidade e o conhecimento do homem, relacionando-os como verdade ou não, nas diversas situações. Portanto, os sociólogos, em sua lógica de pensamento, se aproximam de Elias (1994), que se refere ao processo civilizador, com a idéia da dinamicidade com que as sociedades se transformam continuamente, em que a verdade de cada sociedade é relativa a si própria.

Inconsciente ou conscientemente, as pessoas avançam e recuam numa espiral de conceitos, e expressam as mudanças reais em seu comportamento. As sociedades restringem ou aprovam um sistema civilizador, através da sujeição das atitudes e sentimentos impostas aos indivíduos. Este sistema propõe novos padrões relativos ao ambiente e temporalidade em que constroem o processo civilizador, que é pautado em novos ou velhos valores, influenciados pela política social-econômica, que trata da sobrevivência da sociedade.

O conhecimento é construído na vida diária do homem, inferindo-lhe significação, respondendo às suas carências cotidianas, isentando-se de explicações científicas. O montante social de conhecimento diferencia sua verdade através dos níveis de intimidade que o homem possui, demonstrando “informação complexa e detalhada referente àqueles setores da vida diária” (BERGER; LUCKMANN, 1995, p. 64) em que o homem interage.

Os mesmos autores ressaltam que o indivíduo desenvolve seu conhecimento particular, aprofundando-o cotidianamente. Em contrapartida, não evoluem outros conhecimentos que dizem respeito ao cotidiano de outrem. Ou seja, o homem tende a buscar informação só sobre o que lhe interessa ou pode afetá-lo positiva ou negativamente, possuindo apenas um conhecimento generalizado e superficial do que está fora do seu meio, que não basta para reconhecer outra realidade.

Conforme Isaac Barrow (*apud* BURKE, 2003, p.81), em seu tratado *Da indústria*, "[...] 'difícilmente será um bom sábio aquele que não possui conhecimentos gerais' ", ou seja, o conhecimento variado também é importante e necessário, devido à vinculação dos fenômenos e informações compartilhadas e transmitidas entre a coletividade. Assim, para a integração do indivíduo à sociedade é necessário o relacionamento de troca e interação de conhecimento em que o homem cumpra seu papel social.

Quando Berger e Luckmann (1995) tratam da sociedade como realidade objetiva, destacam a institucionalização e a legitimação. A institucionalização aborda a formação do homem como ser social, assegurando que ele influi e é influenciado pelo meio ambiente onde vive, e faz parte da coletividade. A institucionalização ressalva que as pessoas, além de se relacionarem com o seu ambiente natural específico, também se relacionam com um círculo maior da coletividade, em seus aspectos culturais e sociais. Ademais, as pessoas interagem com outros fatores e significados que existem ao seu redor, como esclarecem esses autores, ao afirmarem que "[...] Desde o momento do nascimento, o desenvolvimento orgânico do homem, é na verdade uma grande parte de seu ser biológico enquanto tal está submetido a uma contínua interferência socialmente determinada" (BERGER; LUCKMANN, 1995, p. 71).

Elias (1994) também alerta sobre a mudança de comportamento e sentimento no homem ocidental, após a Idade Média, com sua análise da influência psicológica civilizadora. Indica que os sentimentos interferem diretamente na postura do indivíduo ou grupo, diversamente entre adulto e criança e entre idades diferentes. Isto é, começa o processo civilizador no início da vida do indivíduo, quando lhe são impostos parâmetros de civilidade aceitos pela sociedade de então. O conceito de civilidade engloba uma diversidade de fatos e aspectos científicos, tecnológicos, religiosos e sociais, que sugestiona valores da coletividade, desde a moradia à alimentação, aos sistemas estruturais e/ou legais da sociedade, determinando a evolução do conhecimento quanto ao que é civilizado e o que não é civilizado de forma diferenciada, em áreas geográficas distintas.

Neste sentido, Elias (1994) argumenta que as transformações frequentes na estrutura da sociedade ocidental, que, por conseguinte, alteram os comportamentos e os sentimentos típicos e seus conceitos, dificultam um entendimento definitivo da sociedade. Este processo de mudança envolve os aspectos econômicos, as descobertas científicas e as aplicações tecnológicas, bem como as normas formais que compõem um Estado e são ditadas por ele, no intuito de controlar a sobrevivência da estrutura social, política e econômica da sociedade.

A institucionalização, considerada por Berger e Luckmann (1995) como objetivação de primeira ordem, é gerada com o estabelecimento de comportamentos e ações cotidianas

para hábitos que já existiam, quando são tipificados por cada agente. As características principais da tipificação são: a reciprocidade das instituições e as particularidades compartilhadas nas ações e pelas pessoas. A tipificação é um produto do meio. Na medida em que as instituições também o são, influem e impõem hábitos na construção de um modelo próprio, por meio da correlação de ações e das pessoas. Como tal, a tipificação é determinante da ação e para a sujeição à ação.

Observa-se que a institucionalização é fruto de uma atuação humana, pois compreende sua objetividade e subjetividade, bem como a objetividade e subjetividade da instituição particular. Isto quer dizer que a institucionalização depende da ação e conveniência das pessoas, em estabelecerem seu objetivo e transmiti-lo a uma comunidade, que pode ou não interagir com a escolha dessa atuação, aceitando-a ou não como verdade institucionalizada. Não é mesclada como objetivo da sociedade, mas é derivada do objetivo, como um produto social do discurso do homem, que afeta a coletividade, ao participar da escolha dessa atuação. Dessa forma, a sociedade é uma associação do homem e seu discurso, ele a produz e é “produzido” pelas decisões que propõe ou aceita, reciprocamente. Como afirmam Berger e Luckmann (1995, p. 87), “[...] a relação entre o homem, o produtor, e o mundo social, produto dele, é e permanece sendo uma relação dialética, isto é, o homem (evidentemente não o homem isolado, mas em coletividade) e seu mundo social atuam reciprocamente. O produto reage sobre o produtor”. Ou seja, os homens criam as leis para se protegerem e se resguardarem, mas, ao mesmo tempo, ficam sujeitos a elas.

Considerando a institucionalização e a legitimação, se aborda a exteriorização, a objetivação e a interiorização, que agem em “[...] três momentos dialéticos na realidade social. Cada um deles corresponde a uma caracterização essencial do mundo social. A sociedade é um produto humano. A sociedade é uma realidade objetiva. O homem é um produto social.” (BERGER; LUCKMANN, 1995, p. 87, grifo do autor). Essas afirmativas resumem as etapas de evolução da construção social e as características de atuação dos elementos ou ambientes sociais.

Esses procedimentos identificam que ocorre a exteriorização na reciprocidade e no compartilhamento social do conhecimento, que é a interação de pessoas diferentes com diversos níveis de conhecimento que se integram no espaço e no tempo, para a constituição de suas realidades. Rasche (2005), ao interpretar Berger e Luckmann (1995), afirma que o uso da linguagem na comunicação expõe a subjetividade humana verdadeira, contribuindo para a compreensão de si mesmo. Isto quer dizer que o uso da linguagem facilita a expressão e o reconhecimento próprio. Berger e Luckmann (1995) alertam para que a linguagem propicia a

propagação do instante, para um novo instante da realidade do ser. Num segundo momento, acontece a objetivação por meio da padronização das ações cotidianas, que, na sua historicidade, tipificam a ação ou atividade. São experiências pessoais e coletivas que se tornam modelos de ação. Num terceiro momento, a interiorização da sociedade, como realidade subjetiva, sucede por meio de “[...] processos de interiorização da realidade (socialização primária e secundária) e de interiorização da estrutura social (identidade)” (RASCHE, 2005, p. 23). Identificam-se as especificidades do acervo do conhecimento social em que o ser está imbuído, isto é, suas experiências pessoais da socialização primária (sedimentação); seu papel social da socialização secundária, as experiências na coletividade (tradição) (BERGER; LUCKMANN, 1995).

A representação da evolução da construção social envolve a exteriorização, a objetivação e a interiorização, interagindo reciprocamente o conhecimento das pessoas e sua diversidade, com o ambiente real da sociedade. A construção da realidade aparentemente inicia pelo homem, que externaliza e transfere suas experiências e subjetividade à sociedade, que as absorve e aceita, adapta ou rejeita, conforme sua necessidade de informação e conhecimento constituído, e as transforma em experiências coletivas. Da mesma forma sucede com as experiências da coletividade, só que em sentido inverso, isto é, da sociedade ao indivíduo. Por conseguinte, as experiências pessoais possuem ações cotidianas já influenciadas pelas experiências coletivas, que são tipificadas ou normalizadas pela objetividade da sociedade, transformando-se em modelos de ação que retornam ao homem como conhecimento padrão. Conseqüentemente, estas ações cotidianas ou os modelos de ação são socializados desde sempre, pela sedimentação do conhecimento básico recebido em família e em pequenos grupos, que a sociedade compartilha e expande como tradição. Ou seja, na etapa de interiorização, o homem e seu conhecimento refletem sua realidade social, vivida e solidificada na sociedade, que é absorvida e confraternizada por gerações, na sociedade.

A construção da realidade social é um eterno recomeço. Na realidade subjetiva, desenvolve-se o homem em coletividade, como produto de uma sociedade (interiorização), e como produtor que exterioriza a sociedade como sua obra (exteriorização). Enquanto isso, a sociedade é uma realidade prática constituinte de hábitos e padrões (objetivação), que produz o homem e é produzida por ele, num padrão cíclico.

Quanto à legitimação, considerada como objetivação de segunda ordem, ela tem sua origem por meio dos universos simbólicos, que têm por função estabelecerem acesso objetivo e razoável à subjetividade das objetivações (de primeira ordem), já institucionalizadas. Não se

aborda a criação de símbolos, mas se ressalta sua legitimação, para serem eficazes, no sentido em que foram criados. Fica estabelecido o *feedback* dos símbolos, ao facilitarem o reconhecimento do código ou linguagem produzidos pela e para a coletividade. A legitimação concretiza o processo de esclarecimento das informações e justifica as variáveis tradicionalmente instituídas, quando transpostas de geração em geração. Ainda, segundo Berger e Luckmann (1995, p.128), “A legitimação ‘explica’ a ordem institucional outorgando validade cognoscitiva a seus significados objetivados. [...], não é apenas uma questão de ‘valores’. Sempre implica também ‘conhecimento’”. Ou seja, a legitimação determina e esclarece o que o cidadão pode ou não fazer, justificando suas ações.

É uma forma de se resguardar o cabedal de informações, que é memorizado não por hábitos, pela história ou biografia, ao passá-lo de uma geração à outra. É preciso preservar e recuperar o conhecimento por normalizações, contextualizando-o num momento ou numa ação. A legitimação das instituições é baseada no conhecimento da coletividade, o qual incorpora valores e impõe novo significado, que a fundamenta. Neste contexto, para Berger e Luckmann (1995) há quatro níveis de construção social da realidade:

1º. Pré-teórico – fundamenta-se no conhecimento tradicionalmente transmitido sem a necessidade da legitimação, por exemplo: informações de parentesco.

2º. Teórico elementar – composto de sistemas explicativos pragmáticos com acepções objetivas que aludem ações concretas, como ditados e provérbios, além de credices, folclore e histórias populares, usados no intuito de afirmar ou coibir uma ação.

3º. Teórico explicativo – onde o institucional é legitimado destacando a conduta complexa e diferente de uma ação, normalizando procedimentos especiais e autônomos, que vão da prática à teoria. Integra muitas áreas de acepção e formaliza determinantes de direitos e deveres e padronização de processos institucionalizados.

4º. Teoria dos universos simbólicos – Integra todos os níveis, na medida em que legitima mais áreas e uma diversidade de “processos simbólicos de significação”, ausentes de experiências da vida habitual e diferentes das tradicionais realidades, com perspectivas propensas à socialização objetiva, com uma subjetividade real de significação (BERGER; LUCKMANN, 1995, p.132). Pode-se, então, argumentar que toda ação tende a ser institucionalizada e legitimada, ou será marginalizada, despontando a fragilidade da natureza da vida na sociedade.

Dessa forma, os universos simbólicos propiciam a unificação dos procedimentos de institucionalização e legitimação que garantem a construção social da coletividade e valoram

os acontecimentos, numa coerência de ação e reflexão na sociedade. São estes para as mudanças ocorridas na sociedade construir novas realidades.

Ao se observar as mudanças da sociedade sob a ótica do “processo civilizador” de Elias (1994, p. 13), que enfoca os “[...] tipos de comportamento considerados típicos do homem civilizado ocidental”, salienta-se que os diferentes comportamentos e os valores pessoais e sociais do homem incorporam ou se inserem na sociedade, através de ações do próprio sujeito social. A civilidade do homem é relativa ao seu tempo e à sociedade, de maneira que as posturas típicas de civilidade de hoje poderiam não o ser outrora, da mesma forma que o comportamento típico do homem civilizado de tempos passados pode parecer incivilizado, pelos parâmetros da sociedade atual.

Essas mudanças de comportamento do homem ocidental são efeitos do processo civilizador, conforme os significados e graus de alteração estabelecidos na sociedade, ao longo de sua evolução. Para Elias (1994), há um processo civilizador não linear, dinâmico e retroativo em constante mutação, que transcorre com o desenvolvimento de fenômenos da sociedade ocidental. Supõe-se, assim, que seu comportamento evolua de um estado incivil a um patamar civilizado, infindo e ilimitado, sempre com novas fases de mudança, que podem ser longas, de acordo, com o ambiente da sociedade.

O processo civilizador é transmitido de uma geração a outra por sobreviventes de fatos e situações concretas, que expõem aplicações e influenciam nos valores sociais e morais dos diferentes locais. Assim, após a Revolução Francesa, acentua-se o conceito de civilização e a conscientização de influências da postura francesa nas sociedades dos países ocidentais, por ex.: a aristocracia alemã, ao reconhecer a sua ingerência, se contrapõe às características francesas, que até então influenciavam o seu comportamento.

A partir de considerações sobre os impactos civilizadores na sociedade do homem ocidental, através da visão de Elias (1994) destacam-se mudanças sociais e comportamentais resultantes do processo civilizador, quanto ao acesso à informação, relacionando-as à sobrevivência da sociedade, mediante as contingências econômicas e o progresso científico e tecnológico. A dinamicidade e a complexidade de uma sociedade, que contém vários nichos de idéias, diversos ambientes sociais, políticos, religiosos e econômicos, constitui ciclos entrelaçados num mesmo espaço e tempo, que se transformam continuamente. Portanto, não é simples definir o que é civilizado ou incivilizado, guardadas as proporções e as peculiaridades cíclicas (sociais, religiosas, políticas, regionais, etc.) dos fenômenos das diferentes sociedades em uma só, mas, é claro, que estas questões não mudam da noite para o dia. De tempos em

tempos, os fenômenos acontecem e provocam um fim ou um reinício, um novo processo civilizador.

Nesse intuito, procura-se a seguir esclarecer os fenômenos sociais, como objetos formadores de representações sociais que interferem na construção do saber do homem, o qual é afetado pelas mudanças no ambiente e na sociedade que o cerca.

### **2.2.2 Representações Sociais**

Neste item, serão examinadas propostas de Durkheim (2003) e Moscovici (2004) que desenvolvem teorias sobre as representações do coletivo e sociais, implicando a compreensão sócio-psicológica da realidade. Alia-se a estas a proposta da teoria do descomprometimento da natureza humana, baseada no conhecimento sociológico desenvolvido por Elias (1998), que enfoca a alienação e o envolvimento do pesquisador, ao se inserir como parte do meio investigado, mas não participante.

Segundo interpretações de Rasche (2005), Moscovici (2004) afirma que as representações sociais transparecem os fenômenos sociais. Sua investigação científica proporciona embasamento para o entendimento de como se dá o relacionamento e o desenvolvimento social do homem. A partir do momento que se observa analiticamente a evolução de um fato social, pode-se descrevê-lo e detectar as vertentes e os aspectos do sujeito e do ambiente passíveis de induzir o sujeito num ou noutro sentido. Deste modo, a análise do processo, fato ou ação possibilita que o homem preveja os melhores caminhos e identifique os problemas e soluções cabíveis para as situações analisadas, ou proponha escolhas de ação para situações semelhantes, em sociedades futuras.

Nesse sentido, Moscovici (2004, p. 8) apresenta o “poder das idéias”, quando ressalta a influência da coletividade na representação social (RS), pois se trata do senso comum. Afirma que o senso comum predomina através dos hábitos sociais que o homem vivencia em seu meio ambiente e em suas associações de comunicação na comunidade, bem como em seus pensamentos e nas opções que compõem sua realidade compartilhada. Desta forma, compreende-se que a RS é a transposição das idéias de uma coletividade para uma realidade social. Isto depende do quanto as pessoas interagem e se entendem, comunicando suas impressões, perspectivas e interesses, até a formação de uma realidade conjunta.

Moscovici (2004) propõe o estudo sobre o fenômeno representacional, não como um conceito, mas como uma teoria, num entrelace sociopsicológico, que engloba o

comportamento e o cognitivo do homem, como indivíduo de uma coletividade. Os fenômenos sociais em representações do coletivo, como inicia Durkheim (2003), precedem a teorização do fenômeno social de Moscovici (2004), que instaura um conflito, por combinar conceitos da Sociologia com conceitos da Psicologia, a ponto de enxergar os fenômenos sociais, como a RS. A Psicologia do conhecimento preocupa-se em conhecer o desenvolvimento do homem em sua conduta e intelecto, para partilhar um conhecimento, enquanto a Sociologia do conhecimento preocupa-se em observar e descrever o processo em que o fenômeno acontece, com as etapas que este conhecimento atravessa para sua construção e aceitação na sociedade.

A investigação sociológica de Durkheim (2003) compreende o conceito de representação coletiva, que serve de base para Moscovici desenvolver o conceito de RS na psicologia social. Este conceito de RS se firmou na França, quando Moscovici (2004) publicou *La Psicanalyse: Son image et son public* (1961).

Em Durkheim (2003), a idéia de representação coletiva quer dizer a associação de indivíduos que vivem numa realidade influenciada pelo coletivo, pelo sistema corporativo estático de uma sociedade, não pelo ajuntamento de indivíduos, mas sim pela idéia interiorizada, autônoma e coercitiva da sociedade como um todo, independente da vontade individual.

Por outro lado, Moscovici (2004, p. 49) optou pelo termo “social” para salientar a dinamicidade da sociedade, principalmente ao focar a transformação social mediante o senso comum. Isto significa que os processos de mudança e preservação na vida dependem da ancoragem e objetivação que uma minoria impõe a essa sociedade. Não há mudança e novidade quando há conformismo e submissão social, mas sim quando há inconformismo e dinamicidade social para provocar a inovação. Novas perspectivas sociopsicológicas surgem aos poucos, numa parte dessa sociedade com crescente envolvimento do homem, consciente ou inconscientemente, até se tornar um ponto em comum.

Nesse sentido, o conceito de RS significa as manifestações dinâmicas do comportamento e do cognitivo de um determinado grupo social.

Segundo Arruda (2002), o conceito de RS é usado em pesquisas de várias ciências, afora as ciências humanas, denotando uma característica interdisciplinar quanto ao interesse dos indivíduos pelos fenômenos de reconhecimento dos símbolos. Em verdade, origina-se na Sociologia, mas a autora afirma que está presente também na Antropologia e nas histórias comportamentais e cognitivas.

A autora expõe uma panorâmica evolução da RS, a partir dos anos de 1960, através de pesquisas sobre o pensamento e a imaginação que, a partir do ano 1980, tornaram-se

pesquisas do conhecimento social. Mas é através da Teoria da Psicologia Social que a RS se solidificou na perspectiva psicossocial de Moscovici e foi ratificada por Jodelet.

A Psicologia Social desenvolve a RS pela associação do indivíduo com a sociedade em que constroem suas consciências e conhecimento, num intercâmbio social e cultural dinâmico e diverso, que constata sua realidade.

Para Jodelet (2001), a necessidade das pessoas de conviverem com outras pessoas, situações ou pensamentos estimula a criação das representações no mundo em que elas vivem. As circunstâncias de adequação física ou intelectual vividas na procura de solucionar quaisquer problemas surgidos influem no comportamento e na interpretação de sua realidade na sociedade. Sendo assim, a representação é social e essencial à sua sobrevivência.

As representações sociais são verificadas em diversas áreas de estudos científicos nas Ciências Humanas, pois descrevem fenômenos de interpretação de conceitos e de atitudes próprias do grupo de pessoas, que são observados naturalmente pelas expressões e imagens compreendidas na transmissão de informação, consolidadas pelo comportamento e em organismos objetivos e territoriais.

Guareschi (1998) cita Sperber (1985), que compara a tradição e o modismo (estático, cultural e momentâneo) às representações coletivas, enquanto a diferencia da RS, pela falta de dinamicidade e fluidez das sociedades modernas. O autor ainda diferencia a RS de estereótipos, que seriam representações coletivas com muitas cópias homogêneas delas mesmas. Guareschi (1998, p. 196) apresenta Jahoda (1982), que também facilita a diferenciação da RS, visto que compara o mito às representações coletivas, pois este é um “[...] fenômeno cultural estratificado, cristalizado, não possui a dinamicidade e a historicidade que se quer dar ao conceito de RS”.

Moscovici (2004) diferencia a RS pela capacidade de imaginação diversificada e inovação da sociedade moderna, em sua hierarquização de poder e idéias divergentes, que agrupam ou desagregam partes desta sociedade em pequenos senso comuns, enquanto as representações coletivas são estáticas e homogêneas à sociedade. Quando Moscovici se refere à modernidade, infere os aspectos da legitimação e comunicação.

Segundo o autor, na era pré-moderna (refere-se ao período feudal na Europa), o conhecimento e as crenças eram instituídos e legitimados pela Igreja e o Estado (reinado), enquanto na modernidade há uma infinidade de poderes descentralizados (ciência, senso comum, grupos de sociedades, etc.), que instituem e legitimam o conhecimento, com a dinamicidade das inovações e dos meios da comunicação.

Segundo Moscovici (2004), a sociedade percebe tudo à sua volta, motivada pela experiência, valores e atribuições comuns a seu ambiente. Em busca do senso comum, esbarra na premissa: o instinto é tão poderoso quanto à análise científica, mas a mente instintiva e sentimental tem medo do que desconhece – como, por ex., “força da natureza” – da mesma forma que a mente racional e objetiva tem medo da “força do pensamento” (MOSCOVICI, 2004, p. 29).

Para esse autor, há fenômenos que o sujeito aceita como verdades sem questionar, por conformismo em relação ao conhecimento relativo de que dispõe. Mas, de repente, eles se transformam e percebem nuances da realidade. Enfim, toda compreensão da realidade se dá pelos estímulos recebidos do meio e da comunidade em que o sujeito está inserido, portanto nada é percebido ao acaso. As representações são formadas pelos sistemas perceptivos e cognitivos das pessoas, que percebem o que faz parte de seu mundo e compreendem o que conhecem. Por exemplo, uma visão no espelho, representa o real, mas a imagem não é exatamente a verdade, pois começa invertendo a ordem do real, onde o que está à direita aparece à esquerda, e vice-versa. Portanto, o autor justifica a necessidade de um símbolo de referência, a representação, que o relacione com a realidade e ajude o indivíduo a distingui-la. Para este autor, toda informação é oriunda de uma cadeia de comunicação de um determinado ambiente, que impossibilita a imparcialidade na percepção e domínio mental. Por isso, é preciso um senso comum para voltar à realidade.

Nesse sentido, as representações influem na autonomia e no condicionamento da cognição do homem, por meio de convenções (condicionamentos, experiências) e prescrições (imposições científicas, religiosas, tradições). Semelhante a Elias (1994), Moscovici (2004) afirma que as civilizações são distribuídas e mutáveis, co-existem e transitam em várias etapas, repetindo-se e inovando, de geração em geração. Por isso, defende o símbolo convencional ou prescrito, atrelado ao pensamento que desenvolve as representações na realidade. O simbolismo convencionado pelas associações de idéias que as pessoas incutem em objetos e ações envolve a realidade dessas pessoas, e é aceito como verdade na sociedade. Por exemplo, a cor vermelha é associada ao comunismo, a mão fechada, com o polegar apontado para cima, é um sinal positivo. É o mesmo caso do simbolismo prescrito, mas este acontece com determinações sociais impostas e re-citadas por tradições de gerações, por exemplo, os tabus que regem o comportamento feminino, materno ou masculino.

Toda representação social surge da interação humana que influi na natureza de mudança de comportamento do homem em sua coletividade. Portanto, a RS é o produto ou associação criada e transmitida por pessoas ou grupos de pessoas, que desenvolvem um

pensamento alicerçado nas convenções e tradições comuns de seu ambiente. O compartilhamento e comunicação destes pontos comuns adquirem uma identidade própria e transcorrem como nova realidade social em RS científicas, religiosas, culturais e profissionais, sendo esta última o interesse desta pesquisa.

Para explicar as representações, Moscovici (2004) divide o que chama de sociedade pensante em universos consensuais e reificados. O primeiro, o universo consensual, é visível, com as pessoas independentes de amarras, com sentido de vida próprio, que pressupõem que a competência necessária para a situação não é exclusividade de um homem desse grupo. Todos podem ultrapassar seus limites, conforme suas conveniências. O autor afirma que “[...] o ser humano é, aqui, a medida de todas as coisas” (2004, p. 50). O segundo, o universo reificado, é um sistema inflexível, que determina papéis às pessoas, em que só a competência individual indica a classe a que o indivíduo pertencerá. “[...] Todas as coisas, quaisquer que sejam as circunstâncias, são, aqui, a medida do ser humano” (Moscovici, 2004, p. 50). Isto sugere o relacionamento diferente das pessoas nos dois universos. No consensual, o homem determina sua autonomia, sua identidade, sente-se seguro, sendo o parâmetro para si mesmo e para a sociedade, enquanto que no reificado não há dinâmica de relações, o sistema impõe seus parâmetros de representações.

Moscovici (2004) inovou em sua metodologia da pesquisa, em que a Psicologia analisa o movimento social dos fenômenos comportamentais e cognitivos de um grupo de pessoas. Para ele, a Psicologia ultrapassa seus hábitos de pesquisa, para compreender os indivíduos através de questões sociais, e não apenas pessoais. Arruda (2002) afirma que a Teoria das Representações Sociais (TRS) proporciona um indicativo de pesquisa da consciência humana, em constante movimento, com formas e objetivos diferentes de conhecimento e comunicação em universos sociais. Estes, por sua vez, complementam-se, nas sociedades consensuais e científicas salientadas por Moscovici (2004). Nelas o universo consensual refere-se ao entendimento de cumplicidade habitual e diária de comunicação da sociedade, enquanto o universo reificado centraliza o poder da sociedade em hierarquias de conhecimento, normas e competências, discriminadas pelas circunstâncias da realidade.

A dinâmica de relacionamento das representações torna familiar algo desconhecido, isto é, todos os objetos, situações, pessoas que fazem parte do conhecimento são comparados e entendidos, sob parâmetros conhecidos. A re-apresentação é a fragmentação exercida em conceitos e percepções contextualizados, no âmbito de conhecimento prévio do sujeito. Neste caso, o fenômeno social da representação é reconhecido mais pelo convencional e pela

memória, do que pelo raciocínio. A representação é estudada do fim para o início, isto é, a partir da transformação do não-familiar que estimulou a representação a tornar-se em familiar.

Moscovici (2004), para elucidar a necessidade de transformar o não-familiar, constrói mecanismos de apoio na vivência passada da sociedade. Primeiro aborda o processo de ancoragem, que muda o desconhecido por classificação e nomeação, comparando-o com uma categoria já conhecida. Deste modo, a teoria das representações possibilita ao homem ser capaz de imaginar, codificar, nomear, avaliar as representações, mediante associação de características semelhantes e relevantes quanto aos fenômenos, que evidenciam o que torna o não-familiar em familiar. O processo para associação de pessoa, coisa ou fenômeno às palavras conhecidas segue, em princípio, a classificação, a nomeação, depois a descrição de sua forma, características, intenção, etc., então estabelecendo distinção por meio destes aspectos anteriores. Por fim, transforma a pessoa, coisa ou fenômeno em objeto convencionalizado, compartilhado e socializado.

O segundo processo é a objetivação, mais profunda que a ancoragem, pois examina as etapas entre o ilusório e a realidade, ou seja, desde a concretização de características do pensamento e da fala. Isto significa transpor a idéia do invisível para o visível. E, através do uso frequente, ela ganha identidade própria, materializa-se a partir do abstrato, evidencia e transforma a imagem do pensamento, do comportamento ou do sentimento em realidade. As análises cognitivas e lingüísticas predisõem o reconhecimento e o enquadramento da palavra num ambiente comum.

Enfim, a teoria das representações apresentada por Moscovici (2004) se fundamenta na complexidade das pessoas, atividades e fenômenos desconhecidos, mutáveis e imprevisíveis. A TRS apóia-se em como, a partir disso, se constrói uma sociedade com parâmetros seguros e ordenados, longe do caos aparente. Afirma que há um sistema de causa e efeito, onde cada coisa, pessoa ou fenômeno é diferente do que se vê, em que as suspeitas da mente transformam a realidade num vínculo casual da sociedade.

Nesse contexto, Guareschi (1998) aborda o fenômeno social num mundo simbólico e ideológico ancorado em uma crença religiosa, comparando por fim o conceito de representação com a ideologia. O autor afirma que Moscovici procurou conceituar a RS compreendida em aspectos físicos, sociais e culturais, dentre as características do cognitivo, meios de comunicação, objetividade e subjetividade do homem na sociedade.

Desse modo, Guareschi (1998) compõe a dimensão do enlace da RS, evidenciando suas ações e pensamentos. Em princípio, este autor explica a diferença de opinião pública e da representação, em que as representações não são de expressões contra ou a favor, com a

intenção de modificar ou afetar a situação ou ação relativas a alguma coisa. A RS compreende o estudo de como se dá a transformação, de como o pensamento reage e se desenvolve na comunidade.

Guareschi (1998, p. 145) se reporta a G. Allport (1935), que define “atitude”, para diferenciá-la de representações sociais, como “[...] ‘uma disposição mental e nervosa, organizada pela experiência, que exerce uma influência direta e dinâmica sobre o comportamento do indivíduo’[...]”. Analisando este conceito, interpreta-se que a atitude é um momento na RS, repleto de lembranças e valores pessoais, que se agrupam e se sucedem na geração e condicionamento de uma ação comportamental da pessoa.

Finalmente, Guareschi (1998) argumenta sobre a RS e a ideologia, destacando que a ideologia não existe independentemente dos valores do homem. O discernimento para escolha de uma ideologia será influenciado pelas relações político-sócio-econômicas impingidas pelo Estado, mercado e sociedade, e pelo reconhecimento de que o sujeito é parte disto. Portanto, ainda que relacionem a ideologia aos sistemas políticos, os pensamentos lógico e psicológico, e os valores éticos e críticos influenciam sua opção, da mesma forma que perceber esta construção de conhecimento faz parte da RS, que implica em dimensão e preferência da ideologia, como em uma ancoragem.

Nesse sentido, o autor afirma que a RS constrói e inclui a opinião pública, atitudes, dinamicidade, sucessão de causas e efeitos e ideologia dos seres humanos nas sociedades.

Na seção seguinte abordam-se as teorias metodológicas que pautaram a pesquisa e o ambiente onde aconteceu.

### **2.3 MARCO METODOLÓGICO E AMBIENTE DA PESQUISA**

Desde os primórdios da humanidade, quando o homem se agrupou em comunidades primitivas, buscando seus interesses básicos de preservação e sobrevivência, começaram os relacionamentos sociais. Segundo Minayo (1997), eles foram se transformando com a organização e o desenvolvimento das sociedades, que, por sua vez, traduziram-se em inquietações que as ciências sociais pesquisam. Para a autora, as investigações das ciências sociais convergem para o estudo da sociedade e seus fenômenos em seus espaços, em sua cultura, em suas complexidades dinâmicas e específicas.

Nesse sentido, a partir da teoria das representações coletivas, de construção social da realidade e das representações sociais (TRS), apresentadas por Durkheim (2003), Berger e

Luckmann (1995) e Moscovici (2004), a análise dos fenômenos sociais descreve a construção das expectativas e do conhecimento que o indivíduo conquista e que a sociedade transforma.

Esta pesquisa tomou como base os fundamentos conceituais e teóricos obtidos na literatura examinada e, particularmente, a sistematização das definições de informação, conhecimento, competência, profissão e bibliotecário, todas inseridas no dia-a-dia do fazer que ocorre no ambiente da biblioteca.

No intuito de garantir a imparcialidade da pesquisa, visto que esta pesquisadora é parte integrante dos profissionais do meio investigado, considera-se neste estudo sua postura no ambiente da pesquisa, mediante a teoria do envolvimento e do distanciamento da natureza humana de Elias (1998). Esta teoria procura esclarecer as implicações do comprometimento e a transposição de situações dilemáticas da investigação.

Ao abordar o tema do conhecimento através da sociologia do conhecimento, Elias (1998) principia pelo entendimento de que entrelaçamentos de conhecimento emergem das contradições e de oposições. As implicações sociais acontecem quando as pessoas tendem ao envolvimento ou alienação quanto a fatos ou manifestações, mediante o seu comprometimento emocional, suas idéias preconizadas ou o uso do seu potencial inventivo com relação às novas formas de soluções para os problemas.

Em que pese às influências sofridas e coercitivas para as pessoas, ao analisarem os fenômenos e fatos, é o afastamento, ou a tentativa de olhar “de fora” da situação que facilita a análise da realidade e a possibilidade de novos caminhos para solução. Elias (1998) não afirma que o envolvimento prejudica diretamente uma análise da realidade, mas, sim, que o afastamento possibilita uma nova visão, livre de amarras que podem embotar a percepção da verdade, que, contudo, não está descompromissada com a realidade. Segundo este autor, as controvérsias estimulam o conhecimento das pessoas, para alcançarem novas opções e alterarem conseqüências negativas de fenômenos da natureza ou sociais.

Assim, quando o homem busca a preservação e o desenvolvimento de tecnologia e de conhecimento para proteção, mudança ou reconstrução da sua realidade, ele até influencia e altera fatos ou fenômenos da natureza, para evitar catástrofes que prejudiquem a sobrevivência das pessoas. É preciso lembrar que, ao mesmo tempo em que o homem busca a melhoria de vida, às vezes, é o próprio causador de perigos, como a poluição, o desmatamento ou as guerras. Portanto, pode ser mais fácil alterar a natureza não humana, do que a humana.

Por isso, Elias (1998) defende que a alienação emocional e social possibilita ao homem transpor suas próprias necessidades, para observar a crua realidade, independente de

sua vontade. Neste estado, a pessoa busca soluções para apaziguar as adversidades da vida em grupo, excluindo padrões e promessas ilusórias de igualdade social.

Partindo da premissa de que a alienação é positiva, esse autor propõe a valorização do raciocínio desvinculado de normas, como instrumento teórico da razão, em que a alienação é o desdobramento eficiente que possibilita acompanhar o processo civilizador. Trata-se de um processo que é dinâmico, não-linear e fracionado na construção de uma realidade em constante mudança, que não se atém ao passado, nem ao futuro encomendado.

A alienação é o elemento da análise com que o homem observa o desenrolar de problemáticas, como um espectador desprovido de aspectos afetivos e tendenciosos, que embotam a visualização da realidade. Neste ponto, verifica-se o aspecto positivo que Elias (1998) expõe, ou seja, que é a independência da pessoalidade no raciocínio e na observação o que possibilita ao homem propor soluções adequadas. A habilidade de concentração do homem, ao ponderar e teorizar fatos e fenômenos vistos ou vividos por ele, é que exterioriza sua capacidade de produzir conhecimento, de acordo com o discernimento do problema. É eximindo-se do envolvimento extremo que o homem encontra a razão, e evita produzir desastres humanos, como guerras e desgastes desnecessários, na busca de soluções para sua sobrevivência.

Assim como o processo civilizador influi nas atitudes e sentimentos, a alienação emocional facilita o entendimento dos grupos humanos, em busca de sobrevivência, não prevalecendo os aspectos de superioridade ou inferioridade de um sobre outro. O mesmo pode acontecer quando se trata de diferentes sociedades formadas pelas associações de pessoas em seus diversos ambientes, influenciados pelos seus aspectos emocionais e de auto-estima individual.

Igualmente tende a ocorrer com grupos profissionais, que se associam em ambientes semelhantes, com funções parecidas, que também possuem seus aspectos emocionais próprios. Por isso, é preciso o pesquisador se alienar das situações vividas ou sentidas no momento da coleta e análise das manifestações dos participantes, para a pesquisa surtir o efeito idôneo, não manipulado, mesmo que inconscientemente.

Enfim, para Elias (1998), quanto maior for o envolvimento das pessoas, mais difícil será elas se distanciarem dos padrões e normas pré-estabelecidos de ação e pensamento. Logo, será improvável que consigam visualizar alienadamente a si e aos outros, para efetuarem uma análise equilibrada de caráter inovador, sem procedimentos tradicionais.

O distanciamento do acontecimento passado possibilita uma análise dos fatos, sem o ímpeto do envolvimento emocional e tendencioso. A visão da situação como passada pode

abrandar a percepção pessoal dos fatos e fenômenos, tornando as conseqüências mais compreensíveis e moderadas no presente. À medida que a projeção do tempo propicia a percepção do passado, diferenciando-o do presente, permite observar racionalmente os aspectos isolados das influências sentimentais afloradas pelo calor dos fatos do momento. Seguindo essa linha de pensamento, pode-se dizer que a compreensão dos fatos ou fenômenos depende do momento em que é visualizado o problema, sendo eles relativos à passagem do tempo, que minimiza o envolvimento e aumenta o distanciamento, possibilitando uma nova perspectiva da realidade.

É dessa forma que os sociólogos analisam e produzem conhecimento sobre a sociedade, pois consideram esses processos de reconstrução do passado no presente como primando pelo o autodistanciamento, mesmo que os estudiosos sejam parte dos fatos que examinam. E é dessa maneira que esta pesquisa será realizada, considerando-se as características e as manifestações dos profissionais com distanciamento da personalidade. Assim, procura-se evitar que os aspectos emocionais da pesquisadora a influenciem na captação das idéias dos bibliotecários, facilitando a que descreva as RS com fidedignidade.

Na busca por se conhecer a realidade social que o bibliotecário pode entender como base para a construção e transformação de sua competência pessoal e profissional, optou-se pela investigação qualitativa das representações das competências que este profissional faz, a partir de seu ambiente de trabalho.

A abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, está relacionada aos objetivos da pesquisa de compreender as representações das competências dos bibliotecários. É qualitativa, por visar um patamar de exploração da realidade compatível com a qualidade, e não com a quantidade (MINAYO, 1997).

Esta pesquisa tem objetivo exploratório, por duas razões:

- a) Porque, através do levantamento bibliográfico realizado, foi encontrada mais literatura que descrevia ou determinava o perfil e as competências dos profissionais da informação, analisando seus ambientes de trabalho e formação acadêmica, do que trabalhos que investigassem a opinião e manifestações social e profissional do que ele entendia como suas competências, como parte integrante de uma sociedade.
- b) Por buscar junto aos próprios bibliotecários suas representações das mudanças da realidade ocorridas em seu ambiente de trabalho e, conseqüentemente, em suas competências.

Por meio de pesquisa de campo (observação e entrevistas) foram coletadas informações que possibilitam a construção do universo de conhecimento desse profissional, quanto ao seu ambiente de trabalho e às suas competências.

Salienta-se o uso do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), técnica criada por Lefèvre e Lefèvre (2003), em que os pesquisadores vislumbram caminhos para elaborar e organizar instrumentos de coleta e tratamento, que sejam adequados às pesquisas de representações sociais inerentes aos discursos de sujeitos que constituem um coletivo. A técnica usada consiste num sistema de observação e análise, aplicada à coleta de várias manifestações verbais ou escritas, que se transformam em um único discurso da realidade coletiva. Por isso mesmo, é chamada de Discurso do Sujeito Coletivo.

### **2.3.1 Técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)**

Tendo em vista o objetivo proposto, decidiu-se adotar a Técnica do Discurso do Sujeito Coletivo que, por sua vez, determinou os procedimentos de busca de dados empíricos.

Lefèvre e Lefèvre (2003) enfatizam que o pensamento de uma coletividade é subjetivo, e que, antes de se fazer uma pergunta de cunho quantitativo, é necessário se recuperar as idéias, qualitativamente, de forma indutiva. Elas se manifestam tradicionalmente, sobretudo nas concepções de Durkheim (2003) (representações coletivas) e Moscovici (2004) (representações sociais), que têm por teoria compreender a reflexão de pessoas ou grupos de pessoas que desenvolvem um pensamento com base em associações e tradições originárias de sua existência na sociedade.

Para a construção de um pensamento coletivo, é preciso analisar as informações qualitativas, pós-construídas, e seus produtos, ao longo da pesquisa, por meio de questões abertas e flexíveis, que propiciam ao pesquisado emitir opinião com suas próprias palavras. Isto facilita ao entrevistado expressar suas idéias sem limitações, e sem engessar seu pensamento às condições de um questionário fechado.

Segundo Lefèvre e Lefèvre (2003, p. 14), as qualidades podem ser analisadas cientificamente, respeitando-se suas peculiaridades de subjetividade e expressão virtual. Ressaltam que, para a investigação de pensamentos, crenças, valores, etc., procuram-se entender o que o indivíduo ou grupo “[...] professa, ou adota, ou usa um ou vários discursos sobre o tema”. Os autores determinam à análise dos elementos verbais que o homem expõe

ou usa para expressar, de forma não palpável, mas inteligível, consciente e lógica, uma situação ou fenômeno. Neste sentido, orientam a coleta e a seleção de pensamentos discursivos de indivíduos ou grupos representativos, que dão significado ao assunto professado, adotado na construção de uma verdade, durante o processo da pesquisa da sociedade.

É, portanto, através da análise do discurso de uma população constituída por bibliotecários, que se torna possível espelhar a opinião e reflexão desses tipos de profissional e sociedade, nesta pesquisa.

### **2.3.2 Ambiente da Pesquisa**

Neste item, se investiga a natureza e as características do ambiente e dos participantes da pesquisa, formando um diagnóstico que facilite o entendimento das competências manifestadas por estes profissionais, neste ambiente. A escolha dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como grupo de pesquisa, deu-se por tratar-se de um ambiente conhecido da pesquisadora, oferecendo facilidade de acesso, por estar na mesma cidade em que reside e constituir seu ambiente de trabalho profissional. Portanto, como parte integrante deste ambiente, possui preocupações com o enriquecimento profissional do bibliotecário, assim como com o seu desenvolvimento continuado, de suas competências e habilidades, além do interesse para com a memória organizacional da instituição. Enfatiza-se que, nesta pesquisa, incorpora-se o distanciamento metodológico, necessário para a pesquisadora coletar e analisar as representações, de forma íntegra.

Baseando-se em Moscovici (2004), que afirma constituírem as representações sociais: o conhecimento, as experiências e os fenômenos vividos por seres humanos diferentes, mas que, na coletividade, agem com senso comum, a pesquisadora relaciona a participação de seus colegas de trabalho, a coleta de seus depoimentos e das suas vivências e experiências, com o que poderá construir o conhecimento incorporado aos profissionais e à instituição.

### 2.3.2.1 Breve Histórico da Instituição

O desenvolvimento da Universidade Federal do Amazonas começou com a fundação, em 17 de janeiro de 1909, da Escola Universitária Livre de Manaus – a primeira universidade brasileira – posteriormente chamada de Universidade de Manaus (ARCHIVOS..., 1912).

A universidade, fundada por iniciativa de Eulálio Chaves, constitui-se com o espírito democrático e uma diversidade de idéias . Através de votação de docentes da Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Faculdade de Medicina, Faculdade de Ciências e Letras e Faculdade de Engenharia, se elegeu Astrolábio Passos como primeiro diretor geral (UFAM, 2005).

Com o declínio da economia do Amazonas, causado pela queda do preço da borracha, em 1912, e com o fim da exploração do ciclo da borracha, em 1914, no país, aumentaram as dificuldades de subsistência da Universidade de Manaus, que se desmembrou em cursos isolados, cinco anos depois de instaurada. Mantiveram-se as Faculdades de Direito – que formou os seus primeiros bacharéis em 1914 – Odontologia e Agronomia. Extinguiram-se as duas últimas após alguns anos, mas permaneceu a Faculdade de Direito, que foi o embrião da UFAM. Em 12 de junho de 1962, foi reaberta a universidade no município de Manaus, por força da Lei Federal 4.069-A, de autoria do senador Arthur Virgílio Filho, sendo renomeada de Universidade do Amazonas, e concebida pela reintegração das escolas e faculdades que existiam no Estado. A Lei Federal 10.468, de junho de 2002, rebatizou-a de Universidade Federal do Amazonas (UFAM, 2005 ; UNIVERSIA, 2006).

Atualmente, a UFAM possui 51 cursos de graduação e 19 de pós-graduação em nível de mestrado, sendo 13 credenciados pela Capes, um de doutorado e cerca de 30 na modalidade lato sensu. Possui 766 professores nas 11 unidades acadêmicas, dos quais 218 são doutores, 344 são mestres, 119 são especialistas e 85 são graduados. Em 2003, a Universidade possuía, regularmente matriculados, 20,5 mil alunos, nas diferentes áreas (humanas, exatas, etc.) e cursos de graduação e pós-graduação. Sua sede principal situa-se no Campus Universitário da cidade de Manaus, o qual possui a maior área verde urbana do país, com 6,7 milhões de metros quadrados (UFAM, 2005).

### 2.3.2.2 O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB)

A coleta de dados para a pesquisa deu-se nas bibliotecas universitárias congregadas no SISTEBIB, órgão suplementar, diretamente subordinado à Reitoria, criado em 12 de dezembro de 1974, na época com o nome de Biblioteca Central. Hoje, este é o nome dado à administração do SISTEBIB, ou seja, à diretoria e às divisões internas, administrativas e de processamento. A diretoria é responsável pela coordenação e gerenciamento do sistema de bibliotecas, através das determinações do Regimento Interno do SISTEBIB, bem como do Estatuto e Regimento da UFAM (SisteBib, 1997; UNIVERSIDADE DO AMAZONAS, 2001).

De acordo com os objetivos da organização, as bibliotecas universitárias são setores ligados a unidades de ensino superior, seguindo as diretrizes determinadas pela instituição que está inserida no contexto sócio-econômico-político-cultural da União (CARVALHO ; KLAES, 1992).

O SISTEBIB tem como missão, tanto na sede quanto no interior:

[...] atender a docentes, discentes e pesquisadores e a comunidade estudantil em geral, servindo de apoio as suas necessidades de informação nas áreas de conhecimento humano: ciências humanas, ciências da terra, ciências da saúde, ciências agrárias, ciências biológicas, ciências exatas e tecnologia. Todo esse acervo encontra-se processado tecnicamente, visando oferecer serviços de recuperação e disseminação da informação. Contribuindo para a formação profissional e cultural do cidadão e para transformação da sociedade (UA, 2002).

O SISTEBIB possui um acervo geral de todas as áreas do conhecimento e conta com 80.341 títulos e 198.038 exemplares de livros, 12.755 títulos e 183.217 fascículos de periódicos (UFAM, 2005).

Ele passou por mudanças, com a implantação de novos sistemas de automação de bibliotecas, tais como: Sab I, Bibliodata Calco, Sab II e, por fim, o Pergamum 13 (out/2000), visando à implementação da informatização das bibliotecas. O Sistema contempla as principais funções de uma biblioteca, funcionando de forma integrada, desde a aquisição do material, até controle do empréstimo e devolução. Iniciou-se o trabalho pela Biblioteca Setorial do Minicampus, estendendo-se às demais bibliotecas setoriais.

Atualmente o SISTEBIB possui uma diretoria, cinco divisões e oito bibliotecas setoriais na sede, mais seis bibliotecas no interior do Estado do Amazonas. Sua estrutura de

---

<sup>13</sup> É um Sistema Integrado de Bibliotecas desenvolvido na Pontifícia Univ. Católica do Paraná - PUC/PR, em conjunto com a PUC/RJ, possui programação em DELPHI, utilizando banco de dados relacional SQL.

trabalho se constitui da Biblioteca Central e das bibliotecas setoriais da sede e do interior (SISTEBIB, 1997) e tem a seguinte representação:

- Biblioteca Central (BC) – Gerencia o Órgão Suplementar e é responsável pela administração do sistema.

- Diretoria – É responsável pela coordenação e supervisão do SISTEBIB, mantendo articulação com as Unidades Acadêmicas e demais órgãos da UA, promovendo intercâmbio com Bibliotecas e órgãos afins.
  - Secretaria – É o setor de apoio às atividades desenvolvidas pela Diretoria.
- Divisão de Intercâmbio (DI) – É responsável por organizar e manter atualizado o Cadastro de Instituições Nacionais e Internacionais de Ensino e Pesquisa.
- Divisão de Seleção e Aquisição (DSA) – É responsável pela coordenação de seleção de material bibliográfico recebido através de doação ou permuta; pelo controle e supervisão das atividades relacionadas aos processos de aquisição por compra; e pela incorporação ao patrimônio de todo o material bibliográfico e multimeio recebido/adquirido pelo SISTEBIB. Objetivando agilizar o processo de compra do material, assim como o registro do mesmo, foi criado em 1992 o Sistema de Aquisição e Controle de Documentos (ACD), substituído pelo *Pergamum*.
- Divisão de Processamento da Informação (DPI) – É responsável pela execução, controle e supervisão das atividades do processamento técnico de todo material informacional incorporado ao Sistema de Bibliotecas da UFAM.
- Divisão de Documentação (DD) – Foi criada em 1992, com o objetivo de reunir, preservar e disseminar a memória documental da UFAM, formada pelas teses e dissertações dos docentes e técnicos administrativos desta instituição; dos pesquisadores do Convênio FUA/INPA (Fundação Universidade do Amazonas e Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia) e pelos relatórios de pesquisa do Programa de Iniciação Científica (PIBIC). É responsável pelo planejamento, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pelo serviço de informação e divulgação; pela elaboração do catálogo de teses e dissertações editadas a cada dois anos pelo SISTEBIB, obra que reúne a publicação científica de professores e técnicos administrativos da UFAM e de pesquisadores do convênio FUA/INPA.

- Divisão de Bibliotecas Setoriais (DBS) – É responsável pela coordenação, supervisão e avaliação das bibliotecas setoriais e de extensão do SISTEBIB. Estas bibliotecas possuem localizações dispersas, situando-se junto às faculdades e institutos ou órgãos suplementares, principalmente facilitando o acesso aos usuários, pois são alocadas por áreas de conhecimento dos cursos que subsidiam.

As Bibliotecas de Extensão (no interior do Estado) foram criadas para dar suporte aos cursos ministrados nos Pólos de Interiorização administrados pela UFAM, situadas nos campi do interior. A primeira biblioteca instalada foi a do Campus de Coari em 1973, financiada pelo Projeto Kelloggs.

Todas estão destinadas a atender aos alunos de graduação, pós-graduação, servidores, e auxiliar a comunidade, atuando também como Bibliotecas Comunitárias.

- São oito unidades na cidade de Manaus:

- Biblioteca Setorial da Escola de Enfermagem de Manaus (BSEEM);
- Biblioteca Setorial da Faculdade de Direito (BSFD);
- Biblioteca Setorial da Faculdade de Tecnologia (BSFT);
- Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BSCS);
- Biblioteca Setorial do Curso de Farmácia (BSCF);
- Biblioteca Setorial do Campus, que, desde 2001, constitui-se da junção do acervo da:
  - Biblioteca Setorial da Faculdade de Educação (BSFACED);
  - Biblioteca Setorial da Faculdade de Estudos Sociais (BSFES);
  - Biblioteca Setorial do Instituto de Ciências Humanas e Letras (BSICHL);
- Biblioteca Setorial do Minicampus (BMINI);
- Biblioteca Setorial do Museu Amazônico (BSMA).

- São seis unidades de extensão, uma em cada um dos *campi* do interior:

- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de Benjamin Constant (BSCABC);
- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de Coari (BSCACOA);
- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de Humaitá (BSCAHUM);
- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de Itacoatiara (BSCAITA);
- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de Parintins (BSCAPIN);

- Biblioteca Setorial do Campus Avançado de S. Gabriel da Cachoeira (BSCASGC), em implantação.

- Serviços oferecidos no SISTEBIB:

- Comutação bibliográfica – COMUT;
- Consulta as bases de dados: BIREME, LILACS, AGRIS, Portal CAPES;
- Levantamento bibliográfico;
- Consulta local/ empréstimo/ devolução;
- Consulta *on line*;
- Orientação para *curriculum vitae* e normalização de trabalhos técnico-científicos;
- Disponibilização de catálogo de teses e dissertações da UFAM e de outras universidades;
- Disponibilização do catálogo das jornadas científicas do PIBIC/CNPq;
- Intercâmbio entre bibliotecas.

O próximo capítulo descreverá os procedimentos metodológicos utilizados para desenvolver a pesquisa.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E RESULTADOS**

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos empregados nesta pesquisa, cuja coleta de dados deu-se em duas etapas. Os instrumentos de coleta de dados – o questionário na 1ª. etapa e a entrevista na 2ª. – e os critérios utilizados foram idealizados de acordo com o objetivo e os aspectos sociais da pesquisa. Os demais procedimentos e outros resultados permitiram a obtenção de respostas para a construção e interpretação do discurso do sujeito coletivo (DSC).

A primeira etapa visou à caracterização da população, e a coleta de dados foi feita por meio do Questionário de Caracterização do Bibliotecário (formulário no APÊNDICE A), cujos dados foram analisados e comparados aos critérios de seleção, de maneira a destacar a amostra dos bibliotecários passíveis de entrevista.

Na segunda etapa, para a realização das entrevistas, seguiu-se o Roteiro Semi-Estruturado de Entrevista ao Bibliotecário (formulário no APÊNDICE B).

Os dados coletados na entrevista foram tabulados e analisados com o uso da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que condensou as idéias do grupo em um único discurso. Este foi apresentado como a expressão discursiva sintética dessa representação profissional e social, que, posteriormente, foi interpretada, levando-se em conta as teorias do construcionismo e das RS.

No caso desta pesquisa, os profissionais que contribuíram na construção desse DSC fazem parte da população do SISTEBIB, como se descreve no próximo item.

#### **3.1 A POPULAÇÃO DO SISTEBIB**

O SISTEBIB possui um total de sessenta servidores, nas seguintes categorias:

Bibliotecários – 38, sendo 31 profissionais atuantes.

Assistentes, Auxiliares administrativos e de apoio – 22 funcionários.

Uma parte significativa de bibliotecários que atua no SISTEBIB – nas divisões e nas bibliotecas universitárias – contribuiu no fornecimento de dados para a caracterização dos profissionais que é apresentada a seguir, destacando-se os critérios que intervieram na seleção dos participantes nas entrevistas.

### **3.1.1 A Caracterização do Bibliotecário atuante no SISTEBIB em 2005**

Para caracterização da população, foram consultados os bibliotecários atuantes nas divisões e bibliotecas da UFAM, por meio do Questionário de Caracterização do Bibliotecário (APÊNDICE A), que proporcionou dados para a seleção dos profissionais que se manifestaram na composição do DSC.

Como critério para seleção dos profissionais e coleta de entrevistas, determinou-se que a investigação abrangesse o bibliotecário:

- que exercesse a profissão de bibliotecário pelo tempo mínimo de dez anos;
- que fosse servidor da UFAM há pelo menos seis anos e tivesse experiência de atuação, do planejamento à resolução de problemas, ou houvesse participado das mudanças pelas quais o SISTEBIB passou, visto que o período de mandato da reitoria e da chefia do SISTEBIB é de anos quatro e que influem nas linhas de ação do SISTEBIB, e;
- que tivesse trabalhado com, pelo menos, duas linhas de atuação de serviços da instituição (ensino, pesquisa e extensão).

A justificativa para as determinações acima, de o profissional ter atuado nessas circunstâncias e nesses períodos, foi a de estar de acordo com a TRS, que investiga e reconhece as manifestações sociais e profissionais de um grupo de pessoas (os profissionais) integrado ao seu ambiente de associação (de trabalho) para a construção de sua realidade. Essas circunstâncias levam em conta o conhecimento organizacional da instituição pelo bibliotecário, dentre os trâmites da rede de comunicação e transmissão de conhecimento e informação, bem como demonstram o seu papel, como parte dessa sociedade e da idéia do que lhe compete.

Dessa forma, o profissional da informação que se inseriu nesses critérios trabalhou em diferentes políticas administrativas, que determinaram as prioridades e a sua forma de prestação de serviços em seu ambiente de trabalho. Por conseguinte, essas situações exigiram,

por parte dele, adequações cognitivas, práticas e sociais aos procedimentos ou ações requisitadas, ou seja, proporcionaram-lhe novas expectativas de competências.

Também como critério para representar os bibliotecários na pesquisa, buscou-se identificar os que tinham desenvolvido sua atuação em projetos, campanhas e programas, em pelo menos duas das linhas de trabalho da universidade (ensino, pesquisa e extensão), visando conhecer sua participação em ações educacionais, sociais, políticas, econômicas, etc., pela diversificação de sua atuação e de sua competência.

Nesse contexto, as informações obtidas junto à população apresentada deram-se na mesma ordem das afirmativas, por meio de observações sistemáticas diretas, que são apresentadas em formato de texto e através dos quadros 6 (p.108), 7 (p.109), 10 (p.114) e 11 (p.118), que não priorizam análises quantitativas, mas apenas permitem visualizar os dados das conclusões.

Na primeira etapa, quando foram levantadas as características dos bibliotecários, adotou-se os seguintes passos:

- 1) Consulta na secretaria do sistema, para obtenção dos nomes de todos os bibliotecários incorporados ao SISTEBIB da UFAM:

Nessa consulta, foram identificados trinta e oito bibliotecários, listados e relacionados aos seus locais de trabalho, ou às observações de ausência das bibliotecas, por pedidos formais. Dessa forma, pretendeu-se facilitar sua localização para a distribuição do questionário de categorização aos profissionais, de modo a que pudessem preencher o questionário longe de observação e sem nenhum constrangimento.

- 2) Distribuição dos questionários impressos aos bibliotecários da UFAM, recolhidos posteriormente em data marcada com os mesmos:

No momento em que listava os profissionais na secretaria, a pesquisadora foi informada de uma reunião geral dos bibliotecários, agendada pela Biblioteca Central. Na oportunidade, foi solicitada ao diretor do SISTEBIB e concedida autorização para a pesquisadora participar, informar e distribuir os questionários aos colegas de trabalho.

Nem todos os profissionais estavam presentes, mas aos que estavam, após uma breve explicação do que a pesquisa tratava e aquiescência dos profissionais, foram distribuídos o **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** (APÊNDICE D) e o **Questionário de Caracterização do Bibliotecário** (APÊNDICE A). Os que não estavam presentes à reunião e nem ausentes por justificativa formal de trabalho foram procurados em seu local de atuação. Paulatinamente ao recolhimento do questionário, foi estabelecido sigilosamente um signo, por meio das letras do alfabeto, em maiúsculo, para representar cada bibliotecário. As letras foram

duplicadas quando excederam o abecedário, visto a necessidade de se resguardar as identidades dos pesquisados, sem perder o controle das informações.

Detectou-se como primeiro empecilho a falta de tempo dos profissionais para responderem o questionário de pronto. Seguiu-se então a primeira opção: deixá-los, para pegá-los depois. Esta decisão não foi das mais acertadas, pois, quando se ia à busca dos documentos, alguns bibliotecários não sabiam aonde os tinham guardado ou nem os tinham respondido.

Assim, em muitos casos, a estratégia de ação foi mudada para a espera presencial, enquanto o bibliotecário preenchia os documentos. Esta forma de agir facilitou a elucidação de algumas dúvidas dos pesquisados que porventura fossem surgindo, principalmente durante a terceira parte do questionário com as afirmativas. Evitou-se o constrangimento por meio das conversas e explicações. Por exemplo, às vezes, à afirmativa 3.15 suscitava equívocos de interpretação, seu objetivo era conhecer o hábito de realizar o registro diário de atuação, mas os profissionais perguntavam se se tratava de registro em relatórios.

Na lista dos trinta e oito possíveis profissionais a serem procurados, de acordo com consulta à secretaria, discriminaram-se inicialmente as razões involuntárias pelas quais alguns bibliotecários do SISTEBIB não participariam da pesquisa, pois estavam: de licença (Lic) – médica, particular ou afastados para pós-graduação – em gozo de férias (Férias) ou à disposição de outro órgão (Ad). Reduziu-se o montante a trinta e um possíveis pesquisados. Posteriormente, como se vê no quadro 6, após consulta aos profissionais, restaram vinte e oito participantes, representados pelas letras do alfabeto (A/CC), pois três, espontaneamente, não participaram (Np).

Código	Bibliotecário	Quant.
-	Possíveis participantes	38
Np	Não participantes (espontaneamente)	3
Lic.	Licença (médica ou para tratar de assuntos particulares e pós-graduação)	3
Férias	Férias	2
Ad	À disposição de outro órgão	2
A/CC	Participantes	28

Quadro 6 – Signos identificadores dos bibliotecários participantes

### 3) Caracterização dos bibliotecários:

A coleta dos dados dos vinte e oito bibliotecários do SISTEBIB que consentiram em participar desta pesquisa respondendo ao questionário possibilitou estabelecer informações coletivas e individuais sobre os profissionais. A montagem em conjunto caracterizou o atual

profissional do sistema. As caracterizações individuais foram comparadas aos critérios de tempo e diversidade de atuação e de conhecimento das ações de trabalho, com o objetivo de auxiliar a selecionar, dentre esses profissionais, os convidados a responderem à entrevista.

Através do quadro 7, visualiza-se a correspondência de letras usadas para diferenciar os pesquisados e suas respostas ao questionário quanto à formação continuada e participação do bibliotecário em outras atividades. Os dados do item sobre atuação profissional complementam a caracterização desses profissionais.

Código	Formação		Pós		Atualização		Eventos		Atuação profissional					
	Bibliotecon	Outras	CI	Af	CI	Af	CI	Af	10+	6+	6 UFAM	E	P	X
A	1			1			2					&	&	
B	1						2					&		
C	1	1		1	1		1					&		
D	1						1		#	#	#	&		
E	1		1						#	#	#	&		&
F	1			1	1							&		
G	1	1	1				2		#	#	#	&		
H	1		1						#	#	#	&		&
I	1		1				1		#	#	#	&		&
J	1				1		2		#	#	#	&		&
K	1								#	#	#	&		
L	1		1		1		2		#	#	#	&		&
M	1			1	1	1	3		#	#	#	&		
N	1		1						#	#	#	&		&
O	1		1						#	#	#	&		&
P	1		1				2		#	#	#	&		&
Q	1	1	1	1		2	1	1	#	#	#	&	&	
R	1			1	1	1	1		#	#	#	&		&
S	1						3		#	#	#	&		
T	1		1		1		1		#	#	#	&		&
U	1		1				2		#	#	#	&		
V	1		1		1	1	1		#	#	#	&		
X	1	1	1		2		1		#	#	#	&		
Y	1	1	2		2				#	#	#	&		
Z	1		1		2				#	#	#	&		
AA	1			1			1					&		
BB	1						1		#	#	#	&		
CC	1			1	1		1	1				&		
<b>Total de participantes</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

\*Bibliotecon = Biblioteconomia; Outras= Outras formações; CI = Área de Ciências da Informação (Bibliotecon., Arquivística e Museologia); Af = outras áreas; 10+= dez anos ou mais; 6+= seis anos ou mais na função; 6 UFAM= seis anos ou mais na instituição; E= Apoio ao ensino; P= Trabalhou em pesquisa; X= Trabalhou em Extensão.

Quadro 7 – Indicativos da formação e participação dos profissionais do SISTEBIB em cursos e atualizações ou eventos (até dois anos anteriores)

O quadro anterior apresenta dados de cada participante quanto à sua formação e participação em cursos e atualizações ou eventos, em até os dois anos anteriores à coleta referentes ao período do início deste trabalho, bem como sua atuação profissional, que se descreve a seguir.

Quanto à formação, verificou-se que, dentre os vinte e oito participantes que possuem bacharelado em Biblioteconomia, primeiro critério para participação nesta pesquisa, apenas um profissional não foi graduado na UFAM, e somente três profissionais são do sexo masculino.

Há cinco profissionais do gênero feminino que também possuem uma segunda formação de nível superior, sendo graduadas: uma no curso de Contabilidade, uma no curso de Economia, duas no curso de Serviço social e uma no curso de Tecnologia em Topografia e Estradas.

Por meio das informações dos períodos de conclusão de curso de Biblioteconomia e tempo de serviço, constatou-se que vinte e dois são funcionários mais antigos, que se formaram entre 1969-1992, sendo seis entre 1969-1979, onze entre 1980-1989 e cinco entre 1990-1992. Os outros seis tiveram formação entre 2000-2004. A distribuição destes períodos de conclusão segue as mudanças curriculares acontecidas no curso, de forma que houve vários enfoques na formação nos diferentes currículos dos profissionais.

No caso de pós-graduações, dos vinte e oito, há vinte e dois profissionais pós-graduados em nível de especialização. Dentre estes, quinze participantes possuem pós-graduação na área de CI, um destes profissionais possui dois cursos de pós-graduação na área. Salienta-se que a maioria dos cursos foi de responsabilidade da UFAM, sendo apresentados cronologicamente no quadro 8, com as respectivas instituições responsáveis:

<b>CURSO</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>ANO</b>
Administração de Bibliotecas	UFAM	1978 e 1987
Serviços de referência	UFAM	1985
Sistemas de informações voltados para o usuário	UFAM	1985
Organização de Arquivo	USP	1986
Formação da Base de Dados – InformAM	UFPA	1991
Gestão da informação	UFAM	1996
Arquivologia	UFAM	2001 e 2003

Quadro 8 – Cursos de pós-graduação na área de CI em nível de especialização freqüentados pelos profissionais do SISTEBIB

Conclui-se que há diversidade de interesses, seguindo os enfoques do desenvolvimento da CI voltados aos serviços das bibliotecas e da instituição. Por outro lado, oito participantes possuem pós-graduação em outras áreas afins, sendo:

<b>CURSO</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>ANO</b>
<i>Marketing</i> empresarial	UFAM	2001
Instrumento de gestão para organização pública	UFAM	2004
Metodologia do Ensino Superior	Fac. D. Bosco	2004
Administração de empresas	FGV/ISAE	2005
Monitoramento e Inteligência Competitiva	UFAM	2005
Planejamento Estratégico	UFAM	2005

Quadro 9 – Cursos de pós-graduação em áreas afins em nível de especialização freqüentados pelos profissionais do SISTEBIB

Ressalta-se que um destes oito profissionais, na ânsia em se atualizar e dificuldade de se deslocar de Manaus, optou por fazer a sua segunda especialização em outra área. Uns fizeram-na por escolha, mas a maioria procurou o curso que mais se aproximasse de suas atividades, por falta de opções em CI. Alguns bibliotecários frisaram verbalmente a dificuldade de acesso a cursos na área de CI, pois são esporádicos na cidade de Manaus e no estado do Amazonas. Por isso, buscam cursos em outras áreas.

Comparando-se as datas de conclusão da graduação em Biblioteconomia com as dos cursos de especialização e aperfeiçoamento, averiguou-se que, quanto mais antiga a conclusão da graduação, menos oportunidade houve, por parte do profissional, para buscar uma formação continuada e cursos formais. Alguns justificaram essa situação por resistirem à variação de conhecimento em áreas afins, pela dificuldade de diminuição da carga horária de trabalho durante os cursos ou pela indisponibilidade de tempo. Percebe-se que os graduados mais recentes demonstram interesse em uma educação continuada através de cursos formais e tem desempenho diferenciado no ambiente de trabalho, devido a freqüentarem cursos de pós-graduação logo após sua graduação, e pelo interesse que demonstram pela diversidade de cursos de aperfeiçoamento e atualização que freqüentaram.

Quanto aos cursos de aperfeiçoamento e atualização, pouco menos da metade dos vinte e oito, num total de doze, participaram de atualizações na área de CI, dos quais três também fizeram cursos de atualização em áreas afins, enquanto dois outros participantes fizeram cursos somente em áreas afins. Os participantes também argumentaram à mesma dificuldade de existência de cursos na área de CI na cidade de Manaus, mas, mesmo assim, têm demonstrado interesse em sua educação continuada, por meio de cursos formais.

Apesar da veracidade da afirmação sobre a ausência de cursos direcionados à formação do bibliotecário, olhando-se por outro prisma, pode-se visualizar novos caminhos para o desenvolvimento profissional. Buscando entender isso, a partir da teorização de Elias (1998), vê-se que o distanciamento da problemática pode favorecer novas percepções de realizações profissionais e sociais, à medida que facilita novas compreensões e interações com profissionais ou com ambiente de trabalho de outras áreas de conhecimento. Embora vários dos cursos ofertados não sejam de Biblioteconomia, Arquivologia ou Museologia, observa-se a relevância da interdisciplinaridade e crescimento de conteúdo que essa variedade de cursos proporciona. Ambos os fatores concorrem para ampliar o conhecimento do que o profissional precisa, para compreender e interagir diante das transformações que a sociedade está vivendo, pela diversidade social, científica, política e econômica. Ao invés de serem um problema, as contingências que levam o profissional da informação a buscar conhecimento em outras áreas serão benéficas à multiplicação de idéias e experiências que propiciem crescimento da formação profissional e pessoal, e em que visualizem novas tendências e melhorias para o ambiente de trabalho. As várias opções de ação do trabalho em grupo de profissionais com diferentes conhecimentos, que interagem em prol do trabalho e da organização, podem auferir reorganizações sociais de novos potenciais para inovação e valorização, tanto do profissional, quanto de seu trabalho e da organização onde atua. Como a CBO (BRASIL, 2002) indica, as funções de gerência e intercâmbio do conhecimento do bibliotecário devem ser dinâmicas, com este incluindo em suas competências a capacidade de comunicação, análise, síntese e trabalho em equipe.

Quanto ao comparecimento a eventos, nos dois anos anteriores, vinte profissionais confirmaram presença em eventos em Manaus, e apenas dois a eventos externos à UFAM e ao estado do Amazonas. Os participantes sempre argumentam sobre o alto custo e a dificuldade de financiamento para deslocamento aos outros estados e municípios, a fim de participarem de mais cursos e eventos e garantir uma educação continuada, atualização e intercâmbio profissional e social. Este empecilho se dá pela existência de apenas uma rodovia (BR 174) para fora do estado do Amazonas, em condições de tráfego. No caso, para o estado de Roraima, que fica mais ao Norte do Brasil, isto é, mais longe dos grandes centros de estudo e pesquisa. Desta forma, só restam as opções de viajar pelas vias fluviais, que são demoradas, ou ainda a opção de viagem por via aérea, que é de alto custo. Segundo comentários de alguns profissionais, “ou vou de avião, ou não vou”, porque não chegariam a tempo ao evento ou curso, de outra forma.

Apurou-se que a maioria dos participantes se preocupava com a educação continuada em cursos formais, visto que, dos vinte e oito pesquisados, apenas seis não fizeram pós-graduação (especialização). Destes seis, cinco são antigos funcionários, enquanto apenas um formou-se, e havia sido recém-incorporado ao SISTEBIB, junto a outros cinco que já possuíam ou freqüentavam pós-graduação. No momento do preenchimento do questionário, alguns externaram sua insatisfação pela falta da pós-graduação para o curso de Biblioteconomia; pela indisponibilidade de tempo, quando há algum curso; pelo alto custo da especialização ou dificuldade de financiamento pela entidade empregadora; ou ainda pela inexistência e/ou dificuldade de acesso aos cursos da área da CI em Manaus ou mesmo na Região Norte.

Segue-se a análise do terceiro item do questionário, que abordou os dados de atuação profissional. Ressalta-se a escolha do uso de colunas com coloração para os participantes assinalarem as respostas – como é explicado na seção 3.2 dos Instrumentos de coleta deste capítulo. No caso, foram usadas a cor vermelha, como opção de confirmação, e a cor azul, como opção de não confirmação de atuação nas atividades da biblioteca.

As afirmativas diretas foram preenchidas e destacadas do questionário para o quadro 10 (p.114), ressaltando se que a numeração e a visualização dos itens permaneceram as mesmas. Quanto mais as afirmativas foram confirmadas, maior foi a coincidência de atuação desses profissionais da informação com base nos critérios de tempo de serviço, experiência, conhecimento e participação, predefinidos na amostra.

Examinando o quadro a seguir, que é parte 3 do Questionário de Caracterização do Bibliotecário (APÊNDICE A), visualiza-se a caracterização desses profissionais.

Ao apreciar os dados coletados, averigua-se que esse grupo de profissionais, em sua totalidade, trabalhou na área da **referência** na biblioteca, tendo experiência em desenvolver atividades diretas com o usuário e em **organização da biblioteca**. Em seguida, pode-se constatar que a maioria já trabalhou com o **processamento do acervo**, o que confirma o conhecimento técnico biblioteconômico e do acervo existente nas bibliotecas, garantido pela atividade de **seleção do acervo**, executada por mais da metade dos participantes. Isto denota a participação e a colaboração do bibliotecário na **política de aquisição e/ou desbaste do acervo** nas bibliotecas, agindo com propriedade de conhecimento das necessidades de informação do usuário e dos funcionários, para o desenvolvimento das atividades biblioteconômicas, diante da proximidade e atuação no **atendimento a usuários**.

3 Atuação profissional no SISTEBIB - Assinale a cor vermelha para confirmar ou a azul para não confirmar.														
3.1	Exerce ou exerceu suas funções na(s) área(s) de...	Seleção	Aquisição	Registro	Intercâmbio	Processamento técnico	Referência							
		18	10	9	19	12	16	7	21	20	8	28	0	
3.2	Exerce a profissão de bibliotecário há dez (10) anos ou mais.									22		6		
3.3	Trabalha na instituição há seis (06) anos ou mais									22		6		
3.4	Está no exercício da função há seis (06) anos ou mais.									22		6		
3.5	Já exerceu ou exerce a chefia da função que exerce.									24		4		
3.6	Gosta da função que exerce.									28		0		
3.7	Possuía conhecimento anterior adequado ao exercício da função quando a assumiu.									22		6		
3.8	Recebeu algum treinamento por parte da instituição para exercer a função na área em que atua.									14		14		
3.9	Participou de algum curso/treinamento por iniciativa própria na sua área de atuação (Atualização, Aperfeiçoamento, etc.).									18		10		
3.10	Já exerceu anteriormente sua função atual.									18		10		
3.11	Participou de reuniões sempre que convidado.									28		0		
3.12	Assessorou a chefia em alguma reunião. (Levantamentos, esclarecimentos, etc.)									22		6		
3.13	Realizou reuniões com seus funcionários imediatos.									20		8		
3.14	Planejou seus serviços/ atividades.									24		4		
3.15	Efetuiu registro diário do desenvolvimento dos serviços/ atividades.									17		11		
3.16	Promoveu/ ministrou cursos/ treinamentos.									14		14		
3.17	Proferiu palestras.									14		14		
3.18	Participou de projetos de pesquisa através da PROPESP, de Núcleos de Pesquisa ou afins.									2		26		
3.19	Participou de atividades de extensão (Através da PROEXT).									10		18		
3.20	Organizou eventos ou campanhas de interesse da biblioteca.									16		12		
3.21	Atuou em <i>marketing</i> / relações públicas para a biblioteca.									14		14		
3.22	Organizou os serviços da biblioteca.									24		4		
3.23	Atuou em serviços de armazenamento e sinalização do acervo.									27		1		
3.24	Atuou em planejamento e execução de <i>layout</i> da biblioteca.									24		4		
3.25	Atuou em serviços de avaliação, aquisição e distribuição do acervo.									14		14		
3.26	Atuou em serviços de atendimento aos usuários.									28		0		
3.27	Atuou em serviços de processamento técnico do acervo.									25		3		
3.28	Elaborou relatórios dos serviços executados.									25		3		
3.29	Produziu fontes de informação especializadas (bibliografias, catálogos, guias, índices, etc.) <b>para aplicar a DSI.</b>									8		20		
3.30	Produziu documentos de informação científica e/ ou de pesquisa. (artigos, dissertações, teses, etc.)									16		12		
3.31	Produziu documentos de informação didática com publicação. (apostilas, tutoriais, etc.)									1		27		

Quadro 10 - Atuação profissional dos bibliotecários nas bibliotecas e divisões do SISTEBIB<sup>1</sup>

Ao referir ao **conhecimento adequado**, teve-se a intenção de saber se a formação acadêmica do bibliotecário da UFAM se tem refletido nas mudanças econômicas, sociais e tecnológicas acontecidas no ambiente de trabalho, possibilitando a este profissional exercer uma ou várias novas funções, sem um treinamento prévio. Também foi intenção observar se eles têm procurado acompanhar as tendências da modernidade que a sociedade da informação impõe ao profissional, buscando implementação de seus conhecimentos.

Como se pode notar, a maioria das afirmativas foi confirmada. Isto quer dizer que o profissional atuou em diversas atividades, vários níveis e campos de ação da biblioteca, tanto por **exercer a chefia**, quanto por **gostar de sua atividade**. Já **possuía conhecimento adequado**, quando da assunção de suas funções, o que não impediu que muitos procurassem participar de treinamentos ou cursos, por **iniciativa própria**. Além disso, os profissionais confirmaram que o SISTEBIB tem **proporcionado treinamentos** específicos ao desenvolvimento de atividades, tais como: processamento técnico, acesso às bases de dados e portais de pesquisa na web, e levantamentos para usuários. Isto demonstra o interesse em continuar sua educação profissional, apesar das dificuldades já mencionadas, e da própria universidade não possuir estrutura para oferecer os cursos/treinamentos necessários ao desenvolvimento contínuo do bibliotecário, como argumentado por vários profissionais.

Também foi verificado que o profissional da informação efetua **registros diários** das suas atividades, bem como **elabora relatórios** dos serviços executados, o que demonstra o controle do desenvolvimento dos serviços realizados. Ressalta-se que a metade dos profissionais **já ministrou treinamento, proferiu palestra**, trabalhou na **organização de eventos e campanhas** da biblioteca e atuou na **divulgação dos serviços** da biblioteca, organizando suas atividades continuamente. Isto é, adaptaram-se às condições e necessidades de trabalho que foram surgindo em várias atividades e funções da biblioteca, principalmente em virtude de sua automação e troca de programas de automação, até a adoção do atual Pergamum.

Anteriormente, já foi mencionado que o profissional da informação se preocupa com sua **educação continuada**. Segundo suas afirmações verbais, isto se dá pela necessidade de se adaptar e de participar das novas e das várias realidades e atividades da biblioteca. Além disso, no próprio exercício da profissão, ele adquire novos conhecimentos sobre diferentes atividades e funções, e incorpora o conhecimento das diversas competências necessárias à execução dos serviços.

Constatou-se também que a maioria trabalhou em **planejamento e execução de layout** das bibliotecas, mas esta afirmativa envolve fatores que não necessariamente garantem o

desenvolvimento da biblioteca, muito pelo contrário, na medida em que demonstraram a inexistência de local e espaço físico apropriado e definitivo para as bibliotecas. Como elas têm mudado de localização física, com alguma frequência, os profissionais têm que fazer um novo arranjo e planejamento da estrutura funcional da biblioteca, continuamente. Quando não se tratou de troca de local de instalação da biblioteca, houve a necessidade de readaptação a um novo espaço físico, conseguido para a expansão da biblioteca, ou em virtude da cessão de espaço da biblioteca para algum órgão da UFAM, o que fez necessário um novo planejamento de *layout*, **remanejamento de acervo, reorganização de equipamentos e serviços**.

Isto é um ponto negativo no SISTEBIB da UFAM, pois, das oito bibliotecas da sede em Manaus, só três dispõem de prédio ou local definitivo, nas unidades em que estão estabelecidas. O prédio da BMINI, que consiste em um ambiente térreo que não dispõe de espaço para ampliação, é totalmente tomado com acervo, um pequeno salão de estudo e uma pequena sala administrativa, sem salas para estudos individuais ou em grupo. A Biblioteca Setorial do Museu Amazônico também possui um espaço físico térreo definitivo, desde a construção de um prédio anexo ao museu, porém só possui um pequeno salão de leitura, e salas de estanteria e de obras raras. Por fim, a BSCS possui um prédio próprio construído por meio de convênio com a OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde, mas que vem paulatinamente cedendo espaços à Faculdade de Ciências da Saúde. A BSCS cedeu espaços para instalação do Departamento e salas de estudo da pós-graduação, sala de aula, laboratório de informática, e o salão de circulação, esporadicamente cedido para aplicação de testes para reconhecimento de diploma do curso de medicina. Com tudo isso, vem perdendo suas características de biblioteca pré-planejada, que dispunha de: sala de exposição e anfiteatro; salas para áudio, vídeo e diapositivos; salas para estudos individuais e em grupo que hoje não possui mais. Assim, vem se adaptando a um espaço cada vez menor. As outras bibliotecas estão instaladas em espaços físicos cedidos pelas unidades acadêmicas, tratando-se de salas improvisadas, em locais e espaços inadequados e insuficientes.

Por exemplo, um prédio, que foi recém-cedido pela Faculdade de Estudos Sociais e entregue para instalação da biblioteca do Campus, incorporou três grandes acervos das bibliotecas do ICHL, da FACED e da FES. Esta dispõe de um salão de estanteria já totalmente tomado, no andar térreo, e salas de estudo individuais e em grupo, no segundo andar, junto às salas das divisões do SISTEBIB, que já estão pequenas para suas necessidades. Estas salas de estudo vêm sendo cedidas a outros órgãos da universidade, por pedidos de algumas autoridades da UFAM.

Quanto à produção de **fontes de informação especializadas**, no intuito de aplicar a DSI, apenas oito bibliotecários afirmaram sua execução: tratando da organização e publicação de catálogos de produção científica da UFAM pelo SISTEBIB; produção de sumários correntes; alimentação de bases de dados temáticas, no caso, de Ciências da Saúde, sobre usuários previamente cadastrados por assunto de interesse, que recebiam informação de novas aquisições; e alertas de bases de dados sobre a Amazônia.

Em consequência de seus cursos de pós-graduação, mais da metade dos profissionais produziu **documentos de informação científica ou de pesquisa**, como projetos e monografias ou artigos, e um produziu e **publicou um livro didático** sobre Biblioteconomia.

Como atuações menores, verificaram-se o envolvimento de apenas dois profissionais em atividades da **Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESP)** e uma minoria com a **Pró-Reitoria para Extensão (PROEXT)**. Seus serviços de **aquisição, registro, e intercâmbio de acervo** foram efetuados, quase na totalidade, nas bibliotecas do interior em que os profissionais atuaram, também chamadas “bibliotecas de extensão”.

Constatou-se também que há interatividade e direção participativa nas administrações das bibliotecas e divisões, devido ao **compartilhamento de idéias e participação em reuniões** da maioria dos profissionais, com seus funcionários imediatos. Esta atitude demonstra que se desenvolve trabalho em equipe, do qual aproveitam a diversidade de experiências, as informações e o conhecimento do grupo, para desenvolver melhor o trabalho e a organização. Em princípio, é uma visão humanista do trabalho, que contribui para a aceitação social e profissional, na construção do conhecimento e do convívio do bibliotecário.

Conseqüentemente, o questionário distinguiu o bibliotecário, como participante das atividades da biblioteca e da instituição. Evidenciou sua inclusão e conhecimento nas atividades do SISTEBIB, e destacou seu ajustamento cognitivo, prático e social às perspectivas de competências necessárias por sua própria experiência no exercício da profissão, visto sua diversidade de atuação em projetos, campanhas e programas de ações múltiplas das bibliotecas da UFAM.

Em suma, levando-se em conta as dificuldades enunciadas pelos profissionais no ambiente de trabalho, o bibliotecário da UFAM apresenta muitos aspectos positivos de dedicação e adaptação ao novo cenário, onde a biblioteca está inserida. O profissional tem procurado cumprir seu papel social e se atualizar profissionalmente, acompanhando as mudanças surgidas em suas atividades, em busca de superar suas limitações, priorizar e adequar seus serviços às necessidades de informação dos usuários e de trabalho. Compreende a interação de suas ações com os objetivos da biblioteca, bem como os da instituição, junto à

prestação de serviços a essa comunidade universitária, estendendo-se à comunidade em geral, como parte integrante que é da sociedade.

### 3.1.2 A Amostra

Na comparação dos dados dos vinte e oito bibliotecários – identificados e caracterizados na 1ª. etapa – com os critérios de seleção, verificou-se que vinte e dois participantes possuíam: dez anos ou mais no exercício da profissão como bibliotecário; seis anos ou mais no exercício da função e na UFAM, dentre os quais somente onze atuaram em mais de uma linha de trabalho da UFAM (Quadro 7, p.109).

Prosseguiu-se à execução das entrevistas com os participantes selecionados e destacados no quadro 11, representando os critérios como:

- o tempo de trabalho, indicado pelo símbolo # na coluna 10+;
- a experiência na instituição, indicado por três símbolos #, preenchendo as colunas 10+, 6+ e 6 UFAM e;
- a necessidade de ter exercido a profissão em duas linhas de atuação da UFAM, correspondentes a dois símbolos &, assinalados em pelo menos duas das colunas E, P e/ou X.

Código	Formação		Pós		Atualização		Eventos		Atuação profissional					
	Bibliotecon	Outras	CI	Af	CI	Af	CI	Af	10+	6+	6 UFAM	E	P	X
E	1		1						#	#	#	&		&
H	1		1						#	#	#	&		&
I	1		1				1		#	#	#	&		&
J	1				1		2		#	#	#	&		&
L	1		1		1		2		#	#	#	&		&
N	1		1						#	#	#	&		&
O	1		1						#	#	#	&		&
P	1		1				2		#	#	#	&		&
Q	1	1	1	1		2	1	1	#	#	#	&	&	
R	1			1	1	1	1		#	#	#	&		&
T	1		1		1		1		#	#	#	&		&
<b>Total de participantes</b>	11	1	9	2	4	3	7	1	11	11	11	11	1	10

\*Bibliotecon = Biblioteconomia; Out= Outras formações; CI = Área de Ciências da Informação (Bibliotecon., Arquivística e Museologia); Af = outras áreas; 10+= dez anos ou mais; 6+= seis anos ou mais na função; 6 UFAM= seis anos ou mais na instituição; E= Apoio ao ensino; P= Trabalhou em pesquisa; X= Trabalhou em Extensão.

Quadro 11 – Indicativos da formação, participação em atualização e em eventos (até dois anos anteriores) e atuação profissional dos participantes entrevistados.

Pode-se observar que quase a totalidade dos onze bibliotecários destacados, e que constituem os informantes nesta pesquisa, possui pós-graduação (especialização), além de terem atuado em vários níveis e tipos de atividades da biblioteca, conforme o quadro 11 apresenta. Isto se confirmou diante dos relatos, que duraram em média quinze minutos, e foram transcritos no ANEXO C – DEPOIMENTOS DOS BIBLIOTECÁRIOS.

Desses onze informantes, houve uma única desistência, o que não reduz o valor do DSC final obtido.

Considera-se que a execução da coleta e a análise dos dados foram satisfatórias para o pesquisador, embora alguns percalços tenham sido enfrentados. Os instrumentos de coleta, bem como a técnica de análise de discurso, embora trabalhosos, foram de rápido manuseio e compreensão, facilitando a execução do trabalho. Acredita-se que sua realização ocorreu da melhor maneira possível, e foi recriando novas expectativas e satisfação ao observar a forma prazerosa dos participantes na pesquisa. Pareceu que a maioria desejava falar de sua profissão, de suas realizações e de suas dificuldades no ambiente de trabalho.

Em seguida, descrevem-se os instrumentos de coleta elaborados para a pesquisa.

### **3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA UTILIZADOS NAS DUAS ETAPAS DA PESQUISA**

Para utilização como instrumento de coleta de dados na 1ª. etapa desta pesquisa, tomando-se por base a bibliografia estudada, construiu-se um questionário (formulário no Apêndice A - Questionário de Caracterização do Bibliotecário) com perguntas fechadas, para levantar os dados dos bibliotecários e selecionar os que respondessem aos critérios definidos na amostra.

Esse questionário foi baseado em observações da literatura analisada, mas, principalmente, no perfil e nas competências do profissional da informação propostos no documento *do IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur; anexo 3 (apud VALENTIM, 2000, p.17-21) (ANEXO D)*, ocorrido na cidade de Montevideu, em maio de 2000. Esta proposta foi ressaltada, porque foi fruto de um estudo debatido por profissionais de vários países, sobre as contingências acadêmicas e mercadológicas, e que dispôs claramente as necessidades de formação que a sociedade requer desse profissional. Por meio do questionário, também se tentou obter uma

diversidade de informações, abrangendo conhecimentos sobre várias áreas de atuação do bibliotecário, que puderam auxiliar o esclarecimento de dúvidas, questionamentos e comprovações necessárias, durante a análise das entrevistas.

Os dados da identificação permitiram localizar os profissionais a serem entrevistados, na execução da coleta de dados referente à 2ª. etapa da pesquisa.

Os dados da formação profissional determinaram os profissionais da área de Ciência da Informação que participaram da 2ª. etapa da pesquisa. Também serviram para constatar ou não a educação continuada e a relevância da atuação dos bibliotecários, por ocasião da entrevista, quando os informantes puderam elencar habilidades/ competências, de modo a contribuírem com seus conhecimentos ou suas experiências.

Por outro lado, o item 3 referiu-se aos dados de atuação profissional. Foi composto de afirmações diretas, que foram confirmadas ou não pelas escolhas e assinalação nos quadros coloridos correspondentes. Optou-se pelo uso de cores, no caso, vermelha e azul, como recursos para a indicação de aproximação aos critérios definidos na amostra, para identificação dos bibliotecários que seriam entrevistados. A cor vermelha indicou maior aproximação aos critérios predefinidos, e a cor azul maior distanciamento destes critérios. Visto a pesquisa ser totalmente qualitativa, se evitou apreciação quantitativa.

A cor vermelha confirmaria a afirmativa e a cor azul não confirmaria a afirmativa. Desta forma, a preponderância da cor vermelha identificou o profissional da informação que participou mais das atividades da instituição e, ativamente, na biblioteca, demonstrando sua interação e conhecimento das atividades, das competências e habilidades da instituição e de suas experiências no exercício de suas funções, na comunidade em que está inserido.

Os dados desse instrumento de coleta foram organizados para facilitar a visualização das características dos bibliotecários que se incluíam nos critérios, para identificar a amostra dos possíveis entrevistados.

O segundo instrumento foi elaborado em conformidade com a orientação de Lefèvre e Lefèvre (2003), para a organização de roteiro semi-estruturado de questionamentos para a entrevista (formulário no Apêndice B - Roteiro Semi-Estruturado de Entrevista ao Bibliotecário). No formulário construído, foram utilizadas cinco perguntas abertas, de maneira que cada indivíduo do grupo entrevistado pudesse expressar suas idéias e reflexões sobre suas competências de forma simples, e livre de pressões e formalidades. Neste mesmo sentido, tal instrumento possibilitou à pesquisadora seguir pistas e novos pontos no decurso da entrevista, bem como procurar ter seu tempo distribuído eficientemente, e mostrar com clareza o objetivo da pesquisa (TOBAR; YALOUR, 2001).

As entrevistas foram obtidas através de conversação oral e presencial, individualmente, seguindo as questões do roteiro. Por meio delas, colheu-se informações sobre a concepção que o bibliotecário possuía sobre competência, e levantaram-se as atividades, ações e conhecimento, reconhecidamente interpretados como competências pelo próprio profissional, em seu ambiente de trabalho.

### **3.2.1 O Pré-teste dos Instrumentos de Coleta**

No intento de verificar a adequação das questões ao objetivo e a abrangência do trabalho, versões preliminares do questionário e do roteiro da entrevista foram aplicadas, com dois bibliotecários da instituição que atuam em situação semelhante aos demais. Não necessariamente estes profissionais estavam incluídos em todos os critérios da amostra.

Os dois bibliotecários foram selecionados para o pré-teste dos instrumentos, porque se tinha conhecimento prévio de que não se adequavam a todos os critérios predeterminados para participar do grupo final, por serem recém-ingressados no SISTEBIB da UFAM. Dessa maneira, evitou-se a perda de possíveis participantes do grupo de informantes, de acordo com os critérios para participação na amostra da pesquisa.

O primeiro a responder o questionário e a ser entrevistado foi um bibliotecário pós-graduado, com tempo de cinco anos de formado, e no exercício da profissão, que também possui experiência em docência e em pesquisa no curso de Biblioteconomia. O segundo bibliotecário escolhido também tinha cinco anos de formado e estava fazendo pós-graduação, tendo experiência de trabalho em biblioteca distinta do SISTEBIB. A escolha destes bibliotecários para o pré-teste se deu pelas suas experiências de trabalho anteriores à UFAM, comprovando que já tinham conhecimento da profissão e de sua competência em atividades diversificadas de trabalho. Dessa forma, no conjunto, possuíam conhecimento e experiência atual sobre as atividades diversas que o bibliotecário pode exercer, podendo concorrer para identificar e sugerir as mudanças que foram feitas no questionário.

Esses bibliotecários sugeriram poucas mudanças no questionário, atendo-se à disposição de quadros de preenchimento com pouco espaço, à afirmativa 3.15 – com dúvidas sobre se se tratava de anotações diárias ou de relatórios, e a inclusão de algumas palavras que lhes pareceram mais elucidativas para outras afirmativas. Também sugeriram acréscimos de expressões ao roteiro da entrevista, para melhorar a compreensão e facilitação de entendimento dos demais partícipes.

Conseqüentemente, algumas alterações foram feitas no questionário e no roteiro e, somente então, iniciou-se a coleta de dados. Tinha-se em mente o compromisso com a pesquisa, a compreensão das questões e a satisfação do bibliotecário em participar, de forma a que partisse do próprio profissional a vontade de expressar livremente o seu pensar, compartilhando suas certezas e suas dúvidas.

Após a coleta dos discursos individuais, deu-se início à fase de aplicação da técnica de DSC, para organizar e sistematizar os depoimentos verbais dos bibliotecários, destacando-se as expressões-chave e idéias centrais dos discursos destes profissionais participantes.

### **3.3 A TÉCNICA DE ANÁLISE DO DISCURSO EMPREGADA NO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS NA SEGUNDA ETAPA**

Na segunda etapa da pesquisa, foram seguidas as orientações de Lefèvre e Lefèvre (2003), relativas ao processo de DSC, em que os discursos coletados dos profissionais da informação nas entrevistas foram analisados, de acordo com os seguintes passos:

- 1) identificados com sua letra maiúscula correspondente e com o tempo de duração da entrevista;
- 2) transcritos integralmente (APÊNDICE B);
- 3) suprimidas as especificações que pudessem identificar o entrevistado;
- 4) identificadas e destacadas as expressões-chave, idéias centrais/ancoragens;
- 5) construído o Discurso do Sujeito Coletivo.

Para a identificação dos conteúdos propostos nas falas dos entrevistados, visando à construção do DSC, Lefèvre e Lefèvre (2003, p.17, grifo do autor) propuseram as seguintes figuras metodológicas, que perpassam todos os discursos:

- expressões-chave (ECH) – é a matéria prima do DSC, “[...] são pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, [...] revelam a essência do depoimento [...] do conteúdo discursivo dos segmentos em que se divide o depoimento”.

- idéia central (IC) – “[...] nome ou expressão lingüística que revela e descreve [...] sintética, precisa e fidedigna [...] o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH”.

- ancoragem (AC) – “[...] é a manifestação lingüística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença que o autor do discurso professa, [...] *afirmação genérica [...] usada pelo enunciador para [...] uma situação específica*”.

As expressões-chave são termos e frases essenciais do depoimento, que, através de sua comparação com a integralidade dos depoimentos, demonstraram a pertinência ou não com as idéias centrais e ancoragens, e vice-versa. A idéia central não é uma idéia interpretativa do depoimento, mas é uma descrição direta ou indireta, ou sobre o tema da pesquisa, que possibilita a compreensão do discurso. A ancoragem baseia-se numa interpretação das teorias que afluem na representação que a nomeou, identificando outras teorias, crenças e generalizações no discurso. Neste ponto, a pesquisadora evitou incorrer em sua própria subjetividade, à revelia do discurso, e assinalar o que ela própria acreditava ser a ancoragem.

Como instrumento de análise do discurso (IAD), utilizou-se um quadro com 5 (cinco) colunas para cada questão (APÊNDICE G - INSTRUMENTOS E TABULAÇÃO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS). Em seguida, adicionou-se a primeira questão acima do primeiro quadro, acrescentou-se na linha título: na primeira coluna, as iniciais da expressão “profissional da informação” (PI); na segunda coluna, a palavra depoimento; na terceira coluna, “expressão-chave”; na quarta coluna, “idéia central”; e na quinta coluna, “ancoragem”. Nas linhas subseqüentes, na primeira coluna, foram acrescentadas as letras em maiúscula do alfabeto, identificando os depoimentos, que, na segunda coluna, foram adicionados na íntegra. Deu-se prosseguimento com a análise dos depoimentos, identificando-se as palavras significativas ditas pelos entrevistados, no contexto do objetivo da pesquisa, e sublinhando-as – após os destaques retiraram-se os sublinhados, para melhorar a visualização. Em passos seguintes, destacou-se as expressões-chave e as idéias centrais nos discursos de cada resposta. A ancoragem foi observada mais à frente, durante a interpretação do discurso do sujeito coletivo das expressões-chave (DSCEC).

Na coluna adjacente aos depoimentos, acrescentou-se as expressões-chave e se construiu “[...] um ou vários discursos-síntese na primeira pessoa (coletiva) do singular” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003). Apesar de se expor o discurso, como composto individualmente, transcreveu-se as expressões de uma coletividade, viabilizando o compartilhamento de uma mesma cultura entre sujeitos individuais. O DSC é a integração dos discursos coletivos em uma comunicação única do pensamento social da coletividade.

Posteriormente, das expressões-chave ressaltou-se as idéias centrais de cada entrevista que interagiram com o objetivo da pesquisa. O próximo passo foi utilizar um

indicador simbólico alfabético aleatório, em letra minúscula e negritada, identificando os temas das idéias centrais, de mesmo sentido ou complementares. Continuando, retornou-se à análise da coluna anterior, efetuando a separação das expressões-chave em segmentos que denotassem estas idéias centrais.

Nas próximas colunas, adjacentes, acrescentou-se autor/data das referências consultadas das teorias inferidas como ancoragem às manifestações, após as interpretações dos DSCEC. A formação de nível superior que os profissionais possuem, a experiência de trabalho nessa comunidade, a leitura dos autores mencionados, ou de outros que se referem ao assunto, permeiam as manifestações desses informantes, de forma que suas idéias e ações têm uma expressão social e ancoragem nas teorias da construção da realidade.

Esses procedimentos foram seguidos com as respostas, criando quadros para a segunda questão, assim como para a terceira, a quarta e a quinta questões, isto é, foi efetuado um agrupamento de todas as respostas dos sujeitos para cada questão.

Em seguida, construiu-se um novo quadro de quatro colunas (APÊNDICE H – INSTRUMENTOS DE ANÁLISE DOS DISCURSOS DAS EXPRESSÕES-CHAVE), tendo como título a sigla IADEC, acompanhada do número da questão analisada, ex.: **IADEC 1**. Acrescentou-se sobre o quadro a identificação (letra) do tema abordado, de acordo com a questão que retratava, por ex.:

- a questão 1 é: “O que significa competência para você?”;
- Nas expressões-chave da primeira questão, uma das idéias centrais expressadas foi: “o conhecimento da profissão”, identificada com a letra “a”;
- a denominação do tema foi: “a – Significa ter conhecimento e experiência aplicados à profissão”.

Assim foi realizado para cada tema fundamentado em uma ou num grupo de idéias centrais, reconstruindo novos quadros temáticos e os renomeando com tantos temas, quantos houvesse. Na primeira coluna destes quadros, acrescentou-se a identificação dos depoimentos; na segunda, os segmentos das expressões-chave, demarcados de acordo com as idéias centrais nelas contidas. Na terceira coluna, as idéias centrais foram identificadas pelas letras. Na quarta coluna, construiu-se o discurso do sujeito coletivo parcial (DSC), com os agrupamentos dos segmentos das expressões-chave correspondentes a cada tema (idéia central) desses discursos: inserindo-se conectores de coerência ao discurso (assim, então, etc.); desparticularizando (idade, participações em eventos, etc.); e eliminando idéias repetidas que usassem as mesmas expressões.

Após os quadros de temas, foi acrescentado um quadro com o DSCEC de todos os temas da questão, já inseridos novos conectores de coerência ao discurso, conforme a necessidade, para a construção do DSCEC daquela questão. A linha título deste quadro possui a sigla DSCEC, acompanhada do número da questão a que se refere.

Na seqüência, no APÊNDICE H, esses procedimentos também foram realizados com o grupo de todos os temas encontrados nas respostas da segunda questão, assim como da terceira, da quarta e da quinta questões, isto é, foi efetuado um agrupamento de todos os temas para cada questão.

Dessa forma, buscou-se apoio em Lefèvre e Lefèvre (2003), com a técnica do DSC para a análise do discurso, para representar a síntese dos discursos coletados. Primeiro, com a análise de todos os depoimentos relativos a cada pergunta, se construiu um discurso conjunto para cada questão – os DSCEC. Em segundo lugar, com a análise de todos os discursos conjuntos de cada pergunta, construiu-se um único discurso, que é a representação social do que os bibliotecários participantes expressaram.

A seguir, descreve-se o processo de coleta de dados que propiciou a construção do DSC.

### **3.4 A COLETA DE DADOS NA SEGUNDA ETAPA**

Considerada a lista de profissionais selecionados para a entrevista, os mesmos foram procurados em seu próprio ambiente de trabalho, após agendamento de encontro. Apesar dos questionamentos serem baseados na TRS e no processo de DSC, com perguntas referentes às suas idéias e seu cotidiano em seu ambiente de trabalho, alguns profissionais inicialmente não se sentiram à vontade para expressar suas idéias. Disseram que se sentiam invadidos em sua privacidade. Outros ficaram decepcionados, por não fazerem parte da amostra. Neste sentido, evitou-se um constrangimento maior, e se procurou um local reservado, tranquilo e comum ao entrevistado, para que se sentisse à vontade e seguro, durante a aplicação do Roteiro Semi-Estruturado de Entrevista ao Bibliotecário (APÊNDICE B). As manifestações individuais para a síntese em um discurso coletivo foram obtidas, e tratadas conforme os passos:

- 1) Foram entrevistados os onze bibliotecários selecionados pelos critérios da amostra, para a coleta de suas manifestações.

O processo de questionamento iniciou-se com esclarecimentos da pesquisadora aos profissionais selecionados, de que a entrevista consistia de perguntas simples e diretas. Isto foi

feito, pois se buscava a compreensão e experiência particular e coletiva dos bibliotecários da UFAM, com base nas suas manifestações, para a análise de discurso conforme a TRS. Contatou-se o entrevistado salientando o sigilo sobre sua identidade, para que ficasse ciente e seguro de que sua contribuição era importante e respeitada, pois era necessário que o entrevistado estivesse naturalmente estimulado a participar, e comprometido em revelar sua realidade de sua atividade e de seu ambiente de trabalho.

Contudo, encontraram-se alguns empecilhos de trabalho, por exemplo: o agendamento dos encontros da pesquisadora com os entrevistados não foi muito eficaz. Alguns selecionados para entrevista não dispunham de tempo para o atendimento à pesquisadora, por diversos motivos; outros se ausentaram de seus postos de trabalho, em face da greve no serviço público federal – que acontecia nacionalmente, no período. Alguns argumentavam sobre o constrangimento pela gravação da entrevista, apesar de terem sido antecipadamente informados da necessidade de gravação das mesmas. Desta forma, retornou-se várias vezes ao mesmo entrevistado, para obter o depoimento. Salienta-se que sempre se informava ao entrevistado da não obrigatoriedade de sua participação, mas se argumentava sobre a sua importância em contribuir com a construção de um conhecimento conjunto, e próprio do bibliotecário, em uma região geográfica administrativa do país, neste sentido, pouco explorada.

Dos onze informantes selecionados, apenas um entrevistado teve dificuldade em participar da pesquisa. Além de várias remarcações de visitas, sem se concretizarem, e a informação da pesquisadora de que sua participação não era obrigatória, mas era importante, ele insistia em participar. Porém, após responder à primeira pergunta, quis anotar as outras questões para responder em outro momento. Isto lhe foi negado, com a justificativa de que esta maneira diferia da espontaneidade e envolvimento esperados, inerentes à pesquisa, não havendo interesse em discursos preparados e estudados, mas sim na manifestação oral e espontânea sobre suas experiências e idéias. As questões seguintes lhe foram apresentadas após momentos de descontração e várias interpelações da pesquisadora, para lhe informar sobre os objetivos da pesquisa, explicando que as questões eram cotidianas e inerentes aos seus afazeres e às suas experiências. Entretanto, o entrevistado alegou estar constrangido pelo uso do gravador, que foi justificado com a relevância de captar todas as idéias e experiências do entrevistado, visto a incapacidade da pesquisadora para memorizar todo o teor das repostas. Também foi justificado pela necessidade do texto ser transcrito para a análise com a técnica do DSC, mas, infelizmente, não houve mais interlocução. Dessa forma, o entrevistado foi se justificando, dizendo pensar na resposta, porém não respondendo a mais nenhuma

pergunta da entrevista, efetivamente. Agradeceu-se sua participação, pedindo desculpas por qualquer constrangimento por que tivesse passado, pois não era essa a intenção. Para a análise do DSC deste profissional, só restou a primeira resposta.

Outras dificuldades ocorridas durante as entrevistas foram as interrupções esporádicas, que atrapalhavam o raciocínio dos entrevistados, mas que foram superadas. Por diversas vezes, os entrevistados foram distraídos por pessoas ou telefonemas, que interromperam o desenvolvimento das entrevistas, justamente durante o momento em que eram gravadas as respostas. Entretanto, para evitar a quebra de raciocínio do entrevistado, a gravação foi interrompida e repassada para o participante, quando as condições apropriadas à entrevista foram restabelecidas. Assim, buscou-se fornecer o retorno até o ponto de interrupção da entrevista, e preservar a continuação da construção de seu pensamento. Ao final das entrevistas, o pesquisador agradeceu suas participações, perguntando o que acharam das perguntas e se tinham algo a acrescentar. Em sua maioria, agradeceram o convite, constatando que realmente as perguntas eram sobre seu trabalho cotidiano, e mostraram interesse em conhecer o resultado.

Em concomitância às entrevistas, foram levantados pela pesquisadora questionamentos e dúvidas que surgiram durante o relato do bibliotecário. Desta forma, buscou-se esclarecer a interpretação e o conhecimento de que o entrevistado dispunha para aquele conceito, idéia ou ação, referenciados em seu relato. A correspondência das letras às entrevistas possibilitou a recuperação das mesmas, junto às anotações dos questionários, para uma eventual necessidade.

Durante as entrevistas, o profissional foi observado, visando constatar suas características de segurança e espontaneidade. Foi analisado o discurso sobre sua atuação nas bibliotecas setoriais ou divisões, para perceber a seqüência da construção de seu conhecimento e das necessidades que vislumbraram, no decorrer de suas atividades.

As entrevistas foram todas gravadas em equipamento sonoro e portátil, identificando-se dia, hora e nome do entrevistado. Posteriormente, foram transcritas na íntegra, omitindo-se os nomes dos sujeitos e expressões que pudessem identificá-los. Manteve-se o sigilo dos nomes dos entrevistados, por meio da correspondência alfabética aleatória, anteriormente acrescentada à lista final dos vinte e oito profissionais da informação do SISTEBIB da UFAM.

Salienta-se que, em virtude do trabalho envolver pessoas, suas idéias e ações em expressões livres, com essa forma de atuação, atendeu-se às exigências de responsabilidade

impostas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP/MS, conforme disposto na seção seguinte.

### 3.5 A RESPONSABILIDADE ÉTICA

No intuito de manter o compromisso com a ética da responsabilidade em realizar uma pesquisa com pessoas, considerou-se o *Regimento do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina* (1997), que está registrado junto à CONEP/MS. Esta comissão cumpre as Resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº. 196, de 10 de outubro de 1996, e 251, de 5 de agosto de 1997. Entretanto, o comitê é um órgão do colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, independente na tomada de decisões, quando no exercício das suas funções.

Contudo, em virtude de a pesquisa envolver preocupações pessoais de cunho profissional e social de uma outra comunidade universitária, antes de iniciá-la, foi necessário apresentá-la ao Comitê de Ética em Pesquisa da universidade onde ocorreu o levantamento das informações para a pesquisa – CEP/UFAM. No mesmo sentido, este comitê mantém as mesmas normas e vínculo com o CONEP/MS e, quando procurado, solicitou que lhe fossem entregues:

- uma Carta de Encaminhamento e Solicitação de Análise do Projeto de Dissertação (APÊNDICE F);
- uma folha de rosto do CEP preenchida (ANEXO A);
- currículos do orientador e da pesquisadora (recuperados do Lattes);
- uma cópia do projeto de dissertação;
- um Orçamento e Detalhamento (APÊNDICE E), informando que os custos correriam por conta da pesquisadora; e
- o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (formulário no APÊNDICE D).

O Termo de Aceite da Instituição (formulário no APÊNDICE C), que seria apresentado ao reitor, como responsável pela UFAM, foi entregue, mesmo não sendo exigido. Porém o CEP/UFAM informou que não seria necessário, pois a autorização para execução da

pesquisa seria dada ou não pelo comitê, e por isso não foi usado. No entanto, a pesquisadora compareceu à Reitoria da UFAM, no intuito de prestar satisfação por conduzir sua pesquisa na universidade. Por outro lado, após a autorização de execução do projeto de dissertação na UFAM, em 09.06.2005, os bibliotecários procurados foram convidados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (formulário no APÊNDICE D), onde se esclarece os termos desta pesquisa, seu objetivo e a ocultação da identidade dos participantes, autorizando a caracterização e a entrevista. No intuito de compartilhamento do conhecimento, os resultados finais serão divulgados à instituição, resguardando-se os entrevistados de gastos e riscos, bem como sua integridade e identidade.

O Parecer que autorizou a realização da pesquisa figura como ANEXO B, no final deste trabalho.

Nesse sentido, os dados foram trabalhados e interpretados como se apresentam no capítulo a seguir.

## **4 O TRATAMENTO E A ANÁLISE DOS DISCURSOS INDIVIDUAIS**

Neste capítulo, são tratados e analisados os dados obtidos através do roteiro de entrevista aplicado aos bibliotecários da UFAM.

A análise dos dados apóia-se em estudos sobre a formação do bibliotecário na sociedade da informação em nossos dias. Também se ampara em teorias da Sociologia do Conhecimento, Psicologia Social, TRS e teorias do descomprometimento da natureza humana e do processo civilizador, abordadas por Elias (1998), no intuito de conhecer o que esse grupo de profissionais percebe de suas competências, em seu ambiente de trabalho.

As bibliotecas da universidade foram diagnosticadas na segunda seção, no item Ambiente da Pesquisa. Ali estão explicitadas as suas várias atividades e integração com atividades da instituição, por serem distribuídas junto às unidades acadêmicas, de pesquisa ou extensão, enquanto os processamentos técnicos de aquisição ao preparo do acervo são centralizados na Biblioteca Central, a fim de manter a qualidade e evitar o desperdício de mão-de-obra, de tempo, e a duplicação de tarefas. Dessa maneira, pode-se observar que, apesar das semelhanças, os profissionais trabalham em ambientes diferentes: com atividades e funções diferentes; com usuários das mesmas categorias (docente, discente, técnicos e comunidade externa), porém de áreas do conhecimento diversas ; e com infra-estruturas diferentes, de acordo com o apoio que a unidade onde presta serviços lhes oferece.

Constatou-se que esses profissionais vivem em pequenos universos sociais, no convívio com a comunidade universitária e a comunidade em geral, portando-se tanto como profissionais eficientes e de conhecimentos diversificados, pelos ambientes de trabalho e pelos serviços que exercem, quanto como profissionais que compreendem seu papel humano e interagem com as comunidades, em seus anseios de informação e conhecimento.

Muitas dessas conclusões foram confirmadas na caracterização do profissional, e também através dos depoimentos coletados nas entrevistas, com os 11 (onze) profissionais, apresentadas no próximo item.

#### 4.1 O DSC DOS BIBLIOTECÁRIOS DA UFAM

As manifestações coletadas do bibliotecário, através do roteiro de entrevista (APÊNDICE B), compõem as informações deste item. Nesta fase, os depoimentos dos profissionais foram analisados (APÊNDICE G) com a técnica do DSC, destacando-se as experiências individuais e a reflexão coletiva (APÊNDICE H) manifestadas pelo profissional, na interação com uma sociedade mutante, para representação de um discurso único. Buscou-se perceber a idéia que o grupo tem de suas competências pessoais, profissionais e sociais para a construção de sua identidade profissional e solidificação do trabalho. Este roteiro foi baseado na TRS e no processo de DSC, para colher os discursos individuais, transcritos no ANEXO C, que foram tratados nos APÊNDICE G e H, e apresentados seguir, como síntese, sob a forma de um discurso coletivo.

*As fundamentais características da competência são a personalidade e o caráter de um profissional, que tem consciência da sua especialidade; no caso, é formado em Biblioteconomia.*

*O primeiro passo para o profissional ter ação com competência é ter amor pela profissão, porque, tendo conhecimento do serviço que você está prestando à comunidade em geral, tendo amor na sua profissão, você desenvolve qualquer situação. Há necessidade de ir mais à frente, com mais atualização, para poder o ambiente se tornar agradável e produtor, para atender as necessidades dos usuários, mas o ambiente, em si, é bom de se trabalhar, eu gosto. Escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público.*

*As competências do bibliotecário, dentro da minha área, são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social. É prestar aquela informação aos consulentes, ou seja, aos usuários que vêm com aquele afã de obter aquela resposta, e vêem que em toda profissão tem os bons e os maus profissionais.*

*A educação formal é importante e o aperfeiçoamento da nossa profissão. Não é só estudo! O estudo ajuda a adquirir a competência profissional. O estudo pode desenvolver um trabalho e obter bons resultados. Porém, leitura é atualização! É a informação constante. O bibliotecário tem que gostar de ler, ter periódicos para estar se atualizando no geral, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo.*

*Competência envolve a capacidade que a pessoa tem de fazer as coisas sob determinado aspecto, é saber administrar sob determinada situação e obter um bom trabalho. É aquilo que eu me considero apto para executar, é o que eu sei fazer. A competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência. Precisa fazer uma análise de si mesmo, principalmente na referência, quando lidar com o público. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso e escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade. Competência é ter um serviço e realizar com planejamento, é executar direito. É planejamento e execução.*

*O ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência, e ter conhecimento de causa e discernimento detalhadamente de todo o processo do setor em que atua. Para então aplicar o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão, teórico e empírico, da realidade da situação, ou daquilo em que e onde está trabalhando com habilidade, imaginação e criatividade, para utilizá-los na prática com flexibilidade na atuação da profissão. A união do conhecimento com a experiência do tempo que eu passei em um setor é a junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização e planejamento, para a execução de um objetivo final.*

*Também é importante o conhecimento generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas para se poder realmente adequar a sua realidade. Eu acho que se tem que ter um conhecimento institucional amplo. É fundamental se conhecer as pessoas e como são os trâmites da instituição e da biblioteca, e todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas, e de todos os setores com o que se vai lidar, porque se precisa interagir com os outros setores.*

*É preciso ter bom senso e a sensibilidade na hora de agir, não se limitar por ter aquela regra dentro do seu setor[...] Não seria competente. Tem que usar aquela orientação e a informação, em busca de uma forma mais plausível de determinar aquela coisa.*

*Competência é algo que eu tenho como responsabilidade, na instituição; a competência de zelar, administrar, no momento que estou trabalhando aqui. Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete, é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada. É a eficácia daquilo que está sob a minha competência.*

*É ter uma visão geral de toda a realidade dele e é ter ética – é saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria. Dentro da profissão, é ter discernimento daquilo que*

*está fazendo, é não manchar nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. É ter um equilíbrio para trabalhar naquela situação, dentro daquilo que lhe foi proposto.*

*Competência envolve interdisciplinaridade, fazendo-nos chegar à biblioteca redonda, em que todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir, além de falar, saber ouvir da sua profissão, da sua competência, ouvir também para haver o **feedback** e o senso crítico. É ter habilidade e maneira de se dirigir ao usuário, ser simpático na sua atuação, para ter bons frutos na hora de transmitir a informação, no momento em que se comunicar com o usuário ou colega de trabalho.*

*Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo. Em primeiro, o conhecimento do trabalho que eu desenvolvo, logo um conhecimento especializado. E estar atualizado dentro também da minha área de atuação, com cursos específicos. Ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol.*

*Eu preciso de colegas que agilizem, a universidade precisa também. Mas de cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades, seriam ter cursos de recursos humanos, de informática, etc., que contribuam para o meu trabalho. Outros que seriam interessantes na área do departamento de Biblioteconomia mesmo, eu acho que até classificação! Curso de Marc deveria ter aqui, ou via departamento ou via DRH. Em primeiro lugar, o profissional deve ser mais valorizado. Eu acho que para eu ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto, com curso de reciclagem, de atualização, de mestrado[...] E por aí afora. A gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar, com certeza.*

*Eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade. Se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, e também liberarem para a gente participar. Não só eu, como outros. Eu tenho algum conhecimento, mas ainda falta, por determinadas circunstâncias. Também não consigo, devido à distância dos outros centros de ensino.*

*Para me sair bem nas minhas atividades, eu uso dedicação, organização, assiduidade. Trabalhando, especialmente lá no interior, eu me entrego de corpo e alma, porque eu gosto de ver o resultado. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga, ninguém vê. Lá não, o mínimo que se faça é assim propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que se faça! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, então se dedica mais.*

*Nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer. A questão de pessoal é a falta de qualificação. O bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento. Não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público especializado, porque nossa equipe de trabalho não está à altura. No tratamento, tudo bem. Mas nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários em nível de*

*graduação, com os mesmos conhecimentos. Poderiam ser mais ou poderiam ser menos, porque, com o tempo, vão se agilizando. E também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público. Já nas bibliotecas de extensão, que não têm nem a terça parte do que tem aqui em Manaus, é mais produtivo. Lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo, e sai! Juntam-se, vira uma equipe coesa, e sai! É um trabalho de equipe que dá resultado.*

*Nas atividades de referência com contato direto com o usuário, hoje cliente – infelizmente nós chegamos a isso. Nos afastamos do leitor, do usuário[...] Agora tem essa de cliente[...] Enfim, essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade necessárias, eu tenho. Mas um curso de restauração é necessário na atividade do atendimento ao público, pois, em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata. Somos nós que fazemos aqui. Por isso, para executar minhas atividades, eu me baseio na necessidade do usuário. Assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar, tento fazer, mesmo que não sendo competência minha, mesmo não sendo atividade própria da função.*

*Para eu atender o meu usuário, eu tenho que saber que toda minha formação é importante. Eu tenho habilidade, tenho que saber classificação, tenho conhecimento do acervo, para eu saber aonde eu vou buscar. Porque ele quer e tal, tenho que esmiuçar os assuntos. Porque o usuário, quando chega aqui, não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo.*

*Tenho que estar centrado e me valer de toda a minha formação, para eu saber que eu posso achar o que ele quer, para me comunicar. O conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende, de uma forma ou de outra. Eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação. O tato é uma das competências que o bibliotecário tem que ter, ao lidar com o usuário. Eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente.*

*Primeiro, o profissional tem que ser político. Segundo, ele tem que ter criatividade. E acho que também fazer uma análise de si, para saber se está atendendo bem, se está disseminando informação adequada, no momento exato.*

*De outra maneira, os usuários que são professores, que mantêm contato com a gente no caso da solicitação de aquisição, têm que ter conhecimento pelo menos da área em que atuam, para dar informações. Tem-se que ter muito bom senso, muita sensibilidade, para poder saber jogar com eles. Tem-se que ter parceria, até ajudá-los, se possível, informando de que forma se quer a informação. Então a gente tem que ir atrás. Exige esse bom*

*relacionamento, precisa mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade, para posteriormente prestar informação com dedicação e afinco aos usuários.*

*Meu ambiente de trabalho exige várias atividades, várias profissões, exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar no programa. Desta forma, ninguém desempenha suas funções sozinho. Pode-se saber, pode-se ser maravilhosamente inteligente, mas ninguém desenvolve isso sozinho. Tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções. As competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho interno, mas do ambiente de estrutura institucional. Para que o nosso trabalho seja eficaz e perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar. Porque funciona, mas não funciona perfeito. Em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente, precisa-se saber agir com o mínimo que tem. A criatividade é assim essencial, para poder-se trabalhar com os poucos recursos que se tem.*

*Somos o gestor da informação e o elo do conhecimento e do saber com o pesquisador. A gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho. Um precisa do outro, o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.*

*Hoje nós temos o sistema Pergamum. Todas as competências que atuam aqui têm que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. Inclusive para eu exercer a função de aquisição ou no processamento técnico. Todo o profissional tem que viver o momento, a evolução da tecnologia. É necessário ter um domínio para trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, pois dependemos muito do CPD, da atualização do trabalho e de bastante criatividade. E dependemos também de equipamento.*

*Eu tenho uma função e estou atuando em outra, estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca, que não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário, pois isso não consegui fazer.*

*Profissional competente é aquele que atinge patamares mais altos, que passou por todas as etapas de forma positiva, no sentido de que chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz do relacionamento com os docentes, com a família universitária de funcionário. Faz-se um planejamento e se vai de etapas em etapas e, no final, atinge as metas. Um profissional competente é o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou com sua vontade de progredir, a disponibilidade em sempre querer aprender e sempre fazer melhor. O profissional competente tem que estar aberto para isso e ser uma pessoa afeita ao diálogo, mas ele tem que ter preparo, ter firmeza naquilo que informa e saber colocar sua profissão à disposição, tanto para o usuário, quanto para a instituição, ou*

*fora da instituição. Competente é o que age como profissional, usando dos seus conhecimentos para ajudar o local, a instituição em que trabalha, fazendo uma progressão para o país. Usa toda sua sensibilidade, usa da ética, e tem uma leitura de todo o ambiente em que atua, para poder ter o discernimento, na hora que expressa sua opinião. A competência eu vejo neste sentido, é a expressão do conhecimento.*

*O profissional competente é aquele que, apesar das dificuldades, usa a criatividade e aplica seus conhecimentos teóricos – da sua formação; ou aquele que vem adquirindo através da sua atuação, com a educação continuada e com atualização – e otimiza o seu trabalho. Porque é difícil se encontrar um ambiente adequado que esteja construído a contento, na nossa realidade.*

*Profissional competente é aquela pessoa que conhece tudo de sua profissão, mas não só de seu curso, não sabe tudo. Mas na hora que ela é solicitada, ela sabe correr atrás daquilo que realmente precisa, e sabe onde ir buscar. Ela tem a capacidade de saber fazer e realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance. E saber tirar proveito, mesmo quando não tem as condições adequadas. É ultrapassar seus próprios limites.*

*Um profissional é competente quando procura fazer especialização, fazer pós-graduação ou fazer o que tiver na área. Porque, infelizmente ou felizmente, não adianta ter o conhecimento, se não tem como provar este conhecimento. O leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei. Hoje em dia não adianta o profissional ficar na era da fichinha. Tem que acompanhar a modernidade e o avanço tecnológico, para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada. Criar condições, inventar, tentar, porque, se ficar esperando, não vai ser a universidade que vai te dar condições. Então se tem que correr atrás, com criatividade e desprendimento.*

## 5 INTERPRETAÇÃO DO DSC

A interpretação das manifestações do grupo de profissionais de informação bibliotecários do SISTEBIB localiza as atitudes, os pensamentos e algumas situações que expressam as competências que o grupo reconhece como suas. Conseqüentemente, como competências do bibliotecário.

Na interpretação, são destacados alguns trechos ou manifestações completas das expressões-chave ou idéias centrais dos participantes (APÊNDICE H) dos DSCEC e do DSC, para averiguar as associações que porventura ocorram com as teorias sociais apresentadas na pesquisa.

Na seqüência, trata-se das manifestações discursivas, na mesma ordem dos temas das perguntas efetuadas através do roteiro de entrevista (APÊNDICE B).

### 5.1 O QUE SIGNIFICA COMPETÊNCIA?

Nesta questão, buscou-se conhecer o conceito pessoal que o bibliotecário apresenta para competência.

Nas primeiras linhas do DSCEC 1, se verificou que esses profissionais teceram afirmações que se alinham com as teorias abordadas por Freidson (1998) e Abbott (1988), posto que associam a aceitação da profissão com as adequações à evolução das necessidades da sociedade e à regulamentação oficial da profissão. Assim:

*As fundamentais características da competência são a personalidade e o caráter de um profissional, que tem consciência da sua especialidade, no caso, é formado em Biblioteconomia. Este profissional tem que viver o momento, a evolução da tecnologia, trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos.*

Em coerência com as teorias de Berger e Luckmann (1995) e Moscovici (2004), os profissionais compreendem a construção do seu conhecimento teórico até na prática exercida no trabalho, num crescente sistema de espirais que convergem para a experiência, em que todos os profissionais tendem ao senso crítico e à interdisciplinaridade, baseados na reconstrução de idéias e ações pelo “saber ouvir”. Tais idéias e ações são influenciadas e influem nas decisões e aplicações das competências do profissional, como a seguir se afirma:

*[...] Para então aplicar o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão, teórico e empírico, da realidade da situação, ou daquilo em que e onde está trabalhando com habilidade, imaginação e criatividade, para utilizá-los na prática com flexibilidade na atuação da profissão. A união do conhecimento com a experiência do tempo que eu passei em um setor é a junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização e planejamento, para a execução de um objetivo final.*

*[...]*

*Competência envolve interdisciplinaridade, fazendo-nos chegar à biblioteca redonda, em que todos nós temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir, além de falar, saber ouvir da sua profissão, da sua competência, ouvir também o **feedback** e o senso crítico.*

No mesmo sentido das manifestações acima, o bibliotecário aprecia os elementos da comunicação na sociedade em que presta serviço, para desenvolver sua realidade profissional de acordo com a conjuntura social. Através de suas próprias manifestações, destacam-se duas situações das salientadas por Zarifian (2003), que influem diretamente na construção das competências. São estas: a comunicação, que evidentemente se transforma a partir do convívio e compartilhamento de pessoas e informações; e a prestação de serviços, que também é influenciada pelas formas de comunicação, priorizando as informações obtidas no âmbito do atendimento aos usuários e procurando suprir suas necessidades.

*É ter habilidade e maneira de se dirigir ao usuário, ser simpático na sua atuação, para ter bons frutos na hora de transmitir a informação, no momento em que se comunicar com o usuário ou colega de trabalho.*

*As competências do bibliotecário dentro da minha área são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social. É prestar aquela informação aos consulentes, ou seja, aos usuários [...].*

A significância da “responsabilidade”, dada pelos informantes, se insere na afirmação de Zarifian (2003), que aponta como principal característica da competência a

responsabilidade, atributo determinante para a tomada de decisão e resolução de problemas de forma apropriada às questões, assim como se reflete nas afirmações:

*Competência é algo que eu tenho como responsabilidade, na instituição; a competência de zelar, administrar, no momento que estou trabalhando aqui. Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete, é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada. É a eficácia daquilo que está sob a minha competência.*

Em outro momento, os informantes afirmaram que competência significa a combinação da sua experiência e seu conhecimento com eficiência e eficácia, para produzir bons resultados. Isto se pode confirmar através das teorias de Zarifian (2001), com o conceito adotado neste trabalho para a competência profissional, no qual as competências são diretamente ligadas ao contexto em que são empregadas, baseadas na vivência e atitudes tomadas pelos profissionais. É uma aliança entre os conhecimentos e o saber-fazer, na realização e alteração estrutural e social, no âmbito profissional, como descrito abaixo:

*Competência envolve a capacidade que a pessoa tem de fazer as coisas sob determinado aspecto, é saber administrar sob determinada situação e obter um bom trabalho. É aquilo que eu me considero apto para executar, é o que eu sei fazer [...]. Competência é você ter um serviço e realizar com planejamento, é executar direito. É planejamento e execução.*

## **5.2 O QUE É NECESSÁRIO PARA O PROFISSIONAL AGIR COM COMPETÊNCIA?**

Nesta questão, procurou-se estimular o profissional a falar sobre as competências empregadas na ação, em âmbito geral, como e por que exercem suas competências. Como resposta, obteve-se a distinção de competências de envolvimento emocional e comportamental, agregando a necessidade de inovação e da visão geral do serviço e do ambiente de trabalho que o profissional possui.

Nas manifestações no DSCEC 2, destacam-se particularidades pessoais de envolvimento e interesse pela escolha da profissão, determinadas pela formação, sentimentos e comportamentos pessoais associados ao exercício da profissão. Assim, no DSC, a característica de “ter amor pela profissão” para agir com competência ou reconhecer o cunho

social da sua profissão ao desempenhar suas atividades, como contribuição à sociedade, reflete a teoria do construcionismo social de Berger e Luckmann (1995), em que o indivíduo intervém na comunicação e é peça fundamental na ação de composição da realidade.

*Primeiro passo para ele ter ação com competência é ter amor pela profissão, porque, tendo conhecimento do serviço que você está prestando à comunidade em geral, tendo amor na sua profissão, você desenvolve qualquer situação.*

O envolvimento do profissional afirma que o reconhecimento da realidade se dá através do intercâmbio de informações que constroem um novo conhecimento recebido, transmitido ou interpretado pelo indivíduo, assim como afirmam Berger e Luckmann (1995), na Sociologia do Conhecimento, e a característica de transformação da sociedade, na teoria de Elias (1994). Quando os informantes se referem ao “preparo do profissional” no DSCEC 2, além de sua formação acadêmica, pode-se verificar a teoria do processo civilizador de Elias (1994), que trata da adequação de costumes e atitudes do indivíduo em sociedade, de forma relativa à dinâmica não linear dos fatos.

*Também deve ser bem preparado, não só pelo fato de ele ter o curso de Bacharel em Biblioteconomia. Em todo lugar, a educação doméstica é importante, ter aqueles hábitos: por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo, como em qualquer outra profissão é imprescindível! [...] Nossas bibliotecas são abertas à comunidade, você atua tanto com a criança quanto com o adulto, com o idoso ou com o jovem universitário, com o primeiro grau ou com os pesquisadores, então você tem que lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas.*

Nessa acepção, os informantes descrevem no DSC seu ambiente de trabalho, assinalando os fatos e pessoas envolvidos na ação de trabalho, bem como seu próprio envolvimento no processo de construção da realidade dessa comunidade. Isto é, depende da sua escolha de atuação estar de acordo com seus sentimentos, formação e comportamento pessoal.

*Precisa fazer uma análise de si mesmo, principalmente, na referência, quando lidar com o público. [...]. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso e escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.*

No entanto, ao se referirem à mudança e inovação de regras, reportam as idéias de Sveiby (1998), que sugere a inovação que acompanha a mutação constante do conhecimento, e compara a competência à perícia, onde a inovação de regras é sinônimo de confiança e de *expertise*.

*É preciso ter bom senso e a sensibilidade na hora de agir, não se limitar por ter aquela regra dentro do seu setor, não seria competente. [...] Tem que usar aquela orientação e a tua a informação, em busca de uma forma mais plausível de você determinar aquela coisa.*

Segundo a teoria do conhecimento de Polanyi (1983), quanto mais o profissional tiver condições de inovar, mais terá capacidade para o sucesso do trabalho. Englobando suas experiências e valores humanos a cada fato social, proporcionando novas idéias ou situações de solução para o serviço, mais o profissional se desenvolve. A manifestação a seguir se aplicam a esses aspectos comportamentais e de cognição de um grupo social.

*Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo. Para agir com competência tem que ter conhecimento de causa e discernimento detalhadamente de todo o processo do setor em que você atua, [...].*

Em consonância à idéia sugerida por Vieira (1993), as manifestações a seguir destacam a interação interna e externa do profissional competente ao sistema de informação e à organização, salientam a reflexão de diversas formas e objetivos de conhecimento e interação de universos sociais, referindo-se ao comprometimento freqüente e diário da comunicação da sociedade.

*O ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência e ter conhecimento teórico e empírico da realidade, da situação ou daquilo em que e onde está trabalhando [...].*

*É ter uma visão geral de toda a realidade dele e é ter ética [...]. Dentro da sua profissão, é você ter discernimento daquilo que você está fazendo [...]. É ter um equilíbrio para trabalhar naquela situação, dentro daquilo que lhe foi proposto.*

### 5.3 QUAIS AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA SUA ATUAÇÃO EM SUA FUNÇÃO?

Nesta questão, teve-se o intuito de coletar discursos sobre as competências pessoais empregadas no desempenho da função específica dos bibliotecários.

Nas manifestações no DSCEC 3, os profissionais referiram-se a à sua formação no curso de Bacharel em Biblioteconomia, e atualizações em cursos formais de conhecimento específico das funções que exercem nas atividades de referência, aquisição e processamento técnico, em várias etapas e níveis de atuação. Também descreveram algumas dificuldades para desempenho de suas funções no ambiente de trabalho, pela evolução dos meios e formas de transmitir e armazenar a informação. Apresentam uma tendência às teorias de Polanyi (1983) que propõe inovação do conhecimento.

*Em minha função, as competências necessárias para minha atuação são a graduação e as especializações. Ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol.*

*Em primeiro, o conhecimento do trabalho que eu desenvolvo, logo um conhecimento especializado. E estar atualizado dentro também da minha área de atuação, com cursos específicos.*

Encontra-se uma convergência com o entendimento de Elias (1994), quando se comparam as necessidades de adaptação de comportamento, manifestadas pelo informante, ao processo contínuo civilizador de renovação da sociedade, influenciada pelo sistema de informação que, no caso, renomeia elementos da comunicação.

*Nas atividades que eu exerço de referência, com contato direto com o usuário, hoje cliente – infelizmente nós chegamos a isso, nos afastamos do leitor, do usuário, agora tem essa de cliente – enfim, essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade necessárias eu tenho.*

Salienta-se, ainda, com base em Elias (1994), que a atividade de convivência com os usuários, em novo ambiente de trabalho automatizado, provoca mudança na postura e sentimentos no informante, pois distinguem competências e necessidades específicas dessa realidade, relativas ao ambiente da biblioteca e à prestação de serviço.

*Mas um curso de restauração é necessário na atividade que eu desenvolvo, o atendimento ao público, pois, em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata. Somos nós que fazemos aqui. [...]*

*[...]*

*Para eu exercer a função de aquisição ou no processamento técnico, é necessário ter um domínio do sistema informacional, Internet, computação. Eu preciso de colegas que agilizem, a universidade precisa também. Mas de cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades, seriam ter cursos de recursos humanos, de informática, etc., [...] na área do departamento de Biblioteconomia [...] até classificação! Curso de **Marc** [...].*

Assim, também se modificam as aspirações dos profissionais, que demonstram a preocupação com o reconhecimento profissional, através da qualificação, igualmente afirmada por Arruda, Marteleto e Souza (2000), Valentim (2000) e Polanyi (1983).

*Em primeiro lugar, o profissional deve ser mais valorizado. Eu acho que para eu ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto, como curso de reciclagem, de atualização, de mestrado[...] E por aí afora [...]. A gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar, com certeza.*

*[...]*

*Eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade, não só eu, como outros. Eu tenho algum conhecimento, mas ainda falta, por determinadas circunstâncias, não consigo, devido à distância dos outros centros de ensino.*

Nas situações enfrentadas pelos informantes, a responsabilidade é uma realidade, no mesmo sentido que Zarifian (2003) a destaca: como competência essencial ao exercício de qualquer atividade. Apesar das dificuldades, o senso de responsabilidade induz os informantes a exercerem atividades que não são diretamente suas, mas que são imprescindíveis ao sucesso do trabalho, como se descreve nas afirmações:

*Por isso, para executar minhas atividades, eu me baseio na necessidade do usuário. Assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar, tento fazer, mesmo que não sendo competência minha, mesmo não sendo atividade própria da função.*

*[...]*

*Eu tenho uma função e estou atuando em outra. Então, o que eu preciso, não é a questão do profissional, é mais a questão de equipamento. Estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca que não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário. Pois é. Isso não consegui fazer.*

Prosseguindo a interpretação, pode-se dizer que os informantes, quando descrevem a diversidade das pessoas, atividades e fenômenos variados e imprevisíveis que compõem uma sociedade, com parâmetros definidos, diferentes da visível desordem, estão representando socialmente o que se passa em seu cotidiano e percebendo a transformação como processo. No caso, os informantes transformam os fenômenos diferentes em efeitos comuns, vinculando os valores e pensamentos de um grupo de pessoas à realidade de uma sociedade, como no trecho a seguir:

*Para me sair bem nas minhas atividades, eu uso dedicação, organização, assiduidade. Trabalhando, especialmente lá no interior, eu me entrego de corpo e alma, porque eu gosto de ver o resultado. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga, ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, então tu te dedicas mais.*

A isso se pode afirmar que seus pensamentos (representações) tanto podem ser explicados com a TRS, com o construcionismo e com o processualismo. Através das análises de Sveiby (1998) sobre o conhecimento orientado pela ação, a obtenção de novos conhecimentos dá-se por meio das percepções sensoriais dos aspectos humanos (emocionais e profissionais), que os apreciam com o conhecimento e experiência que a pessoa já tem, da mesma forma como manifestado adiante:

*A competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência.*

*[...]*

*Também é importante o conhecimento generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas, para você poder realmente adequar a sua realidade. Assim como é a informação constante, a informação diária, é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes e estar se atualizando no geral.*

#### **5.4 QUAIS AS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS EXIGIDAS PELO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?**

Nesta questão, a intenção era obter informações sobre competências profissionais no âmbito geral em que os bibliotecários exerciam seu trabalho.

Nas manifestações no DSCEC 4, os entrevistados enumeraram várias competências necessárias ao desenvolvimento de suas atividades, salientando a escolha da profissão, o trabalho em grupo, a compreensão das dificuldades de investimento que a UFAM tem enfrentado e o crédito em alternativas, como seu ponto de apoio. Apesar de abordarem muitas dificuldades no exercício de suas atividades, desde a falta de qualificação profissional até equipamentos e ambientes inadequados nas instalações das bibliotecas e divisões, em suas representações, estão apresentadas opções construtivas para aprimorar suas atividades.

Nesse sentido, nas manifestações seguintes, existe a noção de processo como inerente ao movimento social (ELIAS, 1994), pois elas enfatizam a necessidade da superação das condições estruturais disponíveis para a realização de seu trabalho.

*Há necessidade de ir mais à frente, com mais atualização, para poder o ambiente se tornar agradável e produtor para atender as necessidades dos usuários. Mas o ambiente, em si, é bom de se trabalhar, eu gosto. Escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público.*

[...]

*Nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer. A questão de pessoal é a falta de qualificação.*

[...]

*Hoje nós temos o sistema **Pergamum**. Todas as competências que atuam aqui têm que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental.*

As considerações de Freidson (1998) são reconhecidas na abordagem feita pelos informantes, quando alertam que a competência do profissional é reconhecida pelo público a quem presta serviço. Aliada à consciência do exercício de seu trabalho, são o que consolida um trabalhador como profissional.

*[...], usuários que vêm com aquele afã de obter aquela resposta e vêem que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais. Então, se ele chegar a uma biblioteca e for bem atendido, isso sim é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim, quanto vai agradar ao usuário.*

[...]

*Meu ambiente de trabalho exige várias atividades, várias profissões, exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar no programa.*

[...]

*O bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento. Não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público especializado, porque nossa equipe de trabalho não está à altura. No tratamento, tudo bem. Mas nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários em nível de graduação, com os mesmos conhecimentos. Poderiam ser mais ou poderiam ser*

*menos, porque, com o tempo, vai se agilizando. E também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público.*

Todas as ações, os objetos e as pessoas fazem parte da experiência e do conhecimento anterior que embasam os padrões de comparação para criação e reconhecimento das representações. Assim, o fenômeno social reconhecido pelos informantes junto aos seus usuários remonta, do questionamento trazido pelo usuário, até a compreensão do que ele realmente deseja, através das percepções contextualizadas de que o informante já dispõe. É a transformação do não-familiar em algo familiar, por meio do conhecimento tradicional e da memória. Assim, suas manifestações coincidem com a premissa de Davenport e Prusak (1998), considerando o homem como capital intelectual, pela sua força de trabalho.

*Para eu atender o meu usuário, eu tenho que saber que toda minha formação é importante. Eu tenho habilidade, eu estou há muito tempo aqui, como também em outras áreas, tenho que saber classificação, eu tenho conhecimento do acervo, para eu saber aonde eu vou buscar. Porque ele quer, e tal. Tenho que esmiuçar os assuntos ,porque o usuário, quando chega aqui, não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo.*

Os informantes descrevem uma série de competências necessárias para a comunicação com o usuário, que se confirmam através da teoria de Berger e Luckmann (1995), quando afirmam que a realidade tem um aspecto independente, e que, por mais que se esteja preparado para o fluxo contínuo da realidade, ele pode surpreender o indivíduo. Principalmente no que tange às relações humanas, vislumbra-se as teorias de Zarifian (2001) que refletem o papel social do profissional no processo de comunicação, com os aspectos dialéticos simbólicos utilizados pelos sujeitos para interpretar e reconhecer as mensagens e compreender a realidade. Dessa maneira, os entrevistados buscam cumprir suas obrigações profissionais e interagir com os usuários.

*Tenho que estar centrado e me valer de toda a minha formação para eu saber que eu posso achar o que ele quer, para me comunicar. O conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende, de uma forma ou de outra. Eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação. O tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter, ao lidar com o usuário [...]. Eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente. Primeiro, o profissional tem que ser político, segundo, ele tem que ter criatividade. [...]*

*De outra maneira, os usuários, que são professores, que mantêm contato com a gente no caso da solicitação de aquisição, tem que ter conhecimento pelo*

*menos da área em que atuam, para dar informações. Você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade, para poder saber jogar com eles. [...] Você tem que ter parceria, até ajudá-los, se possível, informando de que forma você quer a informação, [...] então a gente tem que ir atrás! Exige esse bom relacionamento, precisa de mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade, para posteriormente prestar informação com dedicação e afinco aos usuários.*

Busca-se amparo nas considerações de Le Boterf (2003), para afirmar que o trabalho em equipe é uma ação conjunta de competências individuais, que se associam num único objetivo de realização. Assim propõem os manifestantes para seu ambiente de ocupação:

*Desta forma, você não desempenha suas funções sozinho. Você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho. Tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções [...]. As competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, [...].*

*[...]*

*Aqui a gente tenta arranjar as coisas, tudo se torna difícil, a má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio. Já nas bibliotecas de extensão, que não têm nem a terça parte do que tem aqui em Manaus, é mais produtivo. A falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. Lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo, e sai! Juntam-se, vira uma equipe coesa, e sai! É um trabalho de equipe que dá resultado.*

*[...]*

*Somos o gestor da informação e o elo do conhecimento e do saber com o pesquisador. A gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho. Um precisa do outro, o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.*

De acordo com a teoria do conhecimento de Polanyi (1983), a junção da intuição e da captação do conhecimento empreende a capacidade de criatividade e a maneira de se comportar do homem. Com base nisso, apóia-se os depoimentos dos informantes, quando condicionam a realização de seu trabalho à iniciativa de agir com o conhecimento e a imaginação, para superar a falta de recursos com ajuda da criatividade.

*A criatividade é assim um essencial, para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.*

## 5.5 O QUE A EXPRESSÃO “PROFISSIONAL COMPETENTE” SIGNIFICA PARA VOCÊ?

Nesta questão, pretendeu-se conhecer a idéia que os bibliotecários têm sobre como é e como age um profissional competente.

Nas manifestações no DSCEC 5, os entrevistados descreveram um profissional que traça metas e alcança seus objetivos, que cria oportunidades, que está aberto ao diálogo e a aprender, que conhece sua profissão e sua área de trabalho e está predisposto a se aprimorar continuamente.

Na acepção de Moscovici (2004), as representações sociais se constituem das idéias e fenômenos que se criam e influem no comportamento e na interpretação das pessoas. Assim como Jodelet (2001) afirma que, para haver a convivência de pessoas, experiências e idéias, é imperativa a criação das representações que facilitem a comunicação e o intercâmbio de representações, para a sobrevivência do indivíduo na sua realidade. Neste sentido, os informantes descrevem o profissional competente, que busca sua sobrevivência e se sobressai mantendo representações comuns, num contato direto e construtivo com as pessoas do ambiente em que trabalha.

*Profissional competente é aquele que atinge patamares mais altos, que passou por todas as etapas de forma positiva, no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz do relacionamento com os docentes, com a família universitária de funcionário. Faz-se um planejamento e se vai de etapas em etapas e no final atinge as metas. Um profissional competente é o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou com sua vontade de progredir, a disponibilidade em sempre querer aprender e sempre fazer melhor.*

Verifica-se também a ancoragem da afirmação dos informantes sobre a influência dos profissionais em seu meio, através da Sociologia do Conhecimento da teoria de Berger e Luckmann (1995). Aqui se fala da institucionalização do homem, como ser social que se relaciona com a coletividade, influi e é influenciado pela realidade de seu ambiente e pelos aspectos culturais e sociais da sociedade a que pertence, transmitidos por hábitos cotidianos. A legitimação concretiza a institucionalização, normaliza e esclarece o que o cidadão pode ou não fazer, justificando suas ações. Preserva o conhecimento, por meio de contextualização de valores, ações ou momentos, passados de geração em geração, pela história constituída, e não

por hábitos e costumes. Da mesma forma, os informantes descrevem a dialética e a predisposição que envolve os bibliotecários, no conhecimento de seu ambiente de trabalho abordada por Vieira (1993), assim como os fatores de responsabilidade e ética na competência ditadas por Zarifian (2003)

*[...] Se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor eu acho que ele é competente. O profissional competente tem que estar aberto para isso e ser uma pessoa afeita ao diálogo. Mas ele tem que ter preparo, ter firmeza naquilo que informa, e saber colocar sua profissão à disposição, tanto para o usuário, quanto para a instituição ou, fora da instituição. O profissional competente é você agir como profissional, usando dos seus conhecimentos para ajudar o local, a instituição em que você trabalha, fazendo uma progressão para o seu país. É você usar toda sua sensibilidade, usar da ética e ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua, para poder ter o discernimento na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar uma coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade. A competência eu vejo neste sentido, é a expressão do conhecimento.*

Os informantes mencionaram a criatividade e a educação continuada, por diversas vezes, durante seus relatos, como elementos importantes de sua competência. No mesmo sentido, além de Polanyi (1983), que destaca na teoria do conhecimento a essencialidade da criatividade na prática da profissão, Ponjuan Dante (2000) e Guimarães (1997), pesquisadores da CI, conferem ao profissional da informação a característica de ser criativo, na adaptação ao seu meio profissional em transformação. Alguns pesquisadores da CI, como Arruda, Marteleto e Souza (2000), Barbosa (1998), Castro (2002), Cunha (2000), Guimarães (1997) e Valentim (2000) enfatizam a necessidade de qualificação e adequação dos cursos acadêmicos do profissional da informação, e sugerem a educação continuada como recurso para acompanhar a explosão informacional e seus inovadores meios de transmissão. Inclusive a CBO (BRASIL, 2002) referencia a atualização e a criatividade, como competências pessoais do profissional, e que, portanto, embasam os depoimentos que as definem como competências.

*O profissional competente é aquele, que, apesar das dificuldades, usa a criatividade e aplica seus conhecimentos teóricos – da sua formação ou aquele que vem adquirindo através da sua atuação, com a educação continuada e com atualização – e otimiza o seu trabalho. Porque é difícil você encontrar um ambiente adequado que esteja construído a contento, na nossa realidade.*

Zarifian (2001) argumenta que as competências mais importantes não são remuneradas nem reconhecidas, pois envolvem a postura e os valores pessoais, que, em conjunto com os conhecimentos profissionais e experiências anteriores, são empregadas no contexto de trabalho. Assim também Sveiby (1998) argumenta que a competência é o saber agir do profissional. Desta maneira, quando os informantes manifestam sua iniciativa como “correr atrás” e “ultrapassar seus limites” na busca de uma solução, encontram-se ancorados nas teorias de competência de Zarifian (2001) e de Sveiby (1998).

*Profissional competente é aquela pessoa que conhece tudo de sua profissão, mas não só de seu curso, não sabe tudo. Mas na hora que ela é solicitada, ela sabe correr atrás daquilo que realmente precisa, e sabe onde ir buscar. Ela tem a capacidade de saber fazer e realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance. E saber tirar proveito, mesmo quando se não tem as condições adequadas. É ultrapassar seus próprios limites.*

*[...] Criar condições, inventar, tentar, porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições. Então você tem que correr atrás, com criatividade e desprendimento.*

Conseqüentemente, tomando por base as teorias do construcionismo de Berger e Luckmann (1995) e o processo civilizador de Elias (1994), o mesmo acontece com as competências dos profissionais que emergem das polêmicas sobre o progresso da sociedade. As mudanças e adequações de seus comportamentos e sentimentos, influenciados pelos impactos civilizadores ou da convivência em universos simbólicos da sociedade mutante, transforma as ações e as idéias no sentido de sobrevivência, como os manifestantes afirmam abaixo.

*Um profissional é competente quando procura fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área. Porque, infelizmente ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento, se você não tem como provar este conhecimento. O leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei. Hoje em dia não adianta o profissional ficar na era da fichinha. Tem que acompanhar a modernidade e o avanço tecnológico, para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada. [...]*

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando-se toda literatura levantada e analisada, constatou-se que, apesar da noção de competência ter surgido na Europa nos anos de 1980, já no início do século XX, com o modelo de organização taylorista/fordista, surge um quadro de crise do trabalho, em que as empresas procuravam aperfeiçoar seus empregados, pois necessitavam de trabalhadores competentes.

Além disso, vários fatores já alertavam para as necessidades técnicas e sociais de conhecimento relacionadas ao desempenho do trabalhador. Dentre esses fatores, podem ser citados: a mundialização da economia, a exacerbação da competição nos mercados, as demandas de melhoria de qualidade dos produtos e de flexibilização dos processos de produção e de trabalho, além de outras implicações sociais.

Essas mudanças provocaram indefinições nas competências dos profissionais, incluídos os bibliotecários, pela necessidade de atualizar os serviços e competências, qualificando-se profissionalmente de acordo com a realidade.

A informação é realmente um elemento da competência que não depende do ambiente da organização, mas assim como as qualidades pessoais são elementos formadores da competência. Especialmente quanto aos componentes empíricos e da rede social, verifica-se que a competência pode ser relativa, pois, ao mudar de ambiente ou de serviço, o indivíduo pode perder os parâmetros de competência antigos, e, sentindo-se desvalorizado, perder a auto-estima. A competência dos trabalhadores tem uma relação estreita com o ambiente físico (estrutura interna da organização), embora os profissionais também adquiram competências desvinculadas desse ambiente.

A competência é contextual, ou seja, um bibliotecário pode ser competente em técnicas de processamento do acervo, e não sê-lo em técnicas de aplicação da disseminação seletiva da informação (DSI). Nesse sentido, envolve igualmente a capacidade de convivência e adaptação social ao contexto, que também tem suas nuances em atividades profissionais e ofícios que envolvam habilidades (saber fazer). Daí o termo competência às vezes ser usado como sinônimo de conhecimentos específicos, limitando-se às habilidades práticas.

A competência é individual, é inerente ao trabalhador em um conjunto de qualificações que são aproveitadas no trabalho. A competência também é uma característica organizacional, na medida em que forma um elo entre conhecimento e estratégia, e é

igualmente representada pela capacidade da organização de agir frente às outras organizações. A competência do profissional vale-se de aspectos pessoais, da personalidade e de expectativas próprias, no envolvimento pessoal do indivíduo ao buscar soluções positivas para os questionamentos, que, muitas vezes, podem não ser explicitadas pelo empregador. Em suma, a nova sociedade, em que esse profissional se insere, exige que ele se desdobre para compreender sua limitação e tentar transpô-la.

A diversidade de meios, de suportes ou de espaços virtuais da informação distingue as competências do bibliotecário, ao adaptarem suas atividades às novas realidades. A identidade do profissional de informação bibliotecário é efetivada em seu ambiente de trabalho, através do controle da informação e do uso conhecimento, o que ratifica a necessidade de reavaliar as competências inerentes a este profissional, pois são influenciadas constantemente pelas demandas de novas realidades, que requerem diferenciais novos.

A pesquisa investigou aspectos sociais e qualitativos, ocorrendo em duas etapas. Na primeira, as informações foram coletadas em um questionário, para caracterizar o grupo e destacar os profissionais que se enquadravam nos critérios da amostra, para serem entrevistados. Na segunda, as manifestações foram coletadas em entrevistas, oralmente, e presenciais, com perguntas abertas, de acordo com a técnica do DSC de Lefèvre e Lefèvre (2003), que baseou a tabulação e a análise das manifestações e a construção do discurso-síntese. Através da TRS apresentada por Moscovici (2004), investigou-se o fenômeno representacional dinâmico e sociopsicológico do grupo de profissionais bibliotecários, e foram transpostas as manifestações comportamentais e cognitivas das pessoas. Assim, elas se apresentam como realidade na sociedade, pois as pessoas é que criam e alteram as representações sociais, conforme suas expectativas e para sobrevivência, em seu meio.

Como foi observado na pesquisa, a verdade não é finita, não é linear. Ela possui ciclos que recuperam as diferentes nuances do passado, do presente e das perspectivas do poder vir a ser, que se ancoram nas teorias do construcionismo de Berger e Luckmann (1995) e do processo civilizador de Elias (1994). A sociedade inova e constrói continuamente uma nova realidade, com as possibilidades de reorganização do conhecimento, através do reconhecimento de sua linguagem ou símbolos, pela necessidade de compartilhar esse conhecimento. Do mesmo modo, os sentimentos e comportamentos pessoais, a atuação e a formação do profissional e de suas competências acompanham as nuances da sociedade, integrando-a como representantes e atores do dinamismo da informação e do conhecimento.

Dessa forma, as atividades desse profissional seguem etapas na construção social, intelectual e prática da realidade da comunidade em que atua, e são explicáveis pelas teorias

da construção social da realidade de Berger e Luckmann (1995) e pela TRS de Moscovici (2004). Além do mais, o tópico das diretrizes curriculares para os Cursos de Biblioteconomia do Parecer CNE/CES no. 492/2001 (BRASIL, 2001), que descreve as suas competências e habilidades específicas, norteia o bibliotecário a interagir com o mundo dos usuários, com seus pensamentos, experiências e necessidades diversas. Para tanto, o profissional precisa relacionar seu conhecimento teórico e prático com a administração de um universo de informações, para a socialização da comunidade. Esta trajetória é semelhante à análise da RS, pois o profissional constrói, a partir da necessidade final do usuário, um caminho inverso até a informação desejada, que ele já analisou e processou de acordo com as circunstâncias do ambiente de trabalho dos centros de informação em que atua. O entendimento da dinâmica social do comportamento do usuário e do profissional propicia o fenômeno da socialização da informação para uma nova realidade, em analogia aos universos consensual e reificado destes atores.

Esses tópicos também reafirmam a necessidade do profissional se atualizar constantemente, tanto no campo tecnológico quanto no cognitivo, para desempenhar essas atividades e serviços o mais adequadamente possível.

Apesar de haver uma interação das comunicações, cada vez mais diversificada e abrangente, não é da noite para o dia que as pessoas vão mudar, ao receberem uma nova informação. É, vagarosamente, que o indivíduo aceita ou reconhece, ou não, como verdade, cada informação. E é também, lentamente, que, a partir da junção dessas informações, a pessoa agrega conhecimentos que já possuía e vive a nova realidade, que caminha ao senso comum de sua sociedade. Verifica-se igualmente que a perspectiva do tempo interfere na ação de envolvimento ou na alienação e, quanto mais tempo se passa após um conflito, mais fácil é visualizar com clareza os fatos, para encontrar uma solução.

A recuperação das representações de competências tornou possível o conhecimento das condições em que as atividades do bibliotecário são realizadas, identificando e reconhecendo, no exercício da função, suas forças ou fraquezas, seu potencial e suas carências. Oportunizou ressaltar no DSC quais competências foram, ou serão necessárias para o desenvolvimento, adaptação, implantação ou implementação das atividades (serviços, produtos, etc.). Também propiciou o aproveitamento das orientações de comportamento na coletividade, disciplina e aprendizado adequados, para dominar o acesso às informações surgidas durante a transferência de informação. Isto é, forneceu indicadores sobre sucessos e insucessos, e a possibilidade de colher dados reais acerca das próprias expectativas do bibliotecário, no trabalho e na carreira. Proporcionou a este profissional descobrir-se como

cidadão de uma sociedade emergente, como membro de uma categoria profissional em mutação, em virtude da modernização de seus meios de comunicação.

Nesse sentido, a modernização salientou a implementação do uso do material informacional por meio de equipamentos e instrumentos inovadores como a Internet. Bem como transformou as atividades específicas de bibliotecários, visando os aspectos educacionais e sociais, com estabelecimento de normas para a prestação de serviços e bem-estar dos usuários, dos bibliotecários e do ambiente das bibliotecas. E, assim, também estimular o reconhecimento da profissão nas bibliotecas e na sociedade, de forma a que se busque pessoas competentes e adequadas à profissão, em prol da colaboração e melhoramento do padrão cultural e econômico das pessoas de qualquer classe social.

Na oportunidade em que se diagnosticou o ambiente de trabalho dos bibliotecários, verificou-se que as mudanças e interferências político-econômico-sociais nas gestões administrativas dessas organizações educacionais públicas causam uma descontinuidade nos planejamentos e alterações no andamento dos serviços.

Enfatiza-se a imprevisibilidade e dúvidas que acometem o bibliotecário quanto à sua formação acadêmica, diante da transição constante da sociedade e do mercado de trabalho, haja vista os diversificados suportes de informação e meios de comunicação disponíveis, e os variados ambientes de trabalho em que ocorre a difusão da informação e do conhecimento, encontrados por esse profissional.

Muito embora essas considerações, ter acesso à informação não significa aproveitá-la de modo satisfatório, que atenda à real demanda e necessidade do usuário. Ou ainda, para que ele possa ter uma garantia de não manipulação do sentido e acesso irrestrito à verdade, cabe ao bibliotecário, em seu papel social e profissional, atuar como agente facilitador do acesso à informação. Para esse intuito, converge a sua melhor capacitação profissional e social, a fim de que, para distribuir a informação, ele possa utilizar vários caminhos e produtos, até chegar a uma solução viável. Ou seja, encontrar maneiras de cumprir seu objetivo de transmitir a informação, no sentido adequado ao exercício de sua atividade, relativamente ao seu saber-fazer ou ao exercício de suas competências, contribuindo para a formação dos cidadãos e para a sua própria, na construção de uma realidade melhor para a sociedade.

É evidente a preocupação que os profissionais têm com a educação continuada em cursos formais, em que muitos ressaltaram suas dificuldades para concretização da pós-graduação, mas demonstraram interesse e conscientização quanto à sua necessidade para o desenvolvimento profissional e institucional.

Ao considerar-se que são funcionários de instituição de ensino público federal, que vêm passando por dificuldades para conseguir ganhos em termos salariais e de investimentos para melhoria das condições de trabalho e desenvolvimento de acervo, eles apresentaram atitudes e pensamentos esperançosos e estimulantes.

Ao conhecer as manifestações dos bibliotecários sobre suas competências profissionais e pessoais em seu ambiente de trabalho, tem-se a intenção de reportá-las aos próprios profissionais e à comunidade universitária. Com isso, espera-se que os resultados obtidos com investigação do discurso coletivo dos bibliotecários possam contribuir com a visão ampla do conhecimento adquirido, de suas potencialidades, assim como das dificuldades de desenvolvimento profissional, fornecendo dados para estimular reflexão e reconstrução positivas de trabalho.

## REFERÊNCIAS

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

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Informações sobre a ALA, instituição, seus objetivos, serviços, programas de ação e estrutura. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/ourassociation/Default262.htm>> . Acesso em : 28 abr. 2005.

ARARIPE, Fátima Maria Alencar. Bibliotecário - profissional da informação (Re)desenhando o perfil a partir da realidade brasileira: proposta para os países do Mercosul. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y SEGUNDO DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 3, Santiago, Chile, Octubre 1998. Santiago, Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. p. 105-107. Disponível em:<<http://www.utem.cl/deptogestinfo/20.doc>>. Acesso em: 20.abr.2003.

ARCHIVOS DA ESCOLA UNIVERSITARIA DE MANÁOS, Manaós : Seção de Obras da Imprensa Oficial, ano II, n. 4, set.-out. 1912.

ARRUDA, Ângela. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. **Cadernos de pesquisa**, n.117, nov. 2002. p.127-147. Disponível em : <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n117/15555.pdf>>. Acesso em : 25 out. 2005.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: bibliotecário em questão. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 3, Dezembro 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php.htm>>. Acesso em: 27 fev. 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO EM BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Informações e histórico sobre a ABECIN e formação de profissionais atuantes na Ciência da Informação na sociedade. Disponível em: <<http://www.abecin.org.br/portal/abecin/main.php?sl=ini>> . Acesso em : 30.03.2006.

ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION (França). Informações sobre a ADBS. Disponível em : <<http://81.25.194.6/site/qui/presentation/index.php>>. Acesso em : 10 mar. 2006.

ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION (França), Commission Métiers et qualifications. Groupe Caractérisation des compétences. Les profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation. **Documentaliste - Sciences de l'information**, Paris, v. 31, n.3, p.168-173, mai 1994.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 27, n. 1, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php.htm>>. Acesso em: 27 fev. 2002.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BELL, Daniel. As Dimensões do conhecimento e da tecnologia: a nova estrutura de classes da sociedade. In: \_\_\_\_\_. **Advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social**. São Paulo, Cultrix, 1977. p.191-301.

BELUZZO, Luiz Gonzaga de M. **Globalização e Estado Nacional**. Disponível em: <<http://www.mhd.org/artigos/beluzzo.globaliza.html>>. Acesso em : 28.set.2004.

BENIGER, James R. **The control revolution: technological and economic origins of the information society**. Harvard, United States: Harvard University, 1986.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 12. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 1995.

BERGER, Suzanne ; PIORE, Michael J. **Dualism and discontinuity in industrial societies**. Cambridge, Estados Unidos : Cambridge University, 1980. p. 17-21.

BICALHO, Lucinéia Maria ; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Transdisciplinaridade na ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, ENANCIB, 5, Belo Horizonte, 10 a 14 de nov. 2003. **Anais: informação, conhecimento e transdisciplinaridade**. Belo Horizonte, MG : Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

BLATTMANN, Úrsula. **Modelos de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância: biblioteca virtual**. 2001. 187f. Tese (Doutorado em

Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BLATTMANN, Úrsula *et al.* A aprendizagem, a biblioteca e a Internet. In: \_\_\_\_\_ (Org.); FRAGOSO, Graça Maria (Org.). **O zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte : Autêntica, 2003. p. 27-39.

BLATMANN, Úrsula; RADOS, Gregório J. V. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. **Anais...** Florianópolis: Ed. da Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. CD-ROM. Disponível em: <[http://www.ced.ufsc.br/~ursula/paper/bu\\_ead.html](http://www.ced.ufsc.br/~ursula/paper/bu_ead.html)>. Acesso em: 11 jun. 2003.

BLATTMANN, Úrsula (Org.); FRAGOSO, Graça Maria (Org.). **O zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte : Autêntica, 2003.

BRASIL. Conselho de Ensino Superior. **Parecer CNE/ CES N° 492/ 2001**: Diretrizes Curriculares para os Cursos de Biblioteconomia. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/cne/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2004.

BRASIL Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações, 2002**. Disponível em : <<http://www.mteco.gov.br/busca/condicoes.asp?codigo=2612>>. Acesso em : 20 ago. 2004.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro. As Learning Organizations e os profissionais da informação. **Perspect. cient. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 249-260., jul./ dez. 2001.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CARVALHO, Maria Carmem Roney de ; KLAES, Rejane Ruffo. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: proposta de metodologias e estatísticas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., 24-29 nov. 1991, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ : SIBI/ Ed. da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1992. v.1, p. 105-130.

CASTRO, César Augusto. Formação do profissional da informação: abordagem crítico-reflexiva. In : \_\_\_\_\_ (Org.). **Ciência da informação e Biblioteconomia**: múltiplos discursos. São Luis, MA : EDUFMA ; EDFAMA, 2002. p.185-199.

\_\_\_\_\_. **História da Biblioteconomia brasileira.** Brasília, DF : Thesaurus, 2000.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo, SP: SENAC, 2003.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (Brasil). Informações sobre o conselho, sua história, suas ações. Disponível em : <<http://www.cfb.org.br/html/historico.asp>>. Acesso em: 05 mar.2006.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/docs/FolhaRosto0312.doc>. Acesso em: 10.jun.2005.

CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA (10. Região). Informações e histórico da organização do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.crb10.org.br/escolasecursos.html>>. Acesso em: 05 mar.2006.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET MÉTIERS (França). Informações sobre a organização. Disponível em : <<http://www.cnam.fr/home/presentation/CNAMpresent.htm>>. Acesso em : 10 mar. 2006.

CORTEZ, Maria Tereza. **Marketing em bibliotecas e em centros de documentação.** São Paulo, SP : M.T. Cortez, 1985.

COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (Estados Unidos). Informações sobre o conselho, sua história, suas ações. Disponível em : <<http://www.clir.org/index.html>>. Acesso em: 28 abr. 2005.

CUNHA, Miriam Vieira da. A formação dos profissionais da informação na França: comparação com o sistema brasileiro. In: VALENTIM, Marta Pomim (Org.). **O profissional da informação:** formação, perfil e atuação profissional. São Paulo : Polis, 2000. p. 71-90.

CUNHA, Miriam Vieira da; CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Atuação profissional na área de informação.** São Paulo, SP: Polis, 2004. p. 39-54.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação:** porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 5. Reimpr. São Paulo, SP : Futura, 2003.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro : Campus, 1998.

DELUIZ, Neise. Qualificação, competências e certificação: visão do mundo do trabalho. **Formação**, Brasília, v.1, n.2, p.5-15, maio 2001.

DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho:** fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. 7. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

DREIFUSS, René Armand. **A época das perplexidades :** mundialização, globalização e planetarização : novos desafios. 2. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 1997.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico:** texto integral. São Paulo, SP: Martin Claret, 2003.

ÉCOLE DE BIBLIOTÉCAIRES ET DOCUMENTALISTES DO INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS (França). Informações sobre a entidade. Disponível em : <<http://www.ebd.fr/>>. Acesso em : 10 mar. 2006.

ÉCOLE NATIONALE DES CHARTES. Informações sobre a instituição de ensino. Disponível em: <<http://www.enc.sorbonne.fr/entrer.htm>>. Acesso em : 10 mar. 2006

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES (Villeurbanne, França). Informações sobre a escola. Disponível em : <<http://www.enssib.fr/sujets.php?cat=L%27%E9cole>> Acesso em: 10 mar. 2006.

ELIAS, Nobert. **O processo civilizador :** uma história dos costumes. Rio de Janeiro, RJ : Jorge Zahar, 1994. v. 1.

ELIAS, Norbert. **Envolvimento e alienação.** Rio de Janeiro : Bertrand Brasil, 1998.

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, ENANCIB, 5, Belo Horizonte, 10 a 14 de nov. 2003. **Anais:** informação, conhecimento e transdisciplinaridade. Belo Horizonte, MG : Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACION DEL MERCOSUR, 4., maio 2000 Montevideo. In : VALENTIM,

Marta Pomim (Org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo : Polis, 2000. p.17-21. Anexo 3.

ESCRITÓRIO REGIONAL DA IFLA PARA A AMÉRICA LATINA E O CARIBE. Informações sobre a instituição, seus objetivos, serviços, programas e estrutura. Disponível em : <http://members.tripod.com/~iflalacro/hp/oqeaifla1.html>. Acesso em : 13 abr. 2005.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). Informações em geral e histórico da organização. Disponível em: <http://www.febab.org.br/> . Acesso em: 06 mar. 2006

FERRER, Florencia. **Reestruturação capitalista**: caminhos e descaminhos da tecnologia da informação. 1. ed. São Paulo : Moderna, 1998.

FOSKETT, D.J. **A contribuição da Psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro, RJ: Calunga, 1980.

FREIDSON, Eliot. **Renascimento do profissionalismo**: teoria, profecia e política. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1998.

FRIEDMAN, Milton. Licenciamento ocupacional. In: \_\_\_\_\_. **Capitalismo & liberdade**. [S.l.] : Artenova, 1977. p. 119-136.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, Maria Nélide. A informação: dos estoques às redes. **Ciência da informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php.htm>>. Acesso em: 24 ago. 2004.

GROTTO, Daniela. O compartilhamento do conhecimento nas organizações. In: ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 106-119.

GUARESCHI, Pedrinho A. “Sem dinheiro não há salvação”: ancorando o bem e o mal entre neopetencostais. In:\_\_\_\_\_; JOVCHELOVITCH, Sandra (Org.). **Textos em representações sociais**. 4. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 1998. p.191-225.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Rev. Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, jan./abr. 1997. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/~biblio/guimarães91.html>>. Acesso em: 17 set. 2003.

INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION (França). Informações sobre o instituto. Disponível em : <http://www.cnam.fr/instituts/INTD/>. Acesso em: 10 mar.2006.

IBICT. Apresenta o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, seus serviços, seus convênios e instituições nacionais e internacionais que atuam na área de Biblioteconomia na Ciência da Informação e da tecnologia. Disponível em: <http://www.ibict.br/secao.php?>. Acesso em: 13 abr. 2005

JEAN AND ALEXANDER HEARD LIBRARY (Vanderbilt University). Informações da biblioteca da Vanderbilt University . Nashville, Tennessee, Estados Unidos. Disponível em : <http://www.library.vanderbilt.edu/>. Acesso em : 10 mar. 2006.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio em expansão. In: \_\_\_\_\_. **Representações sociais**. Rio de Janeiro : Ed. da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2001. p.17-44.

JOHNSON, Steven. **Emergência**: a vida integrada de formigas, cérebros, cidades e *softwares*. Rio de Janeiro : Jorge Zahar, 2003.

KOTLER ; ARMSTRONG . **Princípios de Marketing**. Prentice Hall do Brasil, 1995.

KRAMER, Garnetta. (Comp.). La Profisión bibliotecaria. In: \_\_\_\_\_. **Notas bibliotecológicas**. 2. Ed. Callejon de San Antonio, México: Pax-México; Libreria Carlos Césarman, [1972]. p. 159-189.

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

LEFÈVRE, Fernando ; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo**: um enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). Caxias do sul, RS : Ed. da Universidade de Caxias do Sul, EDUCS, 2003.

LÉVY, Pierre. A Revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). **Para Navegar no século XXI**. 2. ed. Porto alegre, RS: Sulina; EDIPUCRS, 2000. p.195-216.

LIBRARY OF CONGRESS (Estados Unidos). Dados sobre a história e utilidade da biblioteca. Disponível em: <<http://www.loc.gov/about/>>. Acesso: 03.03.2006.

LIMA, Raimundo Martins de. **A construção social da biblioteconomia brasileira: a dimensão político-pedagógica do fazer bibliotecário.** Manaus, Am : Ed. da Universidade do Amazonas, EDUA, 1999.

MACIEL, Alba Costa ; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações.** Rio de Janeiro, RJ : Interciência; Niterói : Intertexto, 2000. il. 96p.

MAFFESOLI, Michel. A Comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário.** Porto alegre, RS: Sulina, 2004. p.21-32.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação.** São Paulo: Loyola, 2002.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação.** 6. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

McCRAKEN, Grant. **Cultura & consumo : novas abordagens ao caráter simbólico dos bens e das atividades de consumo.** 1. ed. Rio de Janeiro, RJ : MAUAD, 2003.

MINAYO, Maria Cecília (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis, RJ : Vozes, 1997.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da informação**, Brasília, v. 28, n. 3, Set./ Dez. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php.htm>. Acesso em: 4 ago. 2002.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social.** 2. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

A NOVA ordem mundial. **A ordem mundial e o setor terciário na globalização**, Livro 1, cap.1, p. 15. livro eletrônico (e-boock). Disponível em : <http://www.cocemsuacasa.com.br/ebook/pages/364.htm>. Acesso em : 02 abr. 2006.

PFOHL, Stephen. O Delírio cibernético de Nobert Wiener. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **A Genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário.** Porto Alegre, RS : Sulina, 2004. p. 190-210.

PIMENTA, Márcia Teresa da Costa. O profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In : CASTRO, César Augusto (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia** : múltiplos discursos. São Luis, MA : EDUFMA ; EDFAMA, 2002. p.122-142.

POLANYI, Michael. **The Tacit dimension**. Gloucester, Mass., USA : Peter Smith, 1983.

PONJUÁN DANTE, Gloria. Perfil del profesional de información del nuevo milenio. In: VALENTIM, Marta Pomim (Org.). **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo : Polis, 2000. p. 91-105.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre, RS: Bookman, 2002.

RAGO, Luiza Margareth ; MOREIRA, Eduardo F. P. **O que é taylorismo**. São Paulo : Brasiliense, 1984.

RASCHE, Francisca. **Ética em bibliotecas públicas**: representações de ética de profissionais da informação bibliotecários. 2005. 208 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de pós-graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 11.ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “Ciências” documentais à ciência da informação**. Porto : Edições Afrontamento, 2002.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS (SISTEBIB). **Regimento Interno do SISTEBIB**. Manaus, 1997.

SODRÉ, Muniz. Conhecimento e metodologia. **Rev. Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, 152, jan./mar. 2003. p.21-31.

SOUZA, F. das C. de. **Modernização e Biblioteconomia nova no Brasil**. Florianópolis, SC: Universidade Federal de S. Catarina/ Centro de Ciências da Educação/ Núcleo de Publicações, NUP, 2003.

SVEIBY, Karl Erik. O que é conhecimento? O que é competência?. In: \_\_\_\_\_. **A nova riqueza das organizações: gerenciamento e avaliando patrimônios de conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998. p. 35-46.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília : Ed. da Universidade de Brasília, 2001.

TARAPANOFF, Kira ; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de ; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./ dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php.htm>>. Acesso em: 05 ago. 2003.

TAYLORISMO. **Wikipedia** : a enciclopédia livre. Página de internet. Disponível em : <http://pt.wikipedia.org/wiki/Taylorismo>. Acesso em : 02 abr. 2006.

TOBAR, Federico Romano; YALOUR, Margot. **Como fazer teses em saúde pública: conselhos e idéias para formular projetos e redigir teses e informes de pesquisas**. 1. ed,1. reimpr. Rio de Janeiro, RJ : FIOCRUZ, 2001, reimpr. 2002.

UNIVERSIA. Onde estudar. Instituições. Informações e históricos de universidades. Disponível em : <[http://www.universia.com.br/ondeestudar/instituicoes\\_zoom.jsp?instituicao=9](http://www.universia.com.br/ondeestudar/instituicoes_zoom.jsp?instituicao=9)>. Acesso em : 19 mar. 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Comitê de Ética na pesquisa. Regimento do comitê de Ética em pesquisa em seres humanos da Universidade Federal de Santa Catarina. 1997. Disponível em: <http://www.cesh.ufsc.br/index2.php?pg=regimento.php>. Acesso em : 02. maio 2005.

UNIVERSIDADE DO AMAZONAS. Biblioteca Central. Coordenação Centro de Processamento de Dados. Apresenta a missão e os serviços do SISTEBIB. Disponível em: [http://www.fua.br/biblioteca central](http://www.fua.br/biblioteca%20central). Acesso em: 28 fev. 2002.

UNIVERSIDADE DO AMAZONAS. **Estatuto e regimento da UA**. Manaus : Ed. da Universidade do Amazonas, 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Coordenação Centro de Processamento de Dados. Apresenta a missão e histórico da instituição Disponível em: <http://www.ufam.edu.br/instituicao/instituicao.htm>. Acesso em: 01 abr. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Curso de Biblioteconomia. Apresenta breve histórico e condições do curso na instituição Disponível em: <http://www.proeg.ufam.edu.br/cursobiblioteconomia.htm>. Acesso em: 20 mar. 2006.

UNIVERSITY OF CHICAGO LIBRARY (Estados Unidos). Informações sobre a biblioteca da universidade. Disponível em : <http://www.lib.uchicago.edu/e/about/>. Aceso em : 11 mar.2006.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo, SP: Polis, 2004. p.117-132.

\_\_\_\_\_. (Org.). **O Profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo : Polis, 2000.

VIEIRA, Anna da Soledade. Conhecimento como recurso estratégico empresarial. **Ciência da informação**, Brasília, v.22, n.2, p.99-101, maio/ ago. 1993.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. São Paulo: SENAC/SP, 2003.

\_\_\_\_\_. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

## APÊNDICES

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO**

Informações sigilosas sobre os bibliotecários da biblioteca universitária							1
<b>Cadastro Geral</b>							
<b>1.</b>	<b>Identificação</b>						
1.1	Nome						Data de nascimento / /
1.2	Local de trabalho						
1.3	Para contato	e-mail					
	Tel.	Celular			Fax		
<b>2</b>	<b>Formação profissional</b>				<b>Data / Conclusão</b>	<b>Instituição/ Local</b>	
2.1	Cursos de Graduação:						
	1.						
2.							
2.2	Cursos de Pós-graduação:				<b>Data / Conclusão</b>	<b>Instituição/ Local</b>	
2.2.1	Especialização;						
	1.						
2.							
2.2.2	Mestrado;						
2.2.3	Doutorado;						
2.3	Cursos de Atualização/ Aperfeiçoamento: (nos últimos <b>dois</b> anos)				<b>Data / Conclusão</b>	<b>Instituição/ Local</b>	
	1						
2							
2.4	Eventos que participou (nos últimos <b>dois</b> anos).				<b>Data / Conclusão</b>	<b>Instituição/ Local</b>	
	1						
	2						
3							
<b>3</b>	<b>Atuação profissional no SISTEBIB – Assinale a cor vermelha para confirmar ou a azul para não confirmar.</b>						
3.1	Exerce ou exerceu suas funções na(s) área(s) de...	Seleção	Aquisição	Registro	Intercâmbio	Processamento técnico	Referência
							

3.2	Exerce a profissão de bibliotecário há dez (10) anos ou mais.				2
3.3	Trabalha na instituição há seis (06) anos ou mais				
3.4	Está no exercício da função há seis (06) anos ou mais.				
3.5	Já exerceu função de chefia da atividade que exerce.				
3.6	Gosta da função que exerce.				
3.7	Possuía conhecimento anterior adequado ao exercício da função quando a assumiu.				
3.8	Recebeu algum treinamento por parte da instituição para exercer a função na área em que atua.				
3.9	Participou de algum curso/treinamento por iniciativa própria na sua área de atuação (Atualização, Aperfeiçoamento, etc.).				
3.10	Já exerceu anteriormente sua função atual.				
3.11	Participou de reuniões sempre que convidado.				
3.12	Assessorou a chefia em alguma reunião. (Levantamentos, reuniões, esclarecimentos, etc.)				
3.13	Realizou reuniões com seus funcionários imediatos.				
3.14	Planejou seus serviços/ atividades.				
3.15	Efetuiu registro diário do desenvolvimento dos serviços/ atividades.				
3.16	Promoveu/ ministrou cursos/ treinamentos.				
3.17	Proferiu palestras.				
3.18	Participou de projetos de pesquisa através da PROPESP, de Núcleos de Pesquisa ou afins.				
3.19	Participou de atividades de extensão (Através da PROEXT).				
3.20	Organizou eventos/ campanhas de interesse da biblioteca.				
3.21	Atuou em marketing/ relações públicas para a biblioteca.				
3.22	Organizou serviços da biblioteca.				
3.23	Atuou em serviços de armazenamento e sinalização do acervo.				
3.24	Atuou em planejamento e execução de <i>layout</i> da biblioteca.				
3.25	Atuou em serviços de avaliação, aquisição e distribuição do acervo.				
3.26	Atuou em serviços de atendimento aos usuários.				
3.27	Atuou em serviços de processamento técnico do acervo.				
3.28	Elaborou relatórios dos serviços executados.				
3.29	Produziu fontes de informação especializadas (bibliografias, catálogos, guias, índices, etc.) <b>para aplicar a DSI.</b>				
3.30	Produziu documentos de informação científica e/ ou de pesquisa. (artigos, dissertações, teses, etc.)				
3.31	Produziu documentos de informação didática. com publicação. (apostilas, tutoriais, etc.)				

APÊNDICE B – ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO DE  
ENTREVISTA AO BIBLIOTECÁRIO

1. Que significa competência para você? (Poderia detalhar. Conceito)
2. O que é necessário para o profissional agir com competência? (Como, por que, em ambientes gerais)
3. Em sua função quais as competências que você acha necessárias para sua atuação? (Competências pessoais)
4. O seu ambiente de trabalho exige o emprego de quais competências profissionais? (Competências gerais dos bibliotecários no seu ambiente)
5. O que a expressão “profissional competente” significa para você?

## APÊNDICE C – TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO

**DECLARAÇÃO**  
(responsável pela instituição)

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, como representante legal da **Universidade Federal do Amazonas**, tomei conhecimento do projeto de pesquisa: **Competências do profissional da informação:** representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/96, bem como, de suas resoluções complementares. Como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a execução da pesquisa em questão.

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005

---

assinatura

carimbo do responsável

APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO  
(assinado pelos participantes da pesquisa)

Estou desenvolvendo a pesquisa: **Competências do profissional da informação:** representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas, com o objetivo de *conhecer a representação das competências profissionais e pessoais que o PI bibliotecário da UFAM apresenta como necessária ao seu desempenho naquele ambiente*. Esta pesquisa tem como intuito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Para a coleta de dados serão realizadas distribuição e coleta de questionário caracterizador do profissional da informação bibliotecário e posteriormente entrevistas gravadas em fita cassete. Caso tenha alguma dúvida poderá perguntar e se quiser desistir de participar da pesquisa, poderá fazê-lo a qualquer momento. Caso concorde em participar suas informações e identidade não serão identificadas na pesquisa resguardando-o de divulgação, não lhe acarretando prejuízo ou risco. Os depoimentos serão estudados em conjunto para análise do discurso e construção do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

Muito Obrigada,

Pesquisadora: Renée Rosanne Vaz Nina - \_\_\_\_\_

Orientador: Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza - \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,  
fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **Competências do profissional da informação** e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado para a realização desta pesquisa.

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005.

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

APÊNDICE E – ORÇAMENTO E DETALHAMENTO DE CUSTOS

Nº	Quant.	Atividades/ Materiais/ Equipamentos	Custos
1.	08	Resmas de papel A4	112,00
2.	02	Cartuchos de tinta preta para impressora	280,00
3.	01	Cartucho de tinta colorida para impressora	180,00
4.	08	Encadernação da dissertação	250,00
5.	01	Revisão gramatical	800,00
6.	01	Digitação da pesquisa	100,00
7.	01	Normalização do trabalho	400,00
8.	01	Revisão Bibliográfica	100,00
Total			2.222,00

Informo que os gastos correrão todos por conta do pesquisador, não onerando nenhum dos entrevistados ou a Instituição em que ocorrerá a pesquisa.

APÊNDICE F – CARTA DE ENCAMINHAMENTO E SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE  
DO PROJETO DE DISSERTAÇÃO AO CEP

Ilmo. Sr. Prof. Dr. David Lopes Neto  
Presidente do Comitê de Ética em Pesquisa, CEP – Universidade Federal do Amazonas

Ilmo Sr.

Encaminho a V.Sa. o projeto de dissertação<sup>1</sup> *Competências dos profissionais da informação: representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas*, desenvolvido de acordo com o Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Informo que tomei conhecimento dos termos da Resolução CNS 196/96, bem como das resoluções complementares, fazendo parte de meu projeto o Termo de Aceite da Instituição (APÊNDICE C) e o Termo de consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE D). Solicito que sua análise seja realizada em caráter extraordinário (urgente), visto a necessidade de realizar as entrevistas e retornar à cidade de Florianópolis/SC para dar prosseguimento ao trabalho de acordo com o cronograma do projeto.

Manaus, 20 de maio de 2005.

Atenciosamente,

---

Reneé Rosanne Vaz Nina

---

<sup>1</sup> Anexos: Folha de rosto do CEP, currículos do orientador e da pesquisadora, Orçamento e detalhamento de custos, Termo de Aceite da Instituição e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

## APÊNDICE G – INSTRUMENTOS E TABULAÇÃO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS (IAD)

Neste APÊNDICE se apresentam os instrumentos de tabulação e análise dos discursos em quadros (com cinco colunas) na mesma ordem das perguntas do roteiro. A primeira coluna, titulada pelas letras iniciais da expressão “profissional da informação” – PI –, é referente às respectivas letras de identificação dos depoimentos que foram agrupados na segunda coluna. As expressões-chave e as idéias centrais correspondentes a cada questão do roteiro de entrevista são apresentadas em colunas (terceira e quarta) adjacentes às colunas dos depoimentos. Na última coluna (quinta) são assinaladas as fontes de ancoragem reconhecidas nas expressões-chave. Salienta-se que as supressões assinaladas pelos colchetes correspondem às manifestações estranhas às perguntas ou que poderiam identificar o participante.

## IAD

### 1. O que significa competência para você? Poderia detalhar (idéia, conceito).

PI	DEPOIMENTO	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	ANCORAGEM
E	<p><i>Olha, a competência tem como fundamento a personalidade. Na competência, a fundamental característica da competência é a personalidade e caráter. O que é competência? De um profissional?... Por ex.: ele tem a competência de... da sua especialidade. Ele é competente, ele é formado em Biblioteconomia, mas ele,... a competência mais a biblioteconomia, por ex.: ele tem que viver o momento... a tecnologia, tem que trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, ele tem que ter habilidade, porque é competência ou habilidade, tem que ter criatividade... Dentre outras coisas importantes para o bibliotecário, ele tem que ser flexível, usar a flexibilidade na profissão... ter criatividade. Já falei isso. Ele tem que ter senso crítico, ter interdisciplinaridade, e aí nós chegamos a uma conhecida biblioteca redonda... em que nós todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir, além de falar, saber ouvir, receber... dentro da sua profissão, da sua competência realmente. Ter habilidade, ter maneira de se dirigir, ser simpático na sua profissão, para poder você conseguir ter bons frutos, na hora de transmitir.</i></p>	<p><i>[...] a fundamental característica da competência é a personalidade e caráter [...] um profissional [...] tem a competência [...] da sua especialidade, [...] é formado em Biblioteconomia [...] tem que viver o momento...a tecnologia, [...] trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, [...] ter habilidade, [...] é competência ou habilidade, [...] ter criatividade [...] usar a flexibilidade na profissão</i></p> <p><i>[...] senso crítico, [...] interdisciplinaridade e aí nós chegamos a [...] biblioteca redonda...em que nós todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir além de falar, saber ouvir [...] da sua profissão, da sua competência [...]. Ter habilidade, ter maneira de se dirigir, ser simpático na sua profissão para ter bons frutos na hora de transmitir.</i></p>	<p><i>Ter habilidade, criatividade, flexibilidade na profissão</i></p> <p style="text-align: center;"><b>a</b></p> <p><i>Senso crítico, saber ouvir além de falar</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p>Freidson (1998) e Abbott (1988)</p> <p>Berger e Luckmann (1995); Moscovici (2004);</p>

<b>H</b>	<p><i>Competência profissional? Competência em geral?... Nunca pensei sobre isso... para mim, assim grosseiramente, competência é algo que eu tenho como responsabilidade. Por ex.: eu tenho a competência.... Primeiro eu vou falar assim, da competência na instituição. Por ex.: eu tenho a competência de... zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui; eu tenho a minha competência de profissional, o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão, é uma competência, né?; e a minha competência como [...] da minha família, qual é minha competência lá, é assim entendeu? Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete...é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada, entendeu? Então, eu tenho que desenvolver bem algo. A minha competência está sujeita a isso aí, a algum desenvolvimento... como é que te digo?... a eficácia daquilo que está sob a minha competência</i></p>	<p><i>[...] ...competência é algo que eu tenho como responsabilidade [...] na instituição [...] a competência de... zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui</i></p> <p><i>[...] competência de profissional, o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão [...] competência como [...] da minha família, [...]</i></p> <p><i>Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete...é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada, [...] a eficácia daquilo que está sobre a minha competência.</i></p>	<p><i>Responsabilidade</i></p> <p><b>c</b></p> <p><i>O conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão</i></p> <p><b>a</b></p>	<p>Zarifian (2003)</p> <p>Berger e Luckmann (1995); Moscovici (2004)</p>
<b>I</b>	<p><i>Bem, competência dentro da minha área da biblioteconomia, ou seja, do bibliotecário. As competências do... As competências do bibliotecário dentro da minha área, eu entendo o seguinte: são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social do bibliotecário. Qual é o papel social do bibliotecário? É prestar aquela informação, a informação aos consulentes, ou seja aos usuários.</i></p>	<p><i>[...]...as competências do bibliotecário dentro da minha área [...] são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social do bibliotecário. [...] É prestar aquela informação [...] aos consulentes, ou seja, aos usuários.</i></p>	<p><i>São as atribuições do papel social do bibliotecário prestar informação aos usuários</i></p> <p><b>d</b></p>	<p>Zarifian (2003),</p>

<b>J</b>	<i>Competência dentro da... em geral? É a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto, sob determinada situação, né?... Fazer um bom desenvolvimento, obter um bom trabalho.</i>	<i>Competência [...] É a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto, sob determinada situação, [...] obter um bom trabalho.</i>	<i>Capacidade de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto</i> <b>e</b>	Zarifian (2001)
<b>L</b>	<i>Competência para mim é aquilo que eu me considero apto para executar, para fazer...no trabalho considero isso, competência é o que eu sei fazer. Para mim isso é competência</i>	<i>Competência [...] é aquilo que eu me considero apto para executar, para fazer...no trabalho [...] é o que eu sei fazer.</i>	<i>Aquilo que eu me considero apto para executar</i> <b>e</b>	Zarifian (2001)
<b>N</b>	<i>Competência?... para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo, para você saber o que está fazendo... o que foi que aconteceu? Você estudou para ter esta competência, certo?... Acho que é isso. Não é só estudo! O estudo é para ter a competência. A competência é você ter a capacidade de fazer as coisas, entendeu? Capacidade e competência não são a mesma coisa? Assim sinônimos? Alguma coisa assim.</i>	<i>[...] para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo [...]. Não é só estudo! O estudo é para ter a competência. A competência é você ter a capacidade de fazer as coisas [...]. Capacidade e competência são sinônimas?</i>	<i>É ter a capacidade de fazer as coisas</i> <b>e</b>	Zarifian (2001)
<b>O</b>	<i>Para mim, competência... é você ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos, certo?... No seu dia-a-dia, na sua realidade, para funcionar as coisas.</i>	<i>[...] competência...é você ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos, [...] no seu dia a dia, na sua realidade para funcionar as coisas.</i>	<i>Ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos na prática</i> <b>a</b>	Berger e Luckmann (1995); Moscovici (2004)
<b>P</b>	<i>Hum... é saber... assim, administrar. Eu acho que quem tem competência é como saber administrar uma situação... Para mim é isso. Saber.</i>	<i>[...] competência é como saber administrar uma situação [...] é isso. Saber.</i>	<i>É saber administrar uma situação</i> <b>e</b>	Zarifian (2001)

<b>Q</b>	<i>Para mim, competência é... envolve conhecimento, envolve experiência, envolve... eu acho que até bom senso! Envolve... Eu acho que é todo um conjunto que aquela pessoa absorveu durante um certo tempo. É lógico que competência não está ligado ao tempo não, mas ajuda muito a sua experiência no dia-a-dia, a convivência que você teve realmente naquele setor. Eu defino mais ou menos competência assim... a união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor.</i>	<i>[...] competência [...] envolve conhecimento, experiência, [...] bom senso! [...] é um conjunto que aquela pessoa absorveu durante um certo tempo. [...] não está ligado ao tempo [...] mas [...] a sua experiência no dia-a-dia, a convivência que você teve realmente naquele setor. [...] a união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor.</i>	<i>A união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor</i> <b>a</b>	Berger e Luckmann (1995); Moscovici (2004)
<b>R</b>	<i>Competência na minha concepção? Competência é junção de tanta coisa... de conhecimento, de prática desse conhecimento, formas de apresentar... as questões, dedicação, organização, planejamento... para a execução de um objetivo final.</i>	<i>Competência é junção de tanta coisa..., de conhecimento, de prática [...], formas de apresentar...as questões, dedicação, organização, planejamento..., para a execução de um objetivo final.</i>	<i>É junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização, planejamento para a execução de um objetivo final</i> <b>a</b>	Berger e Luckmann (1995); Moscovici (2004)
<b>T</b>	<i>Ah! Competência é você ter um serviço e você realizar com planejamento, executar direito, sabe? Parece um conceito... É planejamento e execução.</i>	<i>Competência é você ter um serviço e você realizar com planejamento, executar direito, [...]. É planejamento e execução.</i>	<i>É planejamento e execução</i> <b>e</b>	Zarifian (2001)

**2. O que é necessário para o profissional agir com competência?** (como, por que, em ambientes gerais)

PI	DEPOIMENTO	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	ANCORAGEM
E	<i>Primeiro, tem que ser bem preparado, não pelo fato de ele ter o curso de bacharel em Biblioteconomia, de ter curso superior. Ele precisa ter... fazer uma análise de você, principalmente, na parte de referência, quando ele lidar com o público. Na maioria das vezes, na nossa profissão, você conhece, o pessoal escolhe mais a parte técnica. Mas com o público [...] estar diretamente frente a frente é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso... ou escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.</i>	<i>[...] ser bem preparado, não pelo fato de ele ter o curso de bacharel em Biblioteconomia [...]  Ele precisa [...] fazer uma análise de você, principalmente, na [...] referência, quando ele lidar com o público.[...] o pessoal escolhe mais a parte técnica.[...] com o público [...] estar frente a frente é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso [...] escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.</i>	<i>Ser bem preparado a  fazer uma análise de você, frente a frente é mais difícil. Escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade. b</i>	Elias (1994)  Berger e Luckmann (1995); Elias (1994)
H	<i>Primeiro ele ter conhecimento. Eu acho que o ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência. O segundo é ter uma visão geral de tudo aquilo que lhe compete. Assim... uma visão global de toda a realidade dele. E o terceiro é ter ética. Ética é você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria, né, daquilo que você está fazendo, sem, por ex.: manchar a vida profissional ou a vida pessoal de ninguém. Você ter ética dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo. Como eu posso dizer... É não manchar nem a vida, nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. É eu ter um equilíbrio para poder trabalhar naquela situação, sem estar saindo das normas, estar dentro daquilo que me foi proposto. Não escapular da norma, mais ou menos assim... das leis, da legalidade.</i>	<i>[...] o ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência. [...] é ter uma visão geral [...] de toda a realidade dele e [...] é ter ética.  Ética é você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria, [...] dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo [...] é não manchar nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. [...] É ter um equilíbrio para [...] trabalhar naquela situação, [...] dentro daquilo que me foi proposto. Não escapular da norma, [...] das leis, da legalidade.</i>	<i>É ter uma visão geral de toda a realidade dele. c  Ter discernimento daquilo que você está fazendo b</i>	Vieira (1993)  Vieira (1993)

<b>I</b>	<i>Primeiro passo para ele ter assim ação... ele ter uma competência, só existe uma palavra muito simples: amor. Porque tendo amor na sua profissão, você desenvolve qualquer... qualquer situação, qualquer obstáculo que venha dentro da sua profissão. E você sabe que não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões, há dificuldades, mas você sendo um profissional dentro da sua área, você tendo conhecimento do que você está prestando à comunidade, ou seja, universitária, ou então, a comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor, e você supera todas as dificuldades.</i>	<i>Primeiro passo para ele ter [...] ação [...] ter uma competência [é] amor. Porque tendo amor na sua profissão você desenvolve qualquer [...] situação, [...] não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões há dificuldades, mas sendo um profissional, tendo conhecimento do que você está prestando à comunidade [...] universitária ou à comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor, e você supera todas as dificuldades.</i>	<i>Ter conhecimento do que você está prestando à comunidade desenvolve isso com carinho e amor</i> <b>b</b>	Berger Luckmann (1995) <b>e</b>
<b>J</b>	<i>Primeiro tem que ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando, para ele saber a forma de como agir... o conhecimento teórico, empírico... da realidade, da situação. Primeiro tem que saber no que está lidando, tem o estudo também, para poder desenvolver um trabalho e obter os resultados.</i>	<i>[...] ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando, [...] o conhecimento teórico, empírico...da realidade, da situação. [...] o estudo pode desenvolver um trabalho e obter os resultados.</i>	<i>Ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando</i> <b>c</b>	Vieira (1993)
<b>L</b>	<i>Formação, formação profissional, formação doméstica... na nossa profissão a formação doméstica... é lógico! Em todo lugar, a educação doméstica é importante, mas na nossa profissão, ela realça muito! A formação doméstica é imprescindível, se você não tem aqueles hábitos: por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo... Na nossa profissão é imprescindível... como em qualquer outra. Na nossa, por lidar com público e... Como eu digo?... Não só por trabalhar com o público, não é só um tipo de público que nós atendemos, por ex.: nossas bibliotecas são abertas à comunidade, você atua tanto com criança como adulto, como idoso ou universitário,</i>	<i>[...] Em todo lugar a educação doméstica é importante, mas na nossa profissão ela realça muito! [...] é imprescindível, [...] ter aqueles hábitos: por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo. [...] como em qualquer outra. [...] não só por trabalhar com o público, [...] nossas bibliotecas são abertas a comunidade, você atua tanto com criança como adulto, como idoso ou universitário, como primeiro grau, como os pesquisadores...então você tem que</i>	<i>A educação doméstica é imprescindível, ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas.</i> <b>a</b>	Elias (1994)

	<p>como primeiro grau, como os pesquisadores... Então você tem que ter formação doméstica para lidar com essas pessoas, e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas. Além da educação doméstica, logicamente a educação formal. A educação formal é importante, o aperfeiçoamento na nossa profissão. <i>Leitura! Leitura é atualização! Você tem que estar sabendo o que está acontecendo ao nosso redor o tempo inteiro! Nós precisamos! Então o bibliotecário tem que gostar de ler, tem que ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. Porque, senão, como é que ele vai desenvolver as competências dele? Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo.</i></p>	<p>[...] lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas [...]. A educação formal é importante, o aperfeiçoamento na nossa profissão.</p> <p><i>Leitura é atualização! [...] o bibliotecário tem que gostar de ler, [...] ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. [...] Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo.</i></p>	<p><i>Leitura é atualização, gostar de ler, estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo</i></p> <p><b>c</b></p>	<p>Polanyi (1983); Sveiby (1998)</p>
<p><b>N</b></p>	<p><i>O profissional agir com competência é... Vamos supor o seguinte... em qualquer área... Eu falo da minha pela competência que tenho dentro na minha área. Para você agir com competência, você tem que saber o que você está fazendo. Aquela capacidade, aquela experiência, certo? A vivacidade dentro daquela área... Como é que se diz? Para que eu tenha competência, eu tenho que ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber, e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei, certo? Eu acho que tem que ter estrutura, tem que ter um monte de coisa, para que eu possa mostrar competência. Eu acho que é por aí, mais ou menos... O que eu quero dizer com estrutura, é te dar a capacidade para que você possa trabalhar, não é só dar, é te dar a linha e o anzol para você pescar, não é te dar o peixe para você comer. Entendeu? É mais ou menos por aí. Quer dizer, eu tenho competência, mas eu não tenho como te mostrar essa minha competência, não adianta nada, eu acho assim.</i></p>	<p>[...]. Para você agir com competência você tem que saber o que você está fazendo, [...] Aquela capacidade, aquela experiência [...].</p> <p><i>A vivacidade dentro daquela área [...] ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei, [...] estrutura é te dar a capacidade para que você possa trabalhar, [...] eu tenho competência, mas eu não tenho como te mostrar essa minha competência, não adianta nada.</i></p>	<p><i>Tem que saber o que você está fazendo</i></p> <p><b>b</b></p> <p><i>ter também condições para agir dentro desta competência para que você possa trabalhar</i></p> <p><b>d</b></p>	<p>Vieira (1993)</p> <p>Zarifian (2001); Sveiby (1998)</p>



<b>R</b>	<i>Responsabilidade, organização, conhecimento... primeiro conhecimento! Depois que ele adquire esse conhecimento, ele tem que organizar a vida dele para ser competente... é isso, ou não?</i>	<i>Responsabilidade, organização, conhecimento[...]. Depois que ele adquire esse conhecimento ele tem que organizar a vida dele para ser competente.</i>	<i>Responsabilidade, organização, conhecimento</i> <b>a</b>	Zarifian (2003)
<b>T</b>	<i>Eu acho que ele tem que ter condições financeiras, porque não adianta chegar[...] Por ex.: no interior, é justamente específico. Com a melhor da boa vontade e chegar lá e não ter condições nenhuma, condições financeiras para nada, nem para você comprar uma fita gomada, sabe? Nem para você comprar um bebedouro, que é um calor infernal [...] Então, isso aí é básico. Eu acho também que tem que ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis. Por ex.: Em [...] com [...], porque, para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho, eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com o [...].</i>	<i>[...] tem que ter condições financeiras, porque não adianta chegar, por ex.: no interior, [...] com a melhor da boa vontade e chegar lá e não ter condições nenhuma, condições financeiras para nada, [...] também [...] ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis, por ex.: [...] com o [...] porque para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com o [...]</i>	<i>Ter condições financeiras e um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis</i> <b>d</b>	



<b>I</b>	<p><i>Olha... em primeiro lugar, eu acho que o profissional deve ser mais valorizado. No caso, aqui na minha área eu acho que para mim ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto. No sentido, assim... de cursos, de curso de reciclagem, de atualização, de mestrado, e por aí afora. Eu acho que dentro disso aí, se você tiver esse incentivo... Eu acho que, por ex.: o questionário está voltado aos funcionários da UFAM... A UFAM dentro desta administração, ela ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área, assim... por ex.: ofereceu curso de mestrado. No caso, você está me entrevistando... Você foi privilegiada, de qualquer maneira, Você foi contemplada com o curso de mestrado que você está fazendo, então é isso.</i></p>	<p><i>[...] em primeiro lugar, [...] o profissional deve ser mais valorizado. [...] eu acho que para mim ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto [...] de curso de reciclagem, de atualização, de mestrado e por aí afora. [...] a UFAM dentro desta administração ela ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área, [...].</i></p>	<p><i>O profissional mais valorizado tem mais afinco, motivação dentro do contexto. Curso de reciclagem, de atualização, de mestrado.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>b</i></p>	<p>Elias (1994); Polanyi (1983)</p>
<b>J</b>	<p><i>Bem, em primeiro, eu preciso ter, como eu falei, o conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, para eu poder desenvolver um bom trabalho, um conhecimento especializado... E estar atualizado dentro também da sua área, não só um conhecimento específico, mas um conhecimento também generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas, para você poder realmente adequar a sua realidade.</i></p>	<p><i>[...] em primeiro, [...] conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, [...] um conhecimento especializado...e estar atualizado dentro também da sua área, [...] conhecimento também generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas para você poder realmente adequar a sua realidade."</i></p>	<p><i>Conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, conhecimento especializado...e estar atualizado dentro também da sua área, conhecimento também de outras atividades correlatas</i></p> <p style="text-align: center;"><i>a.</i></p>	<p>Arruda, Marteleto e Souza (2000), Valentim (2000) e Polanyi (1983).</p>

<b>L</b>	<p><i>É a informação constante, a informação diária, por ex.: é ler o jornal do dia. Quando eu falo ler o jornal... não é você pegar e ler o jornal todo, mas é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes, estar se atualizando, entendeu? E... além dessa atualização [...], diária, há cursos de aperfeiçoamento na nossa área, cursos específicos, por ex.: um curso de restauração, entendeu? É necessário na atividade que eu desenvolvo. Apesar de eu, por ex.: no momento, estar fazendo atendimento ao público, serviço de referência, mas o nosso acervo... em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. Então, um curso de restauração é importante, entendeu? Para você saber consertar o livro, porque quando você ajeita um livro, não adianta você botar um durex... Sabe o durex? Tu botas hoje, e semana que vem a adesividade dele vai toda embora, então... Isso aí é um exemplo é um dos... Mas tem aqueles cursos de recursos humanos, de informática, de línguas, entendeu?</i></p>	<p><i>[...] a informação constante, a informação diária, [...] é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes, estar se atualizando,</i></p> <p><i>[...] há cursos de aperfeiçoamento na nossa área, cursos específicos, [...] um curso de restauração, [...] É necessário na atividade que eu desenvolvo. [...] atendimento ao público, serviço de referência, [...] em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. [...] Mas tem aqueles cursos de recursos humanos, de informática, de línguas.</i></p>	<p><i>A informação constante, a informação diária. Saber o que está acontecendo,</i></p> <p><i>d</i></p> <p><i>estar se atualizando.</i></p> <p><i>a</i></p>	<p>Sveiby (1998)</p> <p>Arruda, Marteleto e Souza (2000); Valentim (2000); Polanyi (1983).</p>
<b>N</b>	<p><i>Na minha atividade... a competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi... O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo. Porque eu acho que quando a gente está em um setor, que se está trabalhando, se eu não souber fazer aquilo que eu estou fazendo, que eu tenho para fazer, ou o que me mandam fazer, não adianta. Eu não vou conseguir mostrar uma coisa que eu não sei fazer. Eu acho assim.</i></p>	<p><i>[...] a competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. ...o que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo.</i></p>	<p><i>É o meu saber, é o que eu aprendi, o que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo.</i></p> <p><i>a</i></p>	<p>Sveiby (1998)</p>

<b>O</b>	<p>É... eu tenho uma função e estou atuando em outra. Então, o que eu preciso... Eu acho que o que eu preciso, não é muito. A questão do profissional, é mais a questão de equipamento. No meu caso específico, estamos com um trabalho de terminar de automatizar a biblioteca [...]. É um trabalho que não está concluído, não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário... Pois é isso não consegui fazer. Até eu sei, ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba, e esse é o obstáculo maior... Agora, para executar minhas atividades, eu me baseio na necessidade do usuário. Assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar... E vou, e tento fazer, mesmo que não sendo competência nossa, mesmo não sendo atividade própria [...].</p>	<p>[...] eu tenho uma função e estou atuando em outra, então o que eu preciso, não é [...] a questão do profissional, é mais a questão de equipamento [...] estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca [...], não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário...pois é, isso não consegui fazer. [...] ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba e esse é o obstáculo maior. [...]. para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando à desejar [...] tento fazer mesmo que não sendo competência nossa, mesmo não sendo atividade própria.</p>	<p>Para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, eu vejo o que ele precisa. b</p>	<p>Zarifian (2003)</p>
<b>P</b>	<p>Nada, não vem nada...hoje fechou...</p>	<p>Sem depoimento de acordo com o assunto da questão.</p>	<p>- X -</p>	<p>- X -</p>

<p><b>Q</b></p>	<p><i>Eu acho que para [...] função de aquisição. É necessário [...] ter um domínio do sistema informacional, Internet, computação, é neste sentido? Neste sentido, eu acho que tem que ter um domínio da informática, pelo menos naqueles sistemas básicos, Internet, e, lógico, tem a graduação, as especializações [...]. Eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional, amplo e institucional, que é fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar, né? Você tem que ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol, que te ajudam no que você vai fazer, e o que mais?... Eu acho que uma especialização é fundamental, porque ela te apóia... Sempre uma atualização é necessário. É necessário você estar atualizado. Ele te abre outros horizontes, te dá outras formas de buscar, de pesquisar e de interagir aquele trabalho. E... é língua, formação, o domínio da máquina [...]. É[...] eu acho que é lógico a instituição, mas eu já falei neste sentido, que você tem que conhecer as pessoas e os trâmites. E lógico [...] a biblioteca em si! A instituição e a biblioteca e todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas de todos os setores, porque precisa interagir com os outros setores.</i></p>	<p><i>[...] para [...] função de aquisição. É necessário você ter um domínio do sistema informacional, internet, computação [...], tem a graduação, as especializações, eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional, amplo e [...] fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar,</i></p> <p><i>[...] ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol [...] uma especialização é fundamental, porque ela te apóia...sempre uma atualização é necessário [...]. Ela te abre outros horizontes, te dá outras formas de buscar, de pesquisar e de interagir aquele trabalho. E ...é língua, formação, o domínio da máquina, [...]</i></p> <p><i>tem que conhecer as pessoas e os trâmites. [...] A instituição e a biblioteca e todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas de todos os setores porque precisa interagir com os outros setores.</i></p>	<p><i>Ter um conhecimento institucional, amplo e [...] fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar,</i></p> <p><i>d</i></p> <p><i>ter conhecimento de uma outra língua, uma especialização, uma atualização. É língua, formação,</i></p> <p><i>a</i></p> <p><i>conhecer as pessoas e os trâmite, a instituição e a biblioteca e todos os procedimentos.</i></p> <p><i>d</i></p>	<p>Vieira (1993)</p> <p>Polanyi (1983)</p> <p>Vieira (1993)</p>
-----------------	---	---	---	---

<b>R</b>	<p><i>Olha aí! Tu perguntaste primeiro o que é competência, agora tu estás perguntando que competência eu uso!?!... Ah! Eu procuro ser dedicado... Isso funciona na competência?... Bom, vamos usar outras palavras, não competência. O que eu faço para me sair bem nas minhas atividades?... Mais ou menos assim [...] Dedicção, organização, assiduidade, que mais?... Quando estou trabalhando especialmente lá no interior, eu me entrego de corpo e alma... porque eu gosto de ver o resultado, lá a gente vê o resultado. É diferente daqui. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga, ninguém vê. Lá, não! O mínimo que tu faças é assim... propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, que alguém gostou do que foi feito... Então tu te dedicas mais... É isso aí.</i></p>	<p><i>[...] O que eu faço para me sair bem nas minhas atividades,[...] dedicação, organização, assiduidade, [...] trabalhando especialmente lá no interior eu me entrego de corpo e alma..., porque eu gosto de ver o resultado [...], aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim... propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, [...] então tu te dedicas mais.</i></p>	<p><i>Dedicação, organização, assiduidade. Eu gosto de ver o resultado, motiva ver que alguém gostou.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>b</i></p>	Elias (1994)
<b>T</b>	<p><i>Eu preciso de colegas que agilizem, eu preciso de três. Qual seria o meu trabalho aqui? De cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades, seriam cursos. Seria interessante... porque a universidade precisa. Inclusive eu estou concluindo um, que contribui para o meu trabalho [...]. E outros cursos seriam interessantes... na área do departamento, mesmo. Eu acho que até classificação! Dar uma revisada... curso de Marc, porque o curso de Marc tem, e é caro. Eu acho que deveria ter aqui, ou via departamento, ou via DRH, ou alguma coisa assim, que a gente precisa. Para executar melhor, né? Porque a gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar, com certeza.</i></p>	<p><i>[...] preciso de colegas que agilizem, eu preciso de três, [...] De cunho pessoal para melhorar e executar minhas atividades seriam cursos. [...] a universidade precisa, inclusive eu estou concluindo um que contribui para o meu trabalho. [...] outros cursos seriam interessantes...na área do departamento, mesmo. Eu acho que até classificação! [...] curso de Marc, [...] deveria ter aqui ou via departamento ou via DRH, [...] a gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar com certeza.</i></p>	<p><i>preciso de colegas, cursos.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>a</i></p>	Elias (1994)

4. O seu ambiente de trabalho exige emprego de quais competências profissionais? (competências gerais dos bibliotecários no seu ambiente)

PI	DEPOIMENTO	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	ANCORAGEM
E	<p><i>Olha, nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário. De computador, eu acho que precisava, no mínimo, de cinco computadores. Nós precisávamos destes materiais como fax. ... para auxiliar na guarda do nosso material permanente, que são os livros... O antifurto, isto é uma preocupação certo? Mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto, eu escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público, certo? É que acho que tenho habilidade, há muito tempo. E o acervo... facilita, porque eu estou há muito tempo aqui, eu tenho conhecimento do acervo e tal. Não só aqui, como também em outras áreas, como por ex.: Ciências Humanas. Mas aqui favorece mais, eu gosto de lidar com as partes de periódicos. Porque todos sabem que os periódicos têm a informação mais rápida, mais cedo, imediata. O livro tem as informações também seguras, mas são mais antigas. E o nosso acervo, devido à falta de orçamento próprio para livros... Nós temos dificuldades de receber e então repassar estes produtos novos para o usuário, mas já estivemos mais distantes. Hoje, estamos melhor, porque nós trabalhamos com o sistema <b>Pergamum</b>. Anteriormente era manual, então, hoje nós temos o sistema <b>Pergamum</b> que nos facilita. Há necessidade de ir mais à frente, com mais atualização, para poder o ambiente se tornar agradável e produtor, para atender as necessidades dos usuários. Para lidar com o usuário, primeiro, o profissional tem que ser político, segundo, ele tem que ter criatividade. Não posso só estar falando... Esse é meu ponto de vista, eu tenho que ouvir</i></p>	<p><i>[...] nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário. [...] Mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto, [...] escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público, [...] tenho habilidade, [...] eu estou há muito tempo aqui, eu tenho conhecimento do acervo e tal. [...] como também em outras áreas. [...] devido a falta de orçamento próprio para livros...nós temos dificuldades de receber e então repassar estes produtos novos para o usuário, [...] hoje nós temos o sistema <b>Pergamum</b> que nos facilita, há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização para poder o ambiente se tornar agradável e produtor, para atender as necessidades dos usuários.[...] primeiro o profissional tem que ser político, segundo ele tem que ter criatividade, [...] eu tenho que ouvir também para haver o <b>feedback</b>....e o senso crítico, e acho que fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento exato [...] o usuário não sabe se colocar bem, [...] eles vêem dos</i></p>	<p><i>O ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto [...] escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público</i>  <b>a</b>  <i>, [...] tenho habilidade, conhecimento do acervo e também em outras áreas.</i>  <b>b</b>  <i>há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização, para atender as necessidades dos usuários. [...] o profissional tem que ser político, ter criatividade.</i>  <i>Eu tenho que ouvir e o senso crítico, e acho que fazer uma análise de si</i>  <b>c</b></p>	<p>Elias (1994)</p> <p>Davenport e Prusack (1998)</p> <p>Berger e Luckmann (1995); Elias (1994)</p>

	<p>também, para haver o <b>feedback</b>... e o senso crítico. E acho que fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento exato... Eu acho que o usuário não sabe se colocar bem, partindo do princípio de que quando eles vêm dos colégios onde fazem o curso fundamental, eles não têm preocupações, acesso à... Biblioteca. Não frequentam, não têm a capacidade... não procura a biblioteca, não sabe se orientar, não sabe formular uma pergunta... Aí, nesse momento, o bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração também muito grande, para orientá-lo.</p>	<p>colégios onde fazem o curso fundamental, eles não tem preocupações, acesso a...biblioteca, não frequentam, não tem a capacidade...não procuram a biblioteca, não sabem se orientar, não sabem formular uma pergunta...aí, nesse momento o bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração também muito grande para orientá-lo.</p>		
H	<p>Exige esse bom relacionamento, esse conhecimento. Também exige, por ex.: agora que a gente está numa era de tecnologia, exige que a gente tenha um suporte em todos os sentidos, por ex.: tudo agora é no sistema, feito pelo sistema. Nós temos que ter máquinas adequadas, nós temos que ter o sistema funcionando, nós temos que ter uma manutenção disso aí... Basicamente, é isso. Quanto ao usuário, no caso do Pergamum, eu vejo que todos deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso. O Pergamum é um sistema muito bom, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. O que eu vejo, é assim, um faz uma coisa, outro faz outra coisa, o outro faz outra. Isto não é o ideal para se trabalhar num sistema, até porque tem normas, e a maioria das pessoas foge dessas normas, é o que eu vejo. A minha dificuldade, que eu vejo é essa, dessa equipe se sintonizar, por ex.: a gente determina uma maneira de fazer aquilo, e um faz de um jeito, outro faz de outro jeito, outro faz de outro [...]. Essa é minha grande dificuldade, a falta de sintonia no trabalho.</p>	<p>Exige esse bom relacionamento, esse conhecimento. [...] a gente está numa era de tecnologia, exige [...] suporte em todos os sentidos, [...] temos que ter máquinas adequadas, nós temos que ter o sistema funcionando, nós temos que ter uma manutenção disso aí [...]. Quanto ao usuário, [...] deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso. O Pergamum é um sistema muito bom, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. [...] porque tem normas e a maioria das pessoas foge dessas normas, [...] dificuldade, [...] dessa equipe se sintonizar, [...] grande dificuldade, a falta de sintonia no trabalho.</p>	<p>Bom relacionamento, d [...] conhecimento de suporte em todos os sentidos, a [...] trabalhar num só sistema, sintonizado uns aos outros [...] equipe se sintonizar no trabalho. d</p>	<p>Berger e Luckmann (1995) Polanyi (1983) Le Boterf (2003)</p>

I	<p><i>Primeiro lugar, criatividade. Esta aí é primordial! Você sabe.... As instituições, no caso da UFAM, financeiramente são precárias. Então o que eu devo fazer para eu suprir essas necessidades? É eu ter a minha criatividade. Condições financeiras do governo federal são verbas escassas, verba para acervo são escassas, equipamentos precários[...] Então nós precisamos de uma renovação, e para isso é preciso verba[...] E como está sem, a gente precisa de criatividade acima de tudo... criatividade e mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade, para posteriormente prestar informação com dedicação, afinco aos usuários... Primeira coisa. Eu vou falar do ponto de vista do profissional versus usuário... Usuário, quando ele adentra no centro de informação, numa biblioteca, ou seja lá o que for a nomenclatura, ou seja, a definição que ele queira chamar, ou a informação que ele pode estar procurando... Primeira coisa, ele vem com aquele afã de obter aquela resposta, a informação que ele procura... Mas de muitas vezes ele já adentra dentro de uma instituição e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais. Às vezes as pessoas têm algum problema e, então, joga em cima do usuário esses problemas. O usuário, que não tem nada a ver, quando ele chega na biblioteca, ele quer é informação. Então, se ele chegar em uma biblioteca e ele for bem atendido, isso sim, é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim, quanto vai agradar o usuário.</i></p>	<p><i>[...] criatividade. [...] as instituições, no caso da UFAM, financeiramente são precárias [...]. Condições financeiras do governo federal são verbas escassas, [...] para acervo são escassas, equipamentos precários, então nós precisamos de uma renovação [...]</i></p> <p><i>e como está sem, [...] precisa de [...] mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade para posteriormente prestar informação com dedicação afinco aos usuários [...] do ponto de vista do profissional versus usuário [...] ele vem com aquele afã de obter aquela resposta, a informação que ele procura [...] e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais [...]. Então, se ele chegar em uma biblioteca e ele for bem atendido, isso sim é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim quanto vai agradar o usuário.</i></p>	<p><i>Criatividade, renovação</i></p> <p><i>c</i></p> <p><i>mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho</i></p> <p><i>d</i></p>	<p>Polanyi (1983)</p> <p>Berger e Luckmann (1995)</p>
---	---	---	---	---

J	<p><i>Bem, nem sempre nós temos tudo aquilo que precisamos para o desenvolvimento do trabalho, quer dizer: em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente... Você precisa saber, dentro daquilo que te propões para saber fazer, saber agir com o mínimo que você tem... criar exatamente, desenvolver exatamente a criatividade... No caso, é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.</i></p>	<p><i>[...] em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente...você precisa [...] saber agir com o mínimo que você tem...criar, [...] a criatividade [...] é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.</i></p>	<p><i>A criatividade é essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem</i></p> <p style="text-align: center;"><i>b</i></p>	<p>Polanyi (1983)</p>
L	<p><i>Quais competências?... De tudo! Eu sei que eu tenho que explicitar... para eu atender o meu usuário, eu tenho que saber... que toda minha formação é importante. Para eu buscar um livro no acervo, eu tenho que saber classificação, eu tenho que esmiuçar os assuntos, porque o usuário, quando chega aqui... muitas vezes ele não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. Ele não tem conhecimento. E eu tenho que ter conhecimento do acervo, para eu saber aonde eu vou buscar, porque ele quer, por ex.: o usuário quer vacinação. O que tem sobre vacinação? E eu tenho que estar centrada, e aí é que vai valer toda a minha formação, para eu saber que eu posso achar a vacinação dentro de imunização, ou dentro de saúde pública, né? Dependendo do que ele quer sobre vacinação, então, toda a base é importante. Às vezes chega um usuário estrangeiro, eles chegam aqui falando um portunhol, que se a gente não tiver [...] Não que eu fale espanhol, mas para me comunicar... Então o conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende, de um forma ou de outra. E para lidar com o usuário... eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação, [...]. Apesar de eu estar trabalhando na referência, eu particularmente, acho que eu não tenho perfil para isso, eu não sou... O meu estilo,</i></p>	<p><i>[...] para eu atender o meu usuário eu tenho que saber...que toda minha formação é importante, [...] tenho que saber classificação, [...] tenho que esmiuçar os assuntos porque o usuário quando chega aqui [...] não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. [...] eu tenho que ter conhecimento do acervo para eu saber aonde eu vou buscar porque ele quer, [...]</i></p> <p><i>tenho que estar centrado,[...] valer toda a minha formação para eu saber que eu posso achar [...] o que ele quer. [...] para me comunicar [...] conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende de uma forma ou de outra. [...] eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação [...]. Apesar de eu estar trabalhando na referência, [...] eu não tenho perfil para isso, [...] o meu estilo, o meu temperamento não é de bibliotecário de</i></p>	<p><i>minha formação é importante, [...] tenho que saber classificação, [...] conhecimento do assunto ou do acervo [...],</i></p> <p style="text-align: center;"><i>b</i></p> <p><i>tenho que estar centrado, [...] conhecimento de outras línguas [...] lidar com ele, paciência, educação, [...] tato, [...] objetivo, [...] ter discernimento</i></p> <p style="text-align: center;"><i>c</i></p>	<p>Davenport e Prusack (1998)</p> <p>Zarifian (2001)</p>

<p><i>o meu temperamento não é de bibliotecário de referência, e o tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter, e muito! Entendeu? Porque para tratar com gente que... Você sabe. Hoje a pessoa chega muito gentil, no outro dia chega aí muda no balcão. Aí, às vezes, você diz: boa tarde, e a pessoa já se ofende?! E diz: 'Você me falou um boa tarde muito agressivo!' É [...] às vezes você está bem... por ex.: na minha experiência, um dia chegou uma moça que queria brigar a qualquer custo. 'Porque eu sou fulana!' Eu sei, tudo bem., eu disse, e aí, graças a Deus! Ela não me pegou num dia ruim, eu estava bacana, então eu falei, calminho: O que você quer? Em que eu posso lhe ajudar?. Daí ela piorou: 'Não, porque o seu tom de voz...', ao que eu respondi: Como é que tu sabes do meu tom de voz? Tu me conheces? É a primeira vez que tu estás me vendo... Podes ter me visto em outro lugar, mas te relacionar comigo... Estás te relacionando agora, então tu não podes julgar... Então o bibliotecário de referência tem que ter esse tato, ao lidar com o usuário. E eu, particularmente, eu me policio muito, porque a minha tendência é partir para o ataque, entendeu? Eu sou muito direto, muito objetivo, então [...]. Às vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. Então eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente, porque senão eu acabo... Eu não sou talhado para a referência, não sou.</i></p>	<p><i>referência, [...] o tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter [...] ao lidar com o usuário. [...] eu me policio muito, porque [...] sou muito direto, muito objetivo, então, as vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. [...] eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente, [...] eu não sou talhado para a referência, não sou.</i></p>		
---	---	--	--

N	<p><i>No meu ambiente de trabalho... ele exige várias coisas. Se a gente for trabalhar realmente, e não naquela história de 'não tem tu, vai tu mesmo', exige várias atividades, várias profissões... exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. Para poder executar o trabalho, para você dirigir essa equipe... porque você não pode trabalhar sozinho, você tem que ter uma equipe de trabalho, exige uma equipe para desempenhar suas funções. Você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho. Tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções, por exemplo, no nosso caso, nós temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, em ordem crescente, e tal, mas é você que vai pegar esse livros e arrumar lá?! É você que vai limpar?! É você que vai... Não! Você tem que ter auxiliares para fazer isso, certo? Então, eu acho que, para trabalhar, você tem que ter uma equipe, é preciso um trabalho em equipe. Então, pois é, as competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, porque como nós trabalhamos com um meio-ambiente em que temos que ter climatização do ambiente. Isso tudo, para que o nosso trabalho seja eficaz, seja perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque, senão funciona, mas não funciona perfeito. Mas é aquele negócio, o jeitinho brasileiro. Mas para a gente trabalhar perfeição, a gente tem que ter várias profissões com a gente. Nós, que somos o elo do conhecimento com o pesquisador, somos o gestor da informação. Nós somos o elo do conhecimento, do saber com o pesquisador, porque, geralmente, você quer fazer um</i></p>	<p><i>meu ambiente de trabalho [...] exige várias atividades, várias profissões..., exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. [...] você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções, [...] temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, [...]. Você tem que ter auxiliares para fazer isso, [...] as competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, para que o nosso trabalho seja eficaz, seja perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque senão funciona, mas não funciona perfeito. [...] somos o gestor da informação. Nós somos o elo do conhecimento, do saber com o pesquisador, [...] quem é que faz o levantamento? Somos nós, [...] a gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro. [...] o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.</i></p>	<p><i>Exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. Ter uma equipe de trabalho d.</i></p>	<p>Le Boterf (2003)</p>
---	---	---	---	-------------------------

	<p><i>trabalho para fazer tal coisa[...] Quem é que faz o levantamento? Somos nós, eles querem isso ou aquilo, a gente vai procurar, tem que fazer isso ou aquilo[...] Então, quer dizer, a gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro. Tem que juntar tudinho: o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.</i></p>			
<p><b>O</b></p>	<p><i>A necessidade é muito grande, porque nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer, tanto de equipamento, quanto de pessoal também. A questão de pessoal é a qualificação, nós trabalhamos com usuário de graduação, de pós-graduação, mestrado... e a nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau. Então, quer dizer [...] . Em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente, para tentar resolver. Eu ainda não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público, uma vez que o público é especializado... e nossa equipe de trabalho não está à altura. Não o tratamento. No tratamento, tudo bem. Mas como é que o aluno do segundo grau que passa quatro meses, cinco ou seis, tem condições de atender um mestrando, um mestre? E também, não tem bibliotecário para tanto. O bibliotecário, ou faz a parte técnica, ou fica no atendimento. A gente não tem pessoal. Eu acho que nós precisamos aqui, por ser uma biblioteca que atende o maior número de cursos, nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários, e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público.</i></p>	<p><i>[...] nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer, tanto de equipamento, quanto de pessoal [...], a questão de pessoal é a qualificação, [...] a nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau, [...] em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente,[...] não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público, [...] especializado[...] nossa equipe de trabalho não está a altura. [...] no tratamento tudo bem, mas como é que o aluno do segundo grau que passa quatro meses, cinco ou seis tem condições de atender um mestrando, um mestre? [...] não tem bibliotecário para tanto, o bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento, [...] nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público.</i></p>	<p><i>a questão de pessoal é a qualificação, [...] a gente tem que tomar a frente [...] melhorar o quadro de atendimento ao público, [...] no tratamento tudo bem.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>c</i></p>	<p>Freidson (1998)</p>

<b>P</b>	<i>Vamos coordenar de novo, deixa eu ver... Também não vem nada.</i>	<i>Sem depoimento de acordo com o assunto da questão.</i>	<i>Sem depoimento de acordo com o assunto da questão.</i>	
<b>Q</b>	<i>No ambiente de trabalho, para ajudar, eu acho que precisaria de uma outra participante, um outro profissional em nível de graduação, com os mesmos conhecimentos, eu acredito... Eu acredito, não! Tem que ser com os mesmos conhecimentos! Até poderia ser mais ou poderiam ser menos, porque, com o tempo, vai se agilizando e, no caso, de nível médio, todos eles, todas as competências que atuam aqui têm que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. Aquele básico pelo menos do... É fundamental para eles... quanto aos [...] usuários, [...] professores que mantêm contato com a gente, no caso da solicitação de aquisição [...]. São eles que têm que ter conhecimento, pelo menos da área em que atuam, para dar informações, e, às vezes, nem adequadamente eles dão informações próprias que a gente possa extrair, que possa ter alguma coisa. Com eles nós temos que agir... Aí você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! Porque senão você estoura!... Então você tem que ter muita sensibilidade para poder tratar, você não pode... senão assim... você não consegue. Eu acho que você tem que ter parceria, até ajudá-lo, se possível, informando de que forma você quer... Sempre a gente informa, é que eles mesmos não lêem, não se informam, não procuram saber, e já querem de imediato dar uma resposta, que às vezes não satisfaz para o trabalho, a gente tem que ir atrás. Como a professora diz: 'TBC' – 'tirar o bumbum da cadeira'... A gente tem que ir atrás!</i>	<i>[...] precisaria de uma outra participante, um outro profissional em nível de graduação com os mesmos conhecimentos, [...] poderia ser mais ou poderiam ser menos, porque com o tempo vai se agilizando, [...] todas as competências que atuam aqui tem que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. [...] [...] usuários, [...] professores que mantêm contato com a gente, no caso da solicitação de aquisição [...] tem que ter conhecimento, pelo menos da área em que atuam para me dar informações, [...] você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! [...] você tem que ter parceria, até ajudá-lo se possível informando de que forma você quer...sempre a gente informa, é que eles [...]querem de imediato dar um resposta, que as vezes não satisfaz para o trabalho, a gente tem que ir atrás.</i>	<i>Ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental, [...] b ter bom senso, muita sensibilidade, [...] parceria, [...] tem que ir atrás. d</i>	Polanyi (1983)  Zarifian (2001)

<b>R</b>	<p><i>Aqui ou lá no interior? São diferentes do meu ponto de vista, por exemplo: aqui nós não temos condições nem física, nem de equipamento, nem de pessoal. A gente tenta arranjar as coisas, é muito difícil, tudo se torna difícil... A má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio... Fica difícil, a gente percebe no final que não sai aquilo que a gente planeja. Já nas bibliotecas de extensão, que não têm nem a terça parte do que tem aqui em Manaus, é mais produtivo... Eu acredito assim, eu não sei... que é a falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. É que lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai... Se junta, vira uma equipe coesa e sai. Aqui não, um puxa para um lado, outro puxa para o outro, e no final tu ficas falando só. É um trabalho de equipe que dá resultado.</i></p>	<p><i>[...] aqui nos não temos condições nem física, nem de equipamento, nem de pessoal, a gente tenta arranjar as coisas, [...] tudo se torna difícil,... a má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio, [...] nas bibliotecas de extensão que não tem nem a terça parte do que tem aqui em Manaus é mais produtivo, [...] a falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. [...] lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai,... se junta vira uma equipe coesa e sai [...]. É um trabalho de equipe que dá resultado.</i></p>	<p><i>entrosamento, [...] colaboração, [...] a falta de se doar. [...] Trabalho de equipe que dá resultado</i></p> <p style="text-align: center;"><i>d.</i></p>	<p>Le Boterf (2003)</p>
<b>T</b>	<p><i>Eu [...] de servidor está de bom tamanho, pois tenho [...] bibliotecários aqui. Eu não preciso de mais equipamento[...] está sossegado. Como tem [...] servidores e [...] equipamentos, está tudo ok, apesar... de falta de cursos para mim e para [...]. Seria um curso de Marc, para inserir [...], atualização do Pergamum, que tem... apesar de ter os relatórios. Mas claro, e vai ter, né? Eu estou sabendo, porque eu entrei no site. Vai ter um curso de atualização, entendeu? Mas isto é uma vez por ano, e podia ter outros cursos, por ex.; da CAPES, porque uma semana, eu acho, pouco tempo. Acho que deveria ter mais.</i></p>	<p><i>[.. ] Como tem dois servidores e dois equipamentos está tudo ok, apesar...de falta de cursos [...]. Seria um curso de Marc para inserir os [...], atualização do Pergamum [...]. Eu estou sabendo porque eu entrei no site, vai ter um curso de atualização [...], e podia ter outros cursos, [...]</i></p>	<p><i>curso de Marc [...], atualização do Pergamum</i></p> <p style="text-align: center;"><i>c.</i></p>	<p>Polanyi (1983)</p>

## 5. O que a expressão “profissional competente” significa para você?

PI	DEPOIMENTO	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	ANCORAGEM
E	<p><i>O profissional competente... ele tem que ser uma pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa. Mas ele tem que ter preparo, não só de seu curso, certo? Ele tem que ter educação continuada, certo? Hoje quem não tem, não segue a educação continuada. Ele fica parado no tempo, certo? E com essa educação continuada e com atualização, sua vontade de progredir e sempre fazer melhor, ele atinge patamares mais altos. Hoje na Universidade do Amazonas, eu posso falar... Eu já galguei... Eu tive competência de fazer parte [...] certo? Fazer parte da cúpula da administração universitária [...] Então, tudo isso eu procurei me familiarizando com a comunidade universitária, no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz o relacionamento com os docentes, certo? Com a família universitária de funcionário... É isso aí...</i></p>	<p><i>O profissional competente...ele tem que ser uma pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa, mas ele tem que ter preparo, não só de seu curso, [...] com essa educação continuada e com atualização, sua vontade de progredir e sempre fazer melhor, ele atinge patamares mais altos. [...] eu tive competência de fazer parte [...] da cúpula da administração universitária [...]. no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz o relacionamento com os docentes, [...] Com a família universitária de funcionário.</i></p>	<p><i>pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa ter preparo</i> <b>a</b></p> <p><i>vontade de progredir e sempre fazer melhor</i> <b>b</b></p>	<p>Berger e Luckmann (1995)</p> <p>Jodelet (2001)</p>
H	<p><i>Profissional competente é aquele que não só conhece tudo de sua profissão, mas que sabe colocar sua profissão à disposição, ser disponível tanto para o usuário, quanto para a instituição, ou fora da instituição mesmo! Entendeu? Esta disponibilidade em aprender mais, não se julgar o dono da verdade, sempre querer aprender. O profissional competente tem que estar aberto para isso.</i></p>	<p><i>Profissional competente é aquele que não só conhece tudo de sua profissão, mas que sabe colocar sua profissão à disposição, [...] tanto para o usuário, quanto para a instituição ou, fora da instituição [...] disponibilidade em [...] sempre querer aprender. [...] tem que estar aberto para isso.</i></p>	<p><i>conhece tudo de sua profissão</i> <b>a,</b></p> <p><i>sabe colocar sua profissão à disposição, querer aprender, estar aberto para isso</i> <b>b</b></p>	<p>Zarifian (2001) e de Sveiby (1998).</p> <p>Berger e Luckmann (1995)</p>

<b>I</b>	Significa para mim[...] É o seguinte. O profissional competente, se ele desenvolver... Acabei de citar[...] Se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor, eu acho que ele é competente. Mas para ele ser competente, ele precisa de se atualizar, porque não adianta o profissional ficar na era... Vou falar aqui um termo que eu não queria nem falar... na era só de... no caso nosso aqui, de era da fichinha. Ele tem que acompanhar o desenvolvimento tecnológico. Se ele não acompanhar o desenvolvimento tecnológico, ele vai ser um profissional incompetente. Então, para ele ser um profissional competente, ele tem que se reciclar, tem que se atualizar, tem que acompanhar o avanço tecnológico, para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada.	[...] se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor eu acho que ele é competente. [...] ele precisa de se atualizar, porque não adianta o profissional ficar na era...[...] da fichinha, [...] ele tem que se reciclar, tem que se atualizar, tem que acompanhar o avanço tecnológico para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada.	Desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor, se atualizar, se reciclar, acompanhar o avanço tecnológico <b>b</b>	Arruda, Marteleto e Souza (2000); Valentim (2000) e Polanyi (1983).
<b>J</b>	Acho que engloba tudo aquilo que eu falei... É você ter realmente a criatividade, é você saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. É o profissional que sabe se sair bem, que sabe realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance, e saber tirar proveito daquilo. É ultrapassar seus próprios limites.	[...] é você ter realmente a criatividade, é você saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. [...] realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance e saber tirar proveito [...] É ultrapassar seus próprios limites.	ter criatividade, saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. É ultrapassar seus próprios limites <b>b</b>	Polanyi (1983)

L	<p><i>O profissional competente... é aquela pessoa que não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada, ela sabe correr atrás, ela sabe onde ir buscar, ela sabe resolver o problema, ela tem a capacidade de saber fazer, é exatamente. Para mim, o profissional competente é isso, ninguém é dono da verdade, por ex.: eu jamais gostei da referência, não é o meu perfil, mas disseram para eu ir, então eu vou lá e faço. E eu estou fazendo [...], e até hoje eu não tive problemas graves, problemas todo mundo tem! Mas eu ainda não tive problemas graves com ninguém [...], não fui chamada nenhuma vez por tratar mal, nunca recebi reclamação de nenhum jeito, por não ter feito meu trabalho.</i></p>	<p><i>[...] é aquela pessoa que não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada ela sabe correr atrás, ela sabe onde ir buscar, ela sabe resolver o problema, ela tem a capacidade de saber fazer. [...] eu jamais gostei da referência, não é o meu perfil, mas disseram para eu ir, então eu vou lá e faço e eu estou fazendo, [...] nunca recebi reclamação de nenhum jeito por não ter feito meu trabalho.</i></p>	<p><i>pessoa que sabe correr atrás, sabe onde ir buscar, sabe resolver o problema, tem a capacidade de saber fazer</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p>Zarifian (2001) e de Sveiby (1998)</p>
N	<p><i>O profissional competente significa ser o profissional que procura sempre estar atualizado na sua área, não só na sua área, mas mais na sua área. Principalmente, na nossa área, eu reconheço que, eu, em termos de comprovação de atualização de conhecimento, estou meio falho, pelo fato de eu não estar fazendo curso, não estar me reciclando dentro da minha área! Mas[...] eu me reciclo assim, pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa. Eu procuro sempre estar interado das coisas. Mas[...] eu acho que ser um profissional competente é sempre estar se reciclando. Porque se você não estiver se reciclando, você fica para trás. Porque na nossa área, principalmente na nossa área, é que você tem que estar sempre atualizado, principalmente agora, que a mania das pessoas agora é dizer que a nossa profissão vai acabar. Mas eles esquecem que tudo bem[...] tem Internet! Mas, para você colocar aqueles dados na Internet, para você fazer qualquer coisa, você precisa de um profissional para fazer aquelas coisinhas... Você não pense que aquilo chegou e ficou lá dentro do computador bem bonitinho sozinho.</i></p>	<p><i>[...] o profissional que procura sempre estar atualizado na sua área, não só na sua área, mas mais na sua área. [...] eu me reciclo assim, pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa. Eu procuro sempre estar interado das coisas. [...] a minha faculdade está completamente obsoleta na parte da evolução, mas na parte técnica é a mesma coisa, catalogação e classificação continuam a mesma coisa, mas o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei! [...] Hoje em dia tem que acompanhar a modernidade. É lógico que uma biblioteca é um lugar de estudo, de pesquisa, de silêncio, mas você não pode ficar atrás de um balcão, de uma mesa, esperando as coisas chegarem lá, você tem que correr atrás, porque senão você só vai poder fazer catalogação e classificação.</i></p>	<p><i>estar atualizado na sua área, estar interado das coisas, tem que acompanhar a modernidade, tem que correr atrás, procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, é estudar</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p>Berger e Luckmann (1995); Elias (1994)</p>

<p><i>Então, a nossa profissão está sempre atualizada, aquela parte que nós aprendemos [...], a minha faculdade está completamente obsoleta na parte da evolução, mas na parte técnica é a mesma coisa, catalogação e classificação continuam a mesma coisa, mas o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei! Eu continuei na minha profissão, porque eu enxergo esse leque, está entendendo? Eu não tenho aquela bitola: Ah, não! Eu me formei bibliotecário, eu vou ficar atrás do balcão, eu vou ficar atrás de uma mesa, eu vou fazer psiu, e não deixar fazer barulho, aqui é uma biblioteca, não! Hoje em dia, tem que acompanhar a modernidade. É lógico que uma biblioteca é um lugar de estudo, de pesquisa, de silêncio, mas você não pode ficar atrás de um balcão, de uma mesa, esperando as coisas chegarem lá. Você tem que correr atrás, porque, senão, você só vai poder fazer catalogação e classificação. É só o que você vai fazer. Então, para mim, competência num profissional competente é procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área, porque infelizmente, ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento, se você não tem como provar este conhecimento. Eu já senti na pele isso! Eu fiz uma seleção para [...] e passei, empatei. Não entrei, porque na época eu não tinha pós-graduação, e ela tinha. Foi aí que eu me preocupei em fazer a pós-graduação.</i></p>	<p><i>[...] um profissional competente é procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área porque infelizmente, ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento se você não tem como provar este conhecimento. [...] se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar. [...] o profissional competente, é estudar, porque se você ficar esperando não cai do céu não. [...] Não tivemos apoio nenhum para fazer a pós-graduação, nenhum, nenhum, nenhum, e fizemos! Apesar de ser á noite, mas e aí? Para fazer os trabalhos, para estudar como é que a gente fazia? E a monografia? Foi uma loucura! Mas fizemos.</i></p>		
--	--	--	--

<p><i>Agora vou colecionar os meus diplomas, as comprovações do meu conhecimento, não adianta você saber. É isso que eu acho. Eu dei uma paradinha nestes termos de comprovar aquilo que eu sei, mas eu não estou morto, então eu vou pensar bem direitinho nessa possibilidade de fazer alguma coisa. Mas também não é bem falta de incentivo, é falta de apoio, porque quando você sabe que as coisas acontecem dentro da instituição, nós que trabalhamos dentro de bibliotecas setoriais... Já aconteceu, já estão recebendo certificado, já está no coquetel, está entendendo? Aí você fica, 'poxa! Houve esse curso e eu nem soube... Isso é falta de comunicação da nossa direção, por exemplo: eu trabalho em uma biblioteca que você tem conhecimento... É [...] no balcão, e já estão te chamando para fazer uma pesquisa, e tu tens que largar, sem condições de almoçar, de nada que estão batendo no balcão! E ali, quando a gente vê, cadê o fulano? Ah! Foi para o curso lá no[...] . Curso? Que curso? Teve esse curso!?! Então a gente passa [...] . Se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar[...] Há um congresso agora em novembro, estou com vontade de ir. Mesmo que eu não tenha projeto para apresentar, estou com vontade de ir, para ver o que está acontecendo. Então é isso, o profissional competente, é estudar, porque, se você ficar esperando, não cai do céu não. Só que, para isso, a gente tem que ter o apoio, porque nós que somos funcionário público, nós fazemos as coisas porque somos [...] . Mesmo a pós-graduação que fizemos, nós não tivemos apoio nenhum, não fomos dispensados do trabalho, a gente tinha que fazer os trabalhos na hora do almoço, fugir mais cedo para poder estudar. Não tivemos apoio nenhum para fazer a pós-graduação, nenhum, nenhum, nenhum[...] E fizemos! Apesar de ser à noite, mas e aí? Para fazer os trabalhos, para estudar, como é que a gente fazia? E a monografia? Foi uma loucura! Mas fizemos!</i></p>			
--	--	--	--

<b>O</b>	<i>O profissional competente é aquele que, apesar das dificuldades, usa a criatividade e aplica seus conhecimentos. É... a criatividade para aplicar seus conhecimentos, porque é difícil você encontrar um ambiente adequado [...] que você tenha... que esteja construído a contento, na nossa realidade principalmente, de serviço público, principalmente. Então, para mim... profissional competente é esse que, apesar dessas dificuldades todas, ele consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar, melhorar o seu trabalho... aquele conhecimento da tua formação ou aquele que você vem adquirindo através da tua atuação..</i>	<i>O profissional competente é aquele, que apesar das dificuldades usa a criatividade e aplica seus conhecimentos. [...] porque é difícil você encontrar um ambiente adequado, [...] que esteja construído à contento, na nossa realidade principalmente, de serviço público, [...] profissional competente é esse que [...] consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar [...] o seu trabalho...aquele conhecimento da tua formação ou aquele que você vem adquirindo através da tua atuação.</i>	<i>usa a criatividade e aplica seus conhecimentos, consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar o seu trabalho</i>  <b>a</b>	Arruda, Marteleto e Souza (2000); Valentim (2000); Polanyi (1983).
<b>P</b>	<i>Não vem nada, está “russo” hoje. Não tem problema nenhum, mas eu hoje não...não sei responder.</i>	Sem depoimento de acordo com o assunto da questão	- X -	
<b>Q</b>	<i>O profissional competente... é você ser ético, você agir como profissional, procurando... sei lá! Fazer dos teus conhecimentos... para ajudar o local que você trabalha, a instituição em que você trabalha, isso você está fazendo uma progressão para o teu país, inclusive, né? Então a expressão é nesse sentido, é você usar toda sua sensibilidade, usar da ética, usar, principalmente, de seu conhecimento, porque a competência eu vejo neste sentido, a expressão do conhecimento, ter um amplo, não só restrito, assim... Você tem que ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua, para poder ter o discernimento, na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar um coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade, numa coisa assim, certo?</i>	<i>O profissional competente...é você ser ético, você agir como profissional, [...] Fazer dos teus conhecimentos...para ajudar o local [...], a instituição em que você trabalha, [...] fazendo uma progressão para o teu país, [...] é você usar toda sua sensibilidade, usar da ética, usar de seu conhecimento, [...] a competência eu vejo neste sentido, a expressão do conhecimento, [...] ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua para poder ter o discernimento na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar um coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade.</i>	<i>é ser ético, agir como profissional, usar toda sua sensibilidade, usar da ética</i>  <b>c</b>  <i>usar de seu conhecimento</i>  <b>a</b>  <i>ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua</i>  <b>c</b>	Vieira (1993); Zarifian (2003)  Zarifian (2001) e de Sveiby (1998)  Berger e Luckmann (1995); Vieira (1993)

<b>R</b>	<i>Para mim, profissional competente é aquele que está lá no último patamar, que passou por todas as etapas... de forma positiva... Ele foi [...] tipo na administração. Faz-se um planejamento e vai... de metas... de etapas em etapas, e no final atingiu as metas. Este é o meu ponto de vista de um profissional competente, o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou.</i>	<i>[...] profissional competente é aquele que está lá no último patamar, que passou por todas as etapas...de forma positiva, [...] faz-se um planejamento e vai...[...] de etapas em etapas e no final atingiu as metas. [...], o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou.</i>	<i>é aquele que está lá no último patamar, passou por todas as etapas... de forma positiva, conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou</i> <i>b</i>	Jodelet (2001)
<b>T</b>	<i>Profissional competente é aquele que dá conta do trabalho e passa... mesmo quando, se não tem as condições, faça que nem você fez, seja criativa. Cria condições, invente, tente, vá por uma coisa assim... porque se ficar esperando, não vai ser a universidade que vai te dar condições. Assim... você tem que criar mesmo! Eu lembro que quando eu entrei aqui [...], não tinha ninguém que [...] na universidade, e eu comecei... Pegava um daqui que sabia um pouquinho, aí me ofereceram uma viagem para [...]. Me ofereceram assim... de cota... E eu fui! Porque, eu vou fazer o quê? Como eu vou assumir um setor que eu não sei nada, só para assumir[...] Então você tem que correr atrás... Fui com cota dos funcionários!... A universidade não pagou minha passagem... Quem pagou foram os colegas, fomos nós. Criatividade e desprendimento... E eu me banquei em [...]!</i>	<i>Profissional competente é aquele que dá conta do trabalho [...] mesmo quando se não tem as condições, [...]. Cria condições, invente, tente, [...] porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições, [...], então você tem que correr atrás [...]. Criatividade e desprendimento.</i>	<i>é aquele que dá conta do trabalho, cria condições, invente, tente. Criatividade e desprendimento</i> <i>b</i>	Zarifian (2001); Sveiby (1998).

## **APÊNDICE H – INSTRUMENTO DE ANÁLISE DOS DISCURSOS DAS EXPRESSÕES-CHAVE (IADEC)**

Neste APÊNDICE foram tabulados e analisados os discursos das expressões-chave, por meio de quadros temáticos construídos a partir das idéias centrais. O Apêndice é dividido pelas siglas IADEC acompanhadas pelo número da questão a que se referem os quadros temáticos seguintes. Os quadros são encabeçados pelos temas de agrupamento e as letras correspondentes às idéias centrais. Na primeira coluna adicionaram-se as letras de correspondência aos depoimentos, na segunda os segmentos das expressões-chave, na terceira as idéias centrais que nomeiam os temas e na quarta coluna o DSCEC referente ao tema. Após os quadros temáticos representa-se um quadro com o DSCEC agrupando todos temas de cada questão acompanhado do número da questão a que se refere.

## IADEC 1

**a** – Significa ter conhecimento e experiência aplicados à profissão.

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSCEC</b>
<b>E</b>	<i>[...] a fundamental característica da competência é a personalidade e caráter [...] um profissional [...] tem a competência [...] da sua especialidade, [...] é formado em Biblioteconomia [...] tem que viver o momento...a tecnologia, [...] trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, [...] ter habilidade, [...] é competência ou habilidade, [...] ter criatividade [...] usar a flexibilidade na profissão</i>	<i>Ter habilidade, criatividade, flexibilidade na profissão a</i>	<i>A fundamental característica da competência é a personalidade e o caráter de um profissional, que tem consciência da sua especialidade, no caso, é formado em Biblioteconomia. Este profissional tem que viver o momento, a evolução da tecnologia, trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, ter habilidade, criatividade e usar a flexibilidade na profissão. Usar o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão com imaginação e criatividade de utilizar os conhecimentos teóricos na prática. A união do conhecimento com a experiência do tempo que eu passei naquele setor é a junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização e planejamento para a execução de um objetivo final</i>
<b>H</b>	<i>[...] competência de profissional, o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão</i>	<i>O conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão a</i>	
<b>O</b>	<i>[...] competência...é você ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos, [...] no seu dia a dia, na sua realidade para funcionar as coisas.</i>	<i>Ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos na prática a</i>	
<b>Q</b>	<i>[...] competência [...] envolve conhecimento, experiência, [...] bom senso! [...] é um conjunto que aquela pessoa absorveu durante um certo tempo. [...] não está ligado ao tempo [...] mas [...] a sua experiência no dia a dia, a convivência que você teve realmente naquele setor. [...] a união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor.</i>	<i>A união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor a</i>	
<b>R</b>	<i>Competência é junção de tanta coisa..., de conhecimento, de prática [...], formas de apresentar...as questões, dedicação, organização, planejamento..., para a execução de um objetivo final.</i>	<i>É junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização, planejamento para a execução de um objetivo final a</i>	

**b** – Significa ter senso crítico, saber ouvir

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSCEC</b>
<b>E</b>	<p><i>[...] senso crítico, [...] interdisciplinaridade e aí nós chegamos a [...] biblioteca redonda...em que nós todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir além de falar, saber ouvir [...] da sua profissão, da sua competência [...].</i></p> <p><i>Ter habilidade, ter maneira de se dirigir, ser simpático na sua profissão para ter bons frutos na hora de transmitir.</i></p>	<p><i>Senso crítico, saber ouvir além de falar</i></p> <p style="text-align: center;"><i>b</i></p>	<p><i>Com senso crítico e interdisciplinaridade nós chegamos à biblioteca redonda, em que nós todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir além de falar, saber ouvir da sua profissão, da sua competência. É ter habilidade e maneira de se dirigir ao usuário, ser simpático na sua profissão para ter bons frutos na hora de transmitir.</i></p>

**c** – Significa ter responsabilidade

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSCEC</b>
<b>H</b>	<p><i>[...] ...competência é algo que eu tenho como responsabilidade [...] na instituição [...] a competência de... zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui</i></p> <p><i>Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete...é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada, [...] a eficácia daquilo que está sobre a minha competência.</i></p>	<p><i>Responsabilidade</i></p> <p style="text-align: center;"><i>c</i></p>	<p><i>Competência é algo que eu tenho como responsabilidade, na instituição; a competência de zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui. Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete, é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada. É a eficácia daquilo que está sobre a minha competência.</i></p>

**d** – Significa cumprir as atribuições do papel social do bibliotecário

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSCEC</b>
<b>I</b>	<i>[...]...as competências do bibliotecário dentro da minha área [...] são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social do bibliotecário. [...] É prestar aquela informação [...] aos consulentes, ou seja, aos usuários.</i>	<i>São as atribuições do papel social do bibliotecário prestar informação aos usuários</i> <b>d</b>	<i>As competências do bibliotecário dentro da minha área são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social. É prestar aquela informação aos consulentes, ou seja, aos usuários.</i>

**e** – Significa ter capacidade de resolver os problemas

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSCEC</b>
<b>J</b>	<i>Competência [...] É a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto, sob determinada situação, [...] obter um bom trabalho.</i>	<i>Capacidade de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto</i> <b>e</b>	<i>Competência envolve a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, de fazer as coisas sob determinado aspecto, sob determinada situação e obter um bom trabalho. É aquilo que eu me considero apto para executar, é o que eu sei fazer. Para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo [...]. Não é só estudo! O estudo é para ter a competência. A competência é você ter a capacidade de fazer as coisas [...]. Capacidade e competência são sinônimas?</i>
<b>L</b>	<i>Competência [...] é aquilo que eu me considero apto para executar, para fazer...no trabalho [...] é o que eu sei fazer.</i>	<i>Aquilo que eu me considero apto para executar</i> <b>e</b>	
<b>N</b>	<i>[...] para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo [...]. Não é só estudo! O estudo é para ter a competência. A competência é você ter a capacidade de fazer as coisas [...]. Capacidade e competência são sinônimas?</i>	<i>É ter a capacidade de fazer as coisas</i> <b>e</b>	
<b>P</b>	<i>[...] competência é como saber administrar uma situação [...] é isso saber.</i>	<i>É saber administrar uma situação</i> <b>e</b>	

<b>T</b>	<i>Competência é você ter um serviço e você realizar com planejamento, executar direito, [...]. É planejamento e execução.</i>	<i>É planejamento e execução e</i>	
----------	--	------------------------------------	--

**DSCEC 1**

*As fundamentais características da competência são a personalidade e o caráter de um profissional, que tem consciência da sua especialidade, no caso, é formado em Biblioteconomia. Este profissional tem que viver o momento, a evolução da tecnologia, trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos. Aplicar o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão com habilidade, imaginação e criatividade em utilizar os conhecimentos teóricos na prática com flexibilidade na atuação da profissão. A união do conhecimento com a experiência do tempo que eu passei em um setor é a junção de conhecimento, de prática, dedicação, organização e planejamento para a execução de um objetivo final. Competência envolve senso crítico e interdisciplinaridade fazendo-nos chegar à biblioteca redonda, em que todos nós temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir além de falar, saber ouvir da sua profissão, da sua competência. É ter habilidade e maneira de se dirigir ao usuário, ser simpático na sua atuação para ter bons frutos na hora de transmitir a informação no momento em que se comunicar com o usuário ou colega de trabalho. As competências do bibliotecário dentro da minha área são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social. É prestar aquela informação aos consultantes, ou seja, aos usuários.*

*Competência é algo que eu tenho como responsabilidade, na instituição; a competência de zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui. Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete, é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada. É a eficácia daquilo que está sobre a minha competência.*

*Competência envolve a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, de fazer as coisas sob determinado aspecto, sob determinada situação e obter um bom trabalho. É aquilo que eu me considero apto para executar, é o que eu sei fazer. Para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo. Não é só estudo! O estudo ajuda a adquirir a competência profissional. Capacidade e competência são sinônimas? A competência é você ter a capacidade de saber administrar uma situação, é saber. Competência é você ter um serviço e realizar com planejamento, é executar direito. É planejamento e execução.*

## IADEC 2

a – Para agir com competência é preciso ser bem preparado.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSCEC
<b>E</b>	<i>[...] ser bem preparado, não pelo fato de ele ter o curso de Bacharel em Biblioteconomia [...]</i>	Ser bem preparado  a	<i>Ser bem preparado, não só pelo fato de ele ter o curso de Bacharel em Biblioteconomia. Em todo lugar a educação doméstica é importante ter aqueles hábitos ‘por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo’ como em qualquer outra profissão, mas na nossa profissão ela realça muito! É imprescindível e não só por trabalhar com o público. Nossas bibliotecas são abertas à comunidade, você atua tanto com criança como adulto, como idoso ou universitário, como primeiro grau, como os pesquisadores, então você tem que lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas.</i>
<b>L</b>	<i>[...] Em todo lugar a educação doméstica é importante, mas na nossa profissão ela realça muito! [...] é imprescindível, [...] ter aqueles hábitos: por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo, [...] como em qualquer outra. [...] não só por trabalhar com o público, [...] nossas bibliotecas são abertas a comunidade, você atua tanto com criança como adulto, como idoso ou universitário, como primeiro grau, como os pesquisadores.. então você tem que [...] lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas [...]. A educação formal é importante, o aperfeiçoamento na nossa profissão</i>	<b>A educação doméstica é imprescindível, ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas.</b>  a	<i>como os pesquisadores, então você tem que lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas. A educação formal é importante, o aperfeiçoamento da nossa profissão, mas dependemos muito do CPD, da atualização do trabalho e de bastante criatividade e dependemos também de equipamento. A gente tem aquela, eu creio que audácia de ir mais adiante, de tomar iniciativa, de buscar e fazer o acerto das necessidades independente de esperar pelas divisões, senão fica difícil de concluir o trabalho.</i>
<b>O</b>	<i>[...] bastante criatividade, [...] depende também de equipamento, [...] dependemos muito do CPD, da atualização [...] a gente tem aquela...eu creio que audácia de ir mais adiante, de tomar iniciativa, de buscar e fazer o acerto de tuas necessidades independente de esperar pelas divisões...senão fica difícil de concluir.</i>	<b>Bastante criatividade, equipamento, atualização, audácia de ir mais adiante, de tomar iniciativa independente de esperar</b>  a.	<i>É preciso ter bom senso, a sensibilidade na hora de agir, dentro do teu setor você tem uma regra, mas muitas das vezes, não é você seguir! Talvez, não se limitar por ter aquela regra, não seria competente. Tem que usar aquela orientação e a tua a informação em busca de uma forma mais plausível, uma forma mais amena de você determinar aquela coisa. Depois que ele adquiri esse conhecimento ele tem que organizar a vida dele para ser competente com responsabilidade, organização e conhecimento.</i>

<b>Q</b>	<i>ter bom senso, a sensibilidade na hora de agir,[...] dentro do teu setor você tem uma regra, mas muitas das vezes, não é você seguir! Talvez, não se limitar por ter aquela regra, não seria...competente. [...] tem que usar aquela orientação e a tua a informação [...] uma forma mais plausível, uma forma mais amena de você determinar aquela coisa</i>	<b>ter bom senso, a sensibilidade na hora de agir, não se limitar por ter aquela regra</b> a	
<b>R</b>	<i>Responsabilidade, organização, conhecimento[...]. Depois que ele adquiri esse conhecimento ele tem que organizar a vida dele para ser competente.</i>	<b>Responsabilidade, organização, conhecimento</b> a	

**b** – É necessário analisar sua capacidade de agir com competência

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>E</b>	<i>Ele precisa [...] fazer uma análise de você, principalmente, na [...] referência, quando ele lidar com o público.[...] o pessoal escolhe mais a parte técnica.[...] com o público [...] estar frente a frente é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso [...] escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.</i>	<i>fazer uma análise de você, frente a frente é mais difícil. Escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.</i> b	<i>rimeiro passo para ele ter ação, ter uma competência é amor pela profissão. Porque tendo amor na sua profissão você desenvolve qualquer situação. Não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões há dificuldades, mas sendo um profissional, tendo conhecimento do serviço que você está prestando à comunidade universitária ou à comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor, e você supera todas as dificuldades.</i>
<b>H</b>	<i>Ética é você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria, [...] dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo [...] é não manchar nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. [...] É ter um equilíbrio para [...] trabalhar naquela situação, [...] dentro daquilo que me foi proposto. Não escapulir da norma, [...] das leis, da legalidade.</i>	<i>Ter discernimento daquilo que você está fazendo</i> b	<i>Para você agir com competência você tem que saber o que você está fazendo com aquela capacidade e aquela experiência. Precisa fazer uma análise de si, principalmente, na referência quando lidar com o público.</i>

<b>I</b>	<i>Primeiro passo para ele ter [...] ação [...] ter uma competência [é] amor. Porque tendo amor na sua profissão você desenvolve qualquer [...] situação, [...] não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões há dificuldades, mas sendo um profissional, tendo conhecimento do que você está prestando à comunidade [...] universitária ou à comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor, e você supera todas as dificuldades.</i>	<b>Ter conhecimento do que você está prestando à comunidade desenvolve isso com carinho e amor</b> b	<i>O pessoal escolhe mais a parte técnica, pois estar frente a frente com o público é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso e escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade. Para agir com Ética, é necessário você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria. Dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo, é não manchar nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. É ter um equilíbrio para trabalhar naquela situação, dentro daquilo que lhe foi proposto. Não escapular da norma, das leis, da legalidade.</i>
<b>N</b>	<i>[...]. Para você agir com competência você tem que saber o que você está fazendo, [...] Aquela capacidade, aquela experiência</i>	<b>Tem que saber o que você está fazendo</b> b	

c - É necessário ter uma visão geral do local onde atua.

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>H</b>	<i>[...] o ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência. [...] é ter uma visão geral [...] de toda a realidade dele e [...] é ter ética.</i>	<b>É ter uma visão geral de toda a realidade dele.</b> c	<i>O ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência. É ter uma visão geral de toda a realidade dele e é ter ética.</i>
<b>J</b>	<i>[...] ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando, [...] o conhecimento teórico, empírico...da realidade, da situação. [...] o estudo pode desenvolver um trabalho e obter os resultados.</i>	<b>Ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando</b> c	<i>Ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando, o conhecimento teórico e empírico da realidade, da situação. O estudo pode desenvolver um trabalho e obter os resultados.</i>
<b>L</b>	<i>Leitura é atualização! [...] o bibliotecário tem que gostar de ler, [...] ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. [...] Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo</i>	<b>Leitura é atualização, gostar de ler, estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo</b> c	<i>Leitura é atualização! O bibliotecário tem que gostar de ler, ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo, para agir com competência tem que ter conhecimento de causa e discernimento detalhadamente de todo o processo do setor em que você atua</i>

<b>Q</b>	<i>[...] tem que conhecer detalhadamente o setor em que atua,[...] todo o processo, [...] para você agir com competência tem que ter conhecimento de causa e discernimento, [...] do setor em que você atua</i>	<b>Conhecer detalhadamente o setor em que atua,[...] todo o processo</b> <i>c</i>	
----------	---	--	--

**d** – É necessário ter condições de trabalho.

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>N</b>	<i>A vivacidade dentro daquela área [...] ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei., [...] estrutura é te dar a capacidade para que você possa trabalhar, [...] é te dar a linha e o anzol para você pescar, não é te dar o peixe para você comer. [...] eu tenho competência, mas eu não tenho como te mostrar essa minha competência, não adianta nada.</i>	<b>ter também condições para agir dentro desta competência para que você possa trabalhar</b> <i>d</i>	<i>A vivacidade dentro daquela área depende de se ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei. Dar estrutura é dar a capacidade para que você possa trabalhar. Eu tenho competência, mas eu não tenho como mostrar essa minha competência, então não adianta nada. Também tem que ter condições financeiras, porque não adianta chegar com a melhor da boa vontade e não ter condições</i>
<b>T</b>	<i>[...] tem que ter condições financeiras, porque não adianta chegar, por ex.: no interior, [...] com a melhor da boa vontade e chegar lá e não ter condições nenhuma, condições financeiras para nada, [...] também [...] ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis, por ex.: [...] com o [...], porque para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com o [...].</i>	<b>Ter condições financeiras e um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis</b> <i>d</i>	<i>nenhuma, condições financeiras para nada. Também ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis, porque para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com os funcionários.</i>

## **DSCEC 2**

*Primeiro passo para ele ter ação com competência é ter amor pela profissão. Porque tendo amor na sua profissão você desenvolve qualquer situação. Não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões há dificuldades, mas sendo um profissional, tendo conhecimento do serviço que você está prestando à comunidade universitária ou à comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor e você supera todas as dificuldades.*

*Para você agir com competência você tem que saber o que você está fazendo com aquela capacidade e aquela experiência. Precisa fazer uma análise de si mesmo, principalmente, na referência quando lidar com o público. O pessoal escolhe mais a parte técnica, pois estar frente a frente com o público é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso e escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade.*

*Também deve ser bem preparado, não só pelo fato de ele ter o curso de Bacharel em Biblioteconomia. Em todo lugar a educação doméstica é importante ter aqueles hábitos 'por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo' como em qualquer outra profissão é imprescindível! Mas na nossa profissão ela realça muito! E não só por trabalhar com o público. Nossas bibliotecas são abertas à comunidade, você atua tanto com a criança quanto com o adulto, com o idoso ou com o jovem universitário, com o primeiro grau ou com os pesquisadores, então você tem que lidar com essas pessoas e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas.*

*É preciso ter bom senso e a sensibilidade na hora de agir, não se limitar por ter aquela regra dentro do seu setor, não seria competente. Você tem uma regra, mas muitas das vezes, não é você seguir! Tem que usar aquela orientação e a tua a informação em busca de uma forma mais plausível, uma forma mais amena de você determinar aquela coisa. Depois que ele adquiri esse conhecimento ele tem que organizar a vida dele para ser competente com responsabilidade, organização e conhecimento.*

*A educação formal é importante e o aperfeiçoamento da nossa profissão. Leitura é atualização! O bibliotecário tem que gostar de ler, ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo, para agir com competência tem que ter conhecimento de causa e discernimento detalhadamente de todo o processo do setor em que você atua, mas dependemos muito do CPD, da atualização do trabalho e de bastante criatividade e dependemos também de equipamento.*

*O ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência e ter conhecimento teórico e empírico da realidade, da situação ou daquilo em que e onde está trabalhando O estudo pode desenvolver um trabalho e obter bons resultados.*

*É ter uma visão geral de toda a realidade dele e é ter ética - é você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria. Dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo, é não manchar nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. É ter um equilíbrio para trabalhar naquela situação, dentro daquilo que lhe foi proposto. Não escapular da norma, das leis, da legalidade.*

*A vivacidade dentro da minha área depende de eu ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei. Ter estrutura no ambiente de trabalho é dar a capacidade para que você possa trabalhar. Também é importante ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis, porque para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com os funcionários.*

### IADEC 3

**a** – Ter conhecimento e atualização profissional.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<b>E</b>	<i>mas, nós precisamos de mais material eletrônico para que auxilie no nosso trabalho. [...] eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade, gostaria de ter mais aperfeiçoamento, estudo..., atualização do profissional, não só eu como outros [...]. Eu tenho algum conhecimento, [...]. mas falta por determinadas circunstâncias, não consigo devido à distância dos outros centros de ensino.</i>	<i>Mais interdisciplinaridade, aperfeiçoamento, estudo..., atualização do profissional. a</i>	<i>As competências necessárias para minha atuação em minha função são a graduação, as especializações, ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol. Em primeiro, o conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, um conhecimento especializado e estar atualizado dentro também da sua área de atuação. Eu preciso de colegas que agilizem. A universidade precisa de maneira geral de cursos específicos também, mas de cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades seriam ter cursos de recursos humanos, de informática, etc., inclusive eu estou concluindo um que contribui para o meu trabalho.. Outros que seriam interessantes na área do departamento de Biblioteconomia mesmo, eu acho que até classificação! Curso de <b>Marc</b> deveria ter aqui ou via departamento ou via DRH. A gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar com certeza. Um curso de restauração é necessário na atividade que eu desenvolvo, o atendimento ao público, o serviço de referência.</i>
<b>H</b>	<i>Primeiro é o conhecimento, [...] eu trabalho [...] no processamento técnico, [...] tenho que ter este conhecimento do sistema.</i>	<i>O conhecimento a</i>	
<b>J</b>	<i>[...] em primeiro, [...] conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, [...] um conhecimento especializado...e estar atualizado dentro também da sua área, [...] conhecimento também generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas para você poder realmente adequar a sua realidade.</i>	<i>Conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, conhecimento especializado...e estar atualizado dentro também da sua área, conhecimento também de outras atividades correlatas a</i>	
<b>L</b>	<i>estar se atualizando, [...] há cursos de aperfeiçoamento na nossa área, cursos específicos, [...] um curso de restauração, [...] É necessário na atividade que eu desenvolvo. [...] atendimento ao público, serviço de referência, [...] em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. [...] Mas tem aqueles cursos de recursos humanos, de informática, de línguas.</i>	<i>estar se atualizando. a</i>	

<b>N</b>	[...] a competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. ...o que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo.	É o meu saber, é o que eu aprendi, o que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo. a	Em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. Para exercer a função de aquisição ou no processamento técnico, é necessário você ter
<b>Q</b>	[...] para [...]. função de aquisição. É necessário você ter um domínio do sistema informacional, internet, computação [...], tem a graduação, as especializações, eu acho que você ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol [...] uma especialização é fundamental, porque ela te apóia...sempre uma atualização é necessário [...]. Ela te abre outros horizontes, te dá outras formas de buscar, de pesquisar e de interagir aquele trabalho. E ...é língua, formação, o domínio da máquina, [...]	ter conhecimento de uma outra língua, uma especialização, uma atualização. É língua, formação, a	um domínio do sistema informacional, internet, computação. Conhecimento também generalizado, de outras experiências, de outras atividades correlatas para você poder realmente adequar a sua realidade. A competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que
<b>T</b>	[...] preciso de colegas que agilizem, eu preciso de três, [...] De cunho pessoal para melhorar e executar minhas atividades seriam cursos. [...] a universidade precisa, inclusive eu estou concluindo um que contribui para o meu trabalho [...] outros cursos seriam interessantes...na área do departamento, mesmo. Eu acho que até classificação! [...] curso de Marc, [...] deveria ter aqui ou via departamento ou via DRH, [...] a gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar com certeza.	preciso de colegas, cursos. a	estou fazendo. Nós precisamos de mais material eletrônico para que auxilie no nosso trabalho. Eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade, gostaria de ter mais aperfeiçoamento, estudo, atualização do profissional, não só eu como outros. Eu tenho algum conhecimento, mas, ainda falta, por determinadas circunstâncias, não consigo devido à distância dos outros centros de ensino .

**b** – Ter senso crítico, estímulo e compreender os usuários.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<b>E</b>	<p><i>[...] nas atividades que eu exerço [...] com contato direto com o usuário, hoje cliente, [...] Infelizmente nós chegamos a isso, nos afastamos do leitor...do usuário, agora tem essa de cliente.</i></p> <p><i>Essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade eu tenho.</i></p>	<p><i>Ter habilidade, criatividade, senso crítico.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p><i>Nas atividades que eu exerço com contato direto com o usuário, hoje cliente, infelizmente nós chegamos a isso, nos afastamos do leitor, do usuário, agora tem essa de cliente, enfim essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade necessárias eu tenho.</i></p> <p><i>Eu tenho uma função e estou atuando em outra, então o que eu preciso, não é a questão do profissional, é mais a questão de equipamento. Estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca, não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário, pois é, isso não consegui fazer. Ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba e esse é o obstáculo maior. Para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar, tento fazer mesmo que não sendo competência minha, mesmo não sendo atividade própria da função.</i></p>
<b>I</b>	<p><i>[...] em primeiro lugar, [...] o profissional deve ser mais valorizado. [...] eu acho que para mim ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto [...] de curso de reciclagem, de atualização, de mestrado e por aí afora. [...] a UFAM dentro desta administração ela ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área[...].</i></p>	<p><i>O profissional mais valorizado tem mais afinco, motivação dentro do contexto. Curso de reciclagem, de atualização, de mestrado.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p><i>Em primeiro lugar, o profissional deve ser mais valorizado. Eu acho que para eu ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto como curso de reciclagem, de atualização, de mestrado e por aí afora. A UFAM dentro desta administração ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área. Então, o que eu faço para me sair bem nas minhas atividades, eu uso dedicação, organização, assiduidade, trabalhando especialmente lá no interior eu me entrego de corpo e alma, porque eu gosto de ver o resultado. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, então tu te dedicas mais.</i></p>
<b>O</b>	<p><i>[...] eu tenho uma função e estou atuando em outra, então o que eu preciso, não é [...] a questão do profissional, é mais a questão de equipamento [...] estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca [...], não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário...pois é, isso não consegui fazer. [...] ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba e esse é o obstáculo maior. [...]. para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar [...] tento fazer mesmo que não sendo competência nossa, mesmo não sendo atividade própria.</i></p>	<p><i>Para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, eu vejo o que ele precisa.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p><i>Para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar, tento fazer mesmo que não sendo competência minha, mesmo não sendo atividade própria da função.</i></p> <p><i>Em primeiro lugar, o profissional deve ser mais valorizado. Eu acho que para eu ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto como curso de reciclagem, de atualização, de mestrado e por aí afora. A UFAM dentro desta administração ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área. Então, o que eu faço para me sair bem nas minhas atividades, eu uso dedicação, organização, assiduidade, trabalhando especialmente lá no interior eu me entrego de corpo e alma, porque eu gosto de ver o resultado. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, então tu te dedicas mais.</i></p>

<b>R</b>	<i>[...] O que eu faço para me sair bem nas minhas atividades,[...] dedicação, organização, assiduidade, [...] trabalhando especialmente lá no interior eu me entrego de corpo e alma..., porque eu gosto de ver o resultado [...], aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim... propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, [...] então tu te dedicas mais.</i>	<i>Dedicação, organização, assiduidade. Eu gosto de ver o resultado, motiva ver que alguém gostou.</i> <i>b</i>	
----------	---	--	--

**c – Ter um bom relacionamento no trabalho**

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>H</b>	<i>depois eu ter um bom relacionamento, [...] me relacionar bem com as pessoas que fazem parte deste sistema, para eu poder tirar dúvidas, [...] poder verificar [...] o procedimento que elas estão tomando para eu tomar o mesmo procedimento e não fugir a aquilo que está sendo feito, não ser diferente das demais.</i>	<i>ter um bom relacionamento no trabalho.</i> <i>c</i>	<i>Eu procuro ter um bom relacionamento com as pessoas que fazem parte deste sistema, para eu poder tirar dúvidas, poder verificar o procedimento que elas estão tomando para depois eu tomar o mesmo procedimento e não fugir a aquilo que está sendo feito, não ser diferente das demais.</i>

**d – Conhecer as pessoas e os trâmite, a instituição e a biblioteca e todos os procedimentos, ter um conhecimento amplo**

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>L</b>	<i>[...] a informação constante, a informação diária, [...] é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes, estar se atualizando</i>	<i>A informação constante, a informação diária. Saber o que está acontecendo,</i> <i>d</i>	<i>É a informação constante, a informação diária, é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes, estar se atualizando no geral. Eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional amplo. É fundamental você conhecer as pessoas e como são os trâmites da instituição e da biblioteca e, todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas e de todos os setores com o que você vai lidar porque precisa interagir com os outros setores.</i>

Q	<p><i>eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional, amplo e [...] fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar, [...]</i></p> <p><i>tem que conhecer as pessoas e os trâmites. [...] A instituição e a biblioteca e todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas de todos os setores porque precisa interagir com os outros setores.</i></p>	<p><i>Ter um conhecimento institucional, amplo e [...] fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar,</i></p> <p><i>d</i></p> <p><i>conhecer as pessoas e os trâmite, a instituição e a biblioteca e todos os procedimentos.</i></p> <p><i>d</i></p>	
---	--	--	--

<p><b>DSCEC 3</b></p>
<p><i>Em minha função as competências necessárias para minha atuação são a graduação e as especializações, ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol.</i></p> <p><i>Em primeiro, o conhecimento do trabalho que eu desenvolvo, logo um conhecimento especializado e estar atualizado dentro também da minha área de atuação com cursos específicos.</i></p> <p><i>Nas atividades que eu exerço com contato direto com o usuário, hoje cliente - infelizmente nós chegamos a isso nos afastamos do leitor, do usuário, agora tem essa de cliente -, enfim, essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade necessários eu tenho. Mas um curso de restauração é necessário na atividade que eu desenvolvo, o atendimento ao público, pois, em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. Por isso, para executar minhas atividades eu me baseio na necessidade do usuário, assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar, tento fazer mesmo que não sendo competência minha, mesmo não sendo atividade própria da função. Para eu exercer a função de aquisição ou no processamento técnico, é necessário ter um domínio do sistema informacional, internet, computação. Eu preciso de colegas que agilizem, a universidade precisa também, mas de cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades seriam ter cursos de recursos humanos, de informática, etc., inclusive eu estou concluindo um que contribui para o meu trabalho. Outros que seriam interessantes na área do departamento de Biblioteconomia mesmo, eu acho que até classificação! Curso de <b>Marc</b> deveria ter aqui ou via departamento ou via DRH. Em primeiro lugar, o profissional deve ser mais valorizado. Eu acho que para eu ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto como curso de reciclagem, de atualização, de mestrado e por aí fora. A UFAM dentro desta administração ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área. A gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar com certeza.</i></p>

*Então, o que eu faço para me sair bem nas minhas atividades, eu uso dedicação, organização, assiduidade, trabalhando, especialmente, lá no interior eu me entrego de corpo e alma, porque eu gosto de ver o resultado. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga ninguém vê. Lá não, o mínimo que tu faças é assim propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, então tu te dedicas mais. Eu tenho uma função e estou atuando em outra, então o que eu preciso, não é a questão do profissional, é mais a questão de equipamento. Nós precisamos de mais material eletrônico para que auxilie no nosso trabalho. Estamos com um trabalho de automatizar a biblioteca que não está a contento porque não depende de nós fazermos o inventário, pois é isso não consegui fazer. Ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba e, esse é o obstáculo maior.*

*A competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi. O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo. Eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade, gostaria de ter mais aperfeiçoamento, estudo, atualização do profissional, não só eu como outros. Eu tenho algum conhecimento, mas ainda falta por determinadas circunstâncias, não consigo devido à distância dos outros centros de ensino. Também é importante o conhecimento generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas para você poder realmente adequar a sua realidade. Assim como, é a informação constante, a informação diária, é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes e estar se atualizando no geral. Eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional amplo. É fundamental você conhecer as pessoas e como são os trâmites da instituição e da biblioteca e, todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas e de todos os setores com o que você vai lidar porque precisa interagir com os outros setores. Eu ter um bom relacionamento com as pessoas que fazem parte deste sistema, para eu poder tirar dúvidas, poder verificar o procedimento que elas estão tomando para depois eu tomar o mesmo procedimento e não fugir a aquilo que está sendo feito, não ser diferente das demais.*

## IADEC 4

**a** – Eu me sinto bem atendendo o público.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<b>E</b>	<i>[...] nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário. [...] Mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto, [...] escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público,</i>	<i>O ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto [...] escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público</i> <b>a</b>	<i>A nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário, mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto. Escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público. Do ponto de vista do profissional versus usuário, ele vem com aquele afã de obter aquela resposta – a informação que ele procura – e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais. Então, se ele chegar a uma biblioteca e for bem atendido, isso sim é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim quanto vai agradar ao usuário.</i>
<b>I</b>	<i>do ponto de vista do profissional versus usuário [...] ele vem com aquele afã de obter aquela resposta, a informação que ele procura [...] e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais [...]. Então, se ele chegar em uma biblioteca e ele for bem atendido, isso sim é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim quanto vai agradar o usuário..Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim quanto vai agradar ao usuário.</i>	<i>satisfação mútua</i> <b>a</b>	

**b** – Tenho habilidade e conhecimento na profissão.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<b>E</b>	<i>[...] tenho habilidade, [...] eu estou há muito tempo aqui, eu tenho conhecimento do acervo e tal. [...] como também em outras áreas. [...] devido a falta de orçamento próprio para livros...nós temos dificuldades de receber e então repassar estes produtos novos para o usuário, [...] hoje nós temos o sistema <b>Pergamum</b> que nos facilita.</i>	<i>[...] tenho habilidade, conhecimento do acervo e também em outras áreas.</i> <b>b</b>	<i>Para eu atender o meu usuário eu tenho que saber que toda minha formação é importante, tenho que saber classificação, tenho que esmiuçar os assuntos porque o usuário quando chega aqui não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. Eu tenho habilidade, eu estou há muito tempo aqui, como também em outras áreas, eu tenho</i>

<b>J</b>	<i>[...] em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente...você precisa [...] saber agir com o mínimo que você tem...criar, [...] a criatividade [...] é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.</i>	<i>A criatividade é essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem</i> <b>b</b>	<i>conhecimento do acervo para eu saber aonde eu vou buscar porque ele quer e tal. Hoje nós temos o sistema <b>Pergamum</b> que nos facilita, todas as competências que atuam aqui tem que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. Precisaria de um outro profissional em nível de graduação com os mesmos conhecimentos, poderia ser mais ou poderiam ser menos, porque com o tempo vai se agilizando. Em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente você precisa saber agir com o mínimo que você tem. A criatividade é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.</i>
<b>L</b>	<i>[...] para eu atender o meu usuário eu tenho que saber...que toda minha formação é importante, [...] tenho que saber classificação, [...] tenho que esmiuçar os assuntos porque o usuário quando chega aqui [...] não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. [...] eu tenho que ter conhecimento do acervo para eu saber aonde eu vou buscar porque ele quer, [...]</i>	<i>minha formação é importante, [...] tenho que saber classificação, [...] conhecimento do assunto ou do acervo [...]</i> <b>b</b>	
<b>Q</b>	<i>[...] precisaria de uma outra participante, um outro profissional em nível de graduação com os mesmos conhecimentos, [...] poderia ser mais ou poderiam ser menos, porque com o tempo vai se agilizando, [...] todas as competências que atuam aqui tem que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. [...]</i>	<i>Ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental, [...]</i> <b>b</b>	

**c – Necessidade de atualização para atender os usuários.**

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>E</b>	<i>há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização para poder o ambiente se tornar agradável e produtor, para atender as necessidades dos usuários.[...] primeiro o profissional tem que ser político, segundo ele tem que ter criatividade, [...] eu tenho que ouvir também para haver o <b>feedback</b>...e o senso crítico, e acho que fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento</i>	<i>há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização, para atender as necessidades dos usuários. [...] o profissional tem que ser político, ter criatividade. [...] Eu tenho que ouvir .e o senso crítico, e acho que fazer uma</i>	<i>Há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização para poder o ambiente se tornar agradável e produtor para atender as necessidades dos usuários. O usuário não se coloca bem. Eles vêm dos colégios onde fazem o curso fundamental, não tem preocupações de acesso à biblioteca não a frequentam. Não tem a capacidade, como procuram a biblioteca não sabem se orientar, não sabem formular uma pergunta. Aí, nesse momento bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração</i>

	<i>exato [...] o usuário não sabe se colocar bem, [...] eles vêm dos colégios onde fazem o curso fundamental, eles não tem preocupações, acesso a...biblioteca, não freqüentam, não tem a capacidade...não procuram a biblioteca, não sabem se orientar, não sabem formular uma pergunta...aí, nesse momento o bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração também muito grande para orientá-lo</i>	<i>análise de si c</i>	<i>também muito grande para orientá-lo Primeiro o profissional tem que ser político, segundo ele tem que ter criatividade. Eu tenho que ouvir também para haver o <b>feedback</b> e o senso crítico. E acho que também fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento exato. Tenho que estar centrado e me valer de toda a minha formação para eu saber que eu posso achar o que ele quer, para me comunicar. O conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende de uma forma ou de outra. Eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação. Apesar de eu estar trabalhando na referência, eu não tenho perfil para isso, o meu estilo, o meu temperamento não é de bibliotecário de referência.</i>
<b>I</b>	<i>[...] criatividade. [...] as instituições, no caso da UFAM, financeiramente são precárias [...]. Condições financeiras do governo federal são verbas escassas, [...] para acervo são escassas, equipamentos precários, então nós precisamos de uma renovação [...]</i>	<i>Criatividade, renovação c</i>	

<p><b>L</b></p>	<p><i>tenho que estar centrado,[...] valer toda a minha formação para eu saber que eu posso achar [...] o que ele quer. [...] para me comunicar [...] conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende de uma forma ou de outra. [...] eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação [...]. Apesar de eu estar trabalhando na referência, [...] eu não tenho perfil para isso, [...] o meu estilo, o meu temperamento não é de bibliotecário de referência, [...] o tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter [...] ao lidar com o usuário. [...] eu me policio muito, porque [...] sou muito direto, muito objetivo, então, às vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. [...] eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente, [...] eu não sou talhado para a referência, não sou.</i></p>	<p><i>tenho que estar centrado, [...] conhecimento de outras línguas [...] lidar com ele, paciência, educação, [...] tato, [...] objetivo, [...] ter discernimento</i></p> <p style="text-align: center;"><b>c</b></p>	<p><i>O tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter ao lidar com o usuário. Eu me policio muito, porque sou muito direto, muito objetivo, então, as vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. Eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente, porque eu não sou talhado para a referência.</i></p> <p><i>As condições financeiras do governo federal, no caso da UFAM, são verbas escassas para acervo, com equipamentos precários, então nós precisamos de uma renovação e criatividade.</i></p> <p>.</p>
-----------------	---	--	---

<p><b>O</b></p>	<p>[...] nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer, tanto de equipamento, quanto de pessoal [...], a questão de pessoal é a qualificação, [...] nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau, [...] em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente,[...] não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público, [...] especializado[...] nossa equipe de trabalho não está a altura. [...] no tratamento tudo bem, mas como é que o aluno do segundo grau que passa quatro meses, cinco ou seis tem condições de atender um mestrando, um mestre? [...] não tem bibliotecário para tanto, o bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento, [...] nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público.</p>	<p>a questão de pessoal é a qualificação, [...] a gente tem que tomar a frente [...] melhorar o quadro de atendimento ao público, [...] no tratamento tudo bem.</p> <p style="text-align: center;">c</p>	<p>Nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer, tanto de equipamento, quanto de pessoal. A questão de pessoal é a qualificação, nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau, em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente, mas não tem bibliotecário para tanto. O bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento. Não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público especializado, porque nossa equipe de trabalho não está a altura. No tratamento tudo bem, mas nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público. Está tudo ok, apesar.de falta de cursos de <b>Marc</b> para inserir o acervo e atualização do <b>Pergamum</b> e podia ter outros cursos</p>
<p><b>T</b></p>	<p>[.. ] Como tem [...] servidores e [...] equipamentos está tudo ok, apesar...de falta de cursos [...]. Seria um curso de <b>Marc</b> para inserir [...], atualização do <b>Pergamum</b> [...]. Eu estou sabendo porque eu entrei no site, vai ter um curso de atualização [...], e podia ter outros cursos, [...].</p>	<p>curso de Marc [...], atualização do Pergamum</p> <p style="text-align: center;">c.</p>	

**d** – Ter um bom relacionamento e sintonia no trabalho.

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>H</b>	<i>Exige esse bom relacionamento, Quanto ao usuário, [...] deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso. O Pergamum é um sistema muito bom, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. [...] porque tem normas e a maioria das pessoas foge dessas normas, [...] dificuldade, [...] dessa equipe se sintonizar, [...] grande dificuldade, a falta de sintonia no trabalho.</i>	<i>Bom relacionamento, d [...] trabalhar num só sistema, sintonizado uns aos outros [...] equipe se sintonizar no trabalho. d</i>	<i>Meu ambiente de trabalho exige várias atividades, várias profissões, exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar no programa Desta forma, você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções. Temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, você tem que ter auxiliares para fazer isso. As competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, para que o nosso trabalho seja eficaz e perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque senão funciona, mas não funciona perfeito.</i>
<b>I</b>	<i>e como está sem, [...] precisa de [...] mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade para posteriormente prestar informação com dedicação e afinco aos usuários [...]</i>	<i>mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho d</i>	<i>As competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, para que o nosso trabalho seja eficaz e perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque senão funciona, mas não funciona perfeito. Aqui nos não temos condições nem física, nem de equipamento, nem de pessoal, a gente tenta arranjar as coisas, tudo se torna difícil, a má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio. Já nas bibliotecas de extensão que não tem nem a terça parte do que tem aqui em Manaus é mais produtivo. A falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar.</i>
<b>N</b>	<i>meu ambiente de trabalho [...] exige várias atividades, várias profissões..., exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. [...] você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções, [...] temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, [...]. Você tem que ter auxiliares para fazer isso, [...] as competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, para que o nosso trabalho seja eficaz, seja perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque senão funciona, mas não funciona perfeito. [...] somos o gestor da informação.</i>	<i>Exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. Ter uma equipe de trabalho d.</i>	

	<p><i>Nós somos o elo do conhecimento, do saber com o pesquisador, [...] quem é que faz o levantamento? Somos nós, [...] a gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro. [...] o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.</i></p>		<p><i>Lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai, juntam-se vira uma equipe coesa e sai. É um trabalho de equipe que dá resultado. Somos o gestor da informação e o elo do conhecimento e do saber com o pesquisador. A gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro, o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.</i></p>
<p><b>Q</b></p>	<p><i>os [...] usuários [...] professores que mantém contato com a gente, no caso da solicitação de aquisição,[...] tem que ter conhecimento, pelo menos da área em que atuam para dar informações, [...] você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! [...] você tem que ter parceria, até ajudá-lo se possível informando de que forma você quer...sempre a gente informa, é que eles [...]querem de imediato dar uma resposta, que as vezes não satisfaz para o trabalho, a gente tem que ir atrás.</i></p>	<p><i>ter bom senso, muita sensibilidade, [...] parceria, [...] tem que ir atrás.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>d</i></p>	<p><i>Quanto ao usuário, deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso. O Pergamum é um sistema muito bom, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. Porém, porque tem normas e a maioria das pessoas foge dessas normas, há dificuldade dessa equipe se sintonizar, há a falta de sintonia no trabalho. Os usuários professores, no caso da solicitação de aquisição, tem que ter conhecimento pelo menos da área em que atuam para dar informações.</i></p>

<b>R</b>	<p><i>[...] aqui nos não temos condições nem física, nem de equipamento, nem de pessoal, a gente tenta arranjar as coisas, [...] tudo se torna difícil,...a má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio, [...] nas bibliotecas de extensão que não tem nem a terça parte do que tem aqui em Manaus é mais produtivo, [...] a falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. [...] lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai,... se junta vira uma equipe coesa e sai [...]. É um trabalho de equipe que dá resultado.</i></p>	<p><i>entrosamento, [...] colaboração, [...] a falta de se doar. [...] Trabalho de equipe que dá resultado d.</i></p>	<p><i>Você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! Você tem que ter parceria, até ajudá-los se possível informando de que forma você quer a informação. Sempre a gente informa, mas é que eles querem de imediato dar uma resposta, que às vezes não satisfaz para o trabalho, então a gente tem que ir atrás. Exige esse bom relacionamento, precisa de mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade para posteriormente prestar informação com dedicação afimco aos usuários</i></p>
----------	--	---	--

**DSCEC 4**

*A nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário, há necessidade de ir mais a frente, com mais atualização para poder o ambiente se tornar agradável e produtor para atender as necessidades dos usuários, mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto. Escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público. Do ponto de vista do profissional versus usuário, ele vem com aquele afã de obter aquela resposta – a informação que ele procura – e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais. Então, se ele chegar a uma biblioteca e for bem atendido, isso sim é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim quanto vai agradar ao usuário.*

*Para eu atender o meu usuário eu tenho que saber que toda minha formação é importante. Eu tenho habilidade, eu estou há muito tempo aqui, como também em outras áreas, tenho que saber classificação, eu tenho conhecimento do acervo para eu saber aonde eu vou buscar porque ele quer e tal, tenho que esmiuçar os assuntos porque o usuário quando chega aqui não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. O usuário não sabe se colocar bem. Eles vêm dos colégios onde fazem o curso fundamental, não tem preocupações de acesso à biblioteca, não a freqüentam. Não tem a capacidade, como não procuram a biblioteca não sabem se orientar, não sabem formular uma pergunta. Aí, nesse momento o bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração também muito grande para orientá-lo.*

*Tenho que estar centrado e me valer de toda a minha formação para eu saber que eu posso achar o que ele quer, para me comunicar. O conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende de uma forma ou de outra. Eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação. O tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter ao lidar com o usuário. Eu me policio muito, porque sou muito direto, muito objetivo, então, às vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. Eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente.*

*Primeiro o profissional tem que ser político, segundo ele tem que ter criatividade. Eu tenho que ouvir também para haver o **feedback** e o senso crítico. E acho que também fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento exato. De outra maneira, os usuários que são professores que mantêm contato com a gente no caso da solicitação de aquisição, tem que ter conhecimento pelo menos da área em que atuam para dar informações. Você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! Você tem que ter parceria, até ajudá-los se possível informando de que forma você quer a informação. Sempre a gente informa, mas é que eles querem de imediato dar uma resposta, que às vezes não satisfaz para o trabalho, então a gente tem que ir atrás. Exige esse bom relacionamento, precisa de mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade para posteriormente prestar informação com dedicação e afinho aos usuários.*

*Meu ambiente de trabalho exige várias atividades, várias profissões, exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar no programa. Desta forma, você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções. Temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, você tem que ter auxiliares para fazer isso. As competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, para que o nosso trabalho seja eficaz e perfeito nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque senão funciona, mas não funciona perfeito. Em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente você precisa saber agir com o mínimo que você tem.. As condições financeiras do governo federal, no caso da UFAM, são verbas escassas para acervo, com equipamentos precários, então nós precisamos de uma renovação. A criatividade é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem*

*Nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer. A questão de pessoal é a falta de qualificação, nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau, em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente, mas não tem bibliotecário para tanto. O bibliotecário ou faz a parte técnica ou fica no atendimento. Não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público especializado, porque nossa equipe de trabalho não está a altura. No tratamento tudo bem, mas nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários em nível de graduação com os mesmos conhecimentos, poderiam ser mais ou poderiam ser menos, porque com o tempo vai se agilizando e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público. Aqui a gente tenta arranjar as coisas, tudo se torna difícil, a má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio. Já nas bibliotecas de extensão que não tem nem a terça parte do que tem aqui em Manaus é mais produtivo. A falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. Lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai, juntam-se vira uma equipe coesa e sai. É um trabalho de equipe que dá resultado*

*Somos o gestor da informação e o elo do conhecimento e do saber com o pesquisador. A gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro, o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.*

*Hoje nós temos o sistema **Pergamum**, todas as competências que atuam aqui tem que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. É um sistema muito bom que nos facilita, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. Porém, quanto ao usuário, deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso, porque tem normas e a maioria das pessoas foge dessas normas, há dificuldade dessa equipe se sintonizar, há a falta de sintonia no trabalho.*

## IADEC 5

**a** – O profissional competente é o que aplica seus conhecimentos para otimizar o seu trabalho

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<i>E</i>	<i>O profissional competente... ele tem que ser uma pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa, mas ele tem que ter preparo, não só de seu curso, [...] com essa educação continuada e com atualização</i>	<i>pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa ter preparo</i> <i>a</i>	<i>O profissional competente tem que ser uma pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que informa, mas ele tem que ter preparo. É aquele que conhece tudo de sua profissão, mas não só de seu curso.</i>
<i>h</i>	<i>Profissional competente é aquele que não só conhece tudo de sua profissão</i>	<i>conhece tudo de sua profissão</i> <i>a</i>	<i>O profissional competente é aquele, que apesar das dificuldades usa a criatividade e aplica seus conhecimentos teóricos, da sua formação ou aquele que você vem adquirindo através da sua atuação, com a educação continuada e com atualização e otimiza o seu trabalho. Porque é difícil você encontrar um ambiente adequado, na nossa realidade principalmente, de serviço público.</i>
<i>o</i>	<i>O profissional competente é aquele, que apesar das dificuldades usa a criatividade e aplica seus conhecimentos. [...] porque é difícil você encontrar um ambiente adequado, [...] que esteja construído a contento, na nossa realidade principalmente, de serviço público, [...] profissional competente é esse que [...] consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar [...] o seu trabalho...aquele conhecimento da tua formação ou aquele que você vem adquirindo através da tua atuação.</i>	<i>usa a criatividade e aplica seus conhecimentos consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar o seu trabalho</i> <i>a</i>	<i>A competência eu vejo neste sentido, é a expressão do conhecimento.</i>
<i>q</i>	<i>usar de seu conhecimento, [...] a competência eu vejo neste sentido, a expressão do conhecimento, [...]</i>	<i>usar de seu conhecimento</i> <i>a</i>	

**b** - O profissional competente é o que procura ser capaz de ultrapassar seus limites.

PI	EXPRESSÃO-CHAVE	IDÉIA CENTRAL	DSC
<b>E</b>	<i>sua vontade de progredir e sempre fazer melhor, ele atinge patamares mais altos. [...] eu tive competência de fazer parte [...]. Fazer parte da cúpula da administração universitária [...]. no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz o relacionamento com os docentes, [...] Com a família universitária de funcionário.</i>	<i>vontade de progredir e sempre fazer melhor</i> <i>b</i>	<i>Profissional competente é aquele que atinge patamares mais altos ou que está lá no último patamar, que passou por todas as etapas de forma positiva - faz-se um planejamento e se vai de etapas em etapas e no final atinge as metas –.</i>

<b>H</b>	<i>mas que sabe colocar sua profissão à disposição, [...] tanto para o usuário, quanto para a instituição ou, fora da instituição [...] disponibilidade em [...] sempre querer aprender. [...] tem que estar aberto para isso.</i>	<i>sabe colocar sua profissão à disposição, querer aprender, estar aberto para isso</i> <b>b</b>	<i>Um profissional competente é o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou com sua vontade de progredir, a disponibilidade em sempre querer aprender e sempre fazer melhor.</i>
<b>I</b>	<i>[...] se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor eu acho que ele é competente. [...] ele precisa de se atualizar, porque não adianta o profissional ficar na era...[...] da fichinha, [...] ele tem que se reciclar, tem que se atualizar, tem que acompanhar o avanço tecnológico para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada.</i>	<i>Desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor, se atualizar, se reciclar, acompanhar o avanço tecnológico</i> <b>b</b>	<i>Eu tive competência de fazer parte da cúpula da administração universitária, no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz do relacionamento com os docentes, com a família universitária de funcionário. O profissional tem que estar aberto para isso e saber colocar sua profissão à disposição, tanto para o usuário, quanto para a instituição ou, fora da instituição. É você ter realmente a criatividade. Profissional competente é aquela pessoa que não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada ela sabe correr atrás daquilo que realmente precisa e sabe onde ir buscar. Ela sabe resolver o problema, ela tem a capacidade de saber fazer e realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance e saber tirar proveito mesmo quando se não tem as condições.</i>
<b>J</b>	<i>[...] é você ter realmente a criatividade, é você saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. [...] realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance e saber tirar proveito [...]. É ultrapassar seus próprios limites.</i>	<i>ter criatividade, saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. É ultrapassar seus próprios limites</i> <b>b</b>	<i>É ultrapassar seus próprios limites. Crie condições, invente, tente, porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições, então você tem que correr atrás com criatividade e desprendimento.</i>
<b>L</b>	<i>[...] é aquela pessoa que não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada ela sabe correr atrás, ela sabe onde ir buscar, ela sabe resolver o problema, ela tem a capacidade de saber fazer. [...] eu jamais gostei da referência, não é o meu perfil, mas disseram para eu ir, então eu vou lá e faço e eu estou fazendo, eu já estou nessa da referência [...], nunca recebi reclamação de nenhum jeito, por não ter feito meu trabalho.</i>	<i>pessoa que sabe correr atrás, sabe onde ir buscar, sabe resolver o problema, tem a capacidade de saber fazer</i> <b>b</b>	<i>É ultrapassar seus próprios limites. Crie condições, invente, tente, porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições, então você tem que correr atrás com criatividade e desprendimento.</i>

<p>N</p>	<p><i>[...] o profissional que procura sempre estar atualizado na sua área, não só na sua área, mas mais na sua área. [...] eu me reciclo assim, pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa. Eu procuro sempre estar interado das coisas. [...] a minha faculdade está completamente obsoleta na parte da evolução, mas na parte técnica é a mesma coisa, catalogação e classificação continuam a mesma coisa, mas o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei! [...] Hoje em dia tem que acompanhar a modernidade. É lógico que uma biblioteca é um lugar de estudo, de pesquisa, de silêncio, mas você não pode ficar atrás de um balcão, de uma mesa, esperando as coisas chegarem lá, você tem que correr atrás, porque senão você só vai poder fazer catalogação e classificação. [...] um profissional competente é procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área porque infelizmente, ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento se você não tem como provar este conhecimento. [...] se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar. [...] o profissional competente [...], é estudar, porque se você ficar esperando não cai do céu não. [...] Não tivemos apoio nenhum para fazer a pós-graduação, nenhum, nenhum, nenhum, e fizemos! Apesar de ser á noite, mas e aí? Para fazer os trabalhos, para estudar como é que a gente fazia? E a monografia? Foi uma loucura! Mas fizemos.</i></p>	<p><i>estar atualizado na sua área, estar interada das coisas, tem que acompanhar a modernidade, tem que correr atrás, procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, é estudar</i></p> <p style="text-align: center;"><b>b</b></p>	<p><i>É lógico que uma biblioteca é um lugar de estudo, de pesquisa, de silêncio, mas você não pode ficar atrás de um balcão, de uma mesa, esperando as coisas chegarem lá, você tem que correr atrás, porque senão você só vai poder fazer catalogação e classificação. Se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar. Um profissional é competente quando procura fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área porque infelizmente, ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento se você não tem como provar este conhecimento. O profissional competente [...], é estudar, porque se você ficar esperando não cai do céu não. Ele precisa se reciclar, tem que se atualizar na sua área, não só na sua área, mas mais na sua área. Eu me reciclo assim, pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa. Eu procuro sempre estar interado das coisas.</i></p> <p><i>A minha faculdade está completamente obsoleta na parte da evolução, mas na parte técnica é a mesma coisa, catalogação e classificação continuam a mesma coisa, mas o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei!</i></p> <p style="text-align: right;">234</p>
----------	--	--	--

<b>R</b>	<i>[...] profissional competente é aquele que está lá no último patamar, que passou por todas as etapas...de forma positiva, [...] faz-se um planejamento e vai...[...] de etapas em etapas e no final atingiu as metas. [...] um profissional competente, o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou.</i>	<i>é aquele que está lá no último patamar, passou por todas as etapas...de forma positiva, que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou</i> b	<i>Hoje em dia não adianta o profissional ficar na era da fichinha, tem que acompanhar a modernidade e o avanço tecnológico para, poder prestar informação na hora certa precisa e adequada. Se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor eu acho que ele é competente. Não tivemos apoio nenhum para fazer a pós-graduação, nenhum, nenhum, nenhum, e fizemos! Apesar de ser á noite, mas e aí? Para fazer os trabalhos, para estudar como é que a gente fazia? E a monografia? Foi uma loucura! Mas fizemos.</i>
<b>T</b>	<i>Profissional competente é aquele que dá conta do trabalho [...] mesmo quando se não tem as condições, [...]. Cria condições, invente, tente, [...] porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições, [...], então você tem que correr atrás [...]. Criatividade e desprendimento.</i>	<i>é aquele que dá conta do trabalho, cria condições, invente, tente. Criatividade e desprendimento</i> b	

**c - O profissional competente é o que age como profissional, usa sua sensibilidade e usa da ética.**

<b>PI</b>	<b>EXPRESSÃO-CHAVE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DSC</b>
<b>Q</b>	<i>O profissional competente...é você ser ético, você agir como profissional, [...] Fazer dos teus conhecimentos...para ajudar o local [...], a instituição em que você trabalha, [...] fazendo uma progressão para o teu país, [...] é você usar toda sua sensibilidade, usar da ética, ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua para poder ter o discernimento na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar um coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade.</i>	<i>é ser ético, agir como profissional, usar toda sua sensibilidade, usar da ética</i> c <i>ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua</i> c	<i>O profissional competente...é você ser ético, você agir como profissional, usando os teus conhecimentos para ajudar o local, a instituição em que você trabalha, fazendo uma progressão para o teu país, é você usar toda sua sensibilidade, usar da ética. É ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua para poder ter o discernimento na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar um coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade.</i>

## DSCEC 5

*Profissional competente é aquele que atinge patamares mais altos, que passou por todas as etapas de forma positiva, no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz do relacionamento com os docentes, com a família universitária de funcionário - faz-se um planejamento e se vai de etapas em etapas e no final atinge as metas-. Um profissional competente é o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou com sua vontade de progredir, a disponibilidade em sempre querer aprender e sempre fazer melhor. Se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor eu acho que ele é competente. O profissional competente tem que estar aberto para isso e ser uma pessoa afeita ao diálogo, mas ele tem que ter preparo, ter firmeza naquilo que informa e saber colocar sua profissão à disposição, tanto para o usuário, quanto para a instituição ou, fora da instituição. O profissional competente é você agir como profissional, usando dos seus conhecimentos para ajudar o local, a instituição em que você trabalha, fazendo uma progressão para o seu país. É você usar toda sua sensibilidade, usar da ética e ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua para poder ter o discernimento na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar uma coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade. A competência eu vejo neste sentido, é a expressão do conhecimento.*

*O profissional competente é aquele, que apesar das dificuldades usa a criatividade e aplica seus conhecimentos teóricos – da sua formação ou aquele que vem adquirindo através da sua atuação, com a educação continuada e com atualização – e otimiza o seu trabalho. Porque é difícil você encontrar um ambiente adequado que esteja construído a contento na nossa realidade, principalmente, do serviço público.*

*Profissional competente é aquela pessoa que conhece tudo de sua profissão, mas não só de seu curso, não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada ela sabe correr atrás daquilo que realmente precisa e sabe onde ir buscar. Ela tem a capacidade de saber fazer e realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance e saber tirar proveito mesmo quando se não tem as condições adequadas. É ultrapassar seus próprios limites.*

*Um profissional é competente quando procura fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área, porque, infelizmente ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento se você não tem como provar este conhecimento. Se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar. Eu procuro sempre estar interado das coisas pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa, pois o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei! Hoje em dia não adianta o profissional ficar na era da fichinha, tem que acompanhar a modernidade e o avanço tecnológico para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada. Criar condições, inventar, tentar, porque se ficar esperando não vai ser a universidade que vai te dar condições, então você tem que correr atrás com criatividade e desprendimento.*

## **ANEXOS**



**ANEXO A – FOLHA DE ROSTO DO CEP**  
 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP  
**FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS**  
 (versão outubro/99) Para preencher o documento, use as indicações da página 2

1. Projeto de Pesquisa <b>Competências dos profissionais da informação:</b> representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas					
2. Área do Conhecimento (Conforme relação no verso)  <b>Ciência da Informação</b>		3. Código 6.07	4. Nível (Para áreas do conhecimento 2 a 4)		
5. Áreas(s) Temática(s) (Conforme relação no verso)		6. Código(s)	7. Fase: (Para área temática 3) I( ) II( ) III( ) IV( )		
8. Unitermos: (3 opções) <b>Profissionais da informação. Competências. Representações sociais.</b>					
<b>2.3.2 SUJEITOS DA PESQUISA</b>					
2.4.2 9. Número de sujeitos No centro: 31 Total: 28		10. Grupos Espaciais: <18 anos ( ) Portador de Deficiência Mental ( ) Embrião/Feto ( ) Relação de Dependência ( ) (Estudantes, Militares, presidiários, etc) ( ) Outros ( ) Não se aplica ( x )			
<b>2.5.2 PESQUISADOR RESPONSÁVEL</b>					
11. Nome: RENÉE ROSANNE VAZ NINA					
12. Identidade: XXXXXX		13. CPF: XXX.XXX.XXX-XX		19. Endereço (Rua, n.º): Rua A, nº XX. Conj. XXXXX	
14. Nacionalidade: Brasileira		15. Profissão: Bibliotecária /Documentalista		20. CEP: XX.XXX-XXX	
16. Maior Titulação: Especialista		17. Cargo: Bibliotecária /Documentalista		21. Cidade: Manaus	
18. Instituição a que pertence: Universidade Federal do Amazonas		23. Fone: (92) XXXX-XXXX		22. U.F.: AM	
				24. Fax:	
				25. E.mail: reeneenina@ufam.edu.br	
<b>Termo de Compromisso:</b> Declaro que conheço e cumprirei os requisitos das Res. CNS 196/96 e suas Complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Data ____/____/_____  Assinatura					
<b>2.6.2 INSTITUIÇÃO ONDE SERÁ REALIZADO</b>					
26. Nome: UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS		29. Endereço (Rua, n.º): Av. Jordão Ramos, 3000			
27. Unidade/Órgão: Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas		30. CEP: 70.000	31. Cidade: Manaus	32. U.F.: AM	
28. Participação Estrangeira: ( )Sim ( x )Não		33. Fone: (92) 3233-2286	34. Fax: (92) 3233-3554		
35. Projeto Multicêntrico: ( ) Sim ( x )Não ( ) Nacional ( ) Internacional (Anexar a lista de todos os centros participantes no Brasil)					
<b>Termo de Compromisso (do responsável pela Instituição):</b> Declaro que conheço e cumprirei os requisitos das Res. CNS 196/96 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução. Nome: _____ Cargo: _____ Data ____/____/_____  Assinatura					
<b>PATROCINADOR Não se aplica ( )</b>					
36. Nome:		39. Endereço (Rua, n.º):			
37. Responsável:		40. CEP:	41. Cidade:	42. U.F.:	
38. Cargo/Função		43. Fone:	44. Fax:		
<b>2.7.2 COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP</b>					
45. Data de Entrada: ____/____/____		46. Registro no CEP:	47. Conclusão: Aprovado ( ) Data ____/____/____	48. Não Aprovado ( ) Data ____/____/____	
49. Relatório(s) do Pesquisador responsável previsto(s) para; Data ____/____/____ Data ____/____/____					
Encaminhado a CONEP: 50. Os dados acima para registro ( ) 51. O projeto para apreciação ( x )		53. Coordenador/Nome  Assinatura		<b>Anexar o parecer consubstanciado</b>	
52. Data ____/____/____		<b>2.8.2 COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA – CONEP</b>			
54. Nº Expediente:		56. Data Recebimento	57. Registro na CONEP:		
55. Processo					
<b>55. Observações:</b>					

**CÓDIGO – ÁREAS DO CONHECIMENTO (Folha de Rosto Campos 2 e 3)****1 - CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA**

- 1.01 – MATEMÁTICA
- 1.02 – PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA
- 1.03 – CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO
- 1.04 – ASTRONOMIA
- 1.05 – FÍSICA
- 1.06 – QUÍMICA
- 1.07 – GEOCIÊNCIAS
- 1.08 – OCEANOGRAFIA

**2 – CIÊNCIAS BIOLÓGICAS (\*)**

- 2.01- BIOLOGIA GERAL
- 2.02 – GENÉTICA
- 2.03 – BOTÂNICA
- 2.04 – ZOOLOGIA
- 2.05 – ECOLOGIA
- 2.06 – MORFOLOGIA
- 2.07 – FISILOGIA
- 2.08 – BIOQUÍMICA
- 2.09 – BIOFÍSICA
- 2.10 – FARMACOLOGIA
- 2.11 – IMUNOLOGIA
- 2.12 – MICROBIOLOGIA
- 2.13 – PARASITOLOGIA
- 2.14 – TOXICOLOGIA

**3. ENGENHARIAS**

- 3.01 – ENGENHARIA CIVIL
- 3.02 – ENGENHARIA DE MINAS
- 3.03 – ENGENHARIA DE MATERIAIS E METALÚRGICA
- 3.04 – ENGENHARIA ELÉTRICA
- 3.05 – ENGENHARIA MECÂNICA
- 3.06 – ENGENHARIA QUÍMICA
- 3.07 – ENGENHARIA SANITÁRIA
- 3.08 – ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
- 3.09 – ENGENHARIA NUCLEAR
- 3.10 – ENGENHARIA DE TRANSPORTES
- 3.11 – ENGENHARIA NAVAL E OCEÂNICA
- 3.12 – ENGENHARIA AEROSPACIAL
- 3.13 – ENGENHARIA BIOMÉDICA

**4. CIÊNCIAS DA SAÚDE (\*)**

- 4.01 – MEDICINA
- 4.02 – ODONTOLOGIA
- 4.03 – FARMÁCIA
- 4.04 – ENFERMAGEM
- 4.05 – NUTRIÇÃO
- 4.06 – SAÚDE COLETIVA
- 4.07 – FONOAUDIOLOGIA
- 4.08 – FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL
- 4.09 – EDUCAÇÃO FÍSICA

**5 – CIÊNCIAS AGRÁRIAS**

- 5.01- AGRONOMIA
- 5.02. RECURSOS FLORESTAIS E ENGENHARIA FLORESTAL
- 5.03 – ENGENHARIA AGRÍCOLA
- 5.04 – ZOOTECNIA
- 5.05 – MEDICINA VETERINÁRIA
- 5.06 – RECURSOS PESQUEIROS E ENGENHARIA DE PESCA
- 5.07 – CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

**6 - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

- 6.01 – DIREITO
- 6.02 – ADMINISTRAÇÃO
- 6.03 – ECONOMIA
- 6.04 – ARQUITETURA E URBANISMO
- 6.05 – PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL
- 6.06 – DEMOGRAFIA
- 6.07 – CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
- 6.08 – MUSEOLOGIA
- 6.09 – COMUNICAÇÃO
- 6.10 – SERVIÇO SOCIAL
- 6.11 – ECONOMIA DOMÉSTICA
- 6.12 – DESENHO INDUSTRIAL
- 6.13 – TURISMO

**7 – CIÊNCIAS HUMANAS**

- 7.02 – FILOSOFIA
- 7.02 – SOCIOLOGIA
- 7.03 – ANTROPOLOGIA
- 7.04 – ARQUEOLOGIA
- 7.05 – HISTÓRIA
- 7.06 – GEOGRAFIA
- 7.07 – PSICOLOGIA
- 7.08 – EDUCAÇÃO
- 7.09 – CIÊNCIA POLÍTICA
- 7.10 – TEOLOGIA

**8 – LINGUÍSTICA, LETRAS E ARTES**

- 8.01 – LINGUÍSTICA
- 8.02 – LETRAS
- 8.03 – ARTES

**(\*) NÍVEL:**

(P) Prevenção (D) Diagnóstico (T) Terapêutico (E) Epidemiológico (N) Não se aplica

**CÓDIGO – ÁREA TEMÁTICA**

- 1 GENÉTICA HUMANA;
- 2 REPRODUÇÃO HUMANA;
- 3 FÁRMACOS, MEDICAMENTOS, VACINAS E TESTES DIAGNÓSTICOS NOVOS (FASE I, II E III) OU NÃO REGISTRADOS NO PAÍS (AINDA QUE FASE IV), OU QUANDO A PESQUISA FOR REFERENTE A SEU USO COM MODALIDADES, INDICAÇÕES, DOSES OU VIAS DE ADMINISTRAÇÃO DIFERENTES DAQUELAS ESTABELECIDAS, INCLUINDO SEU EMPREGO EM COMBINAÇÕES;
- 4 EQUIPAMENTOS, INSUMOS E DISPOSITIVOS PARA A SAÚDE NOVOS, OU NÃO REGISTRADOS NO PAÍS;
- 5 NOVOS PROCEDIMENTOS AINDA NÃO CONSAGRADOS NA LITERATURA;
- 6 POPULAÇÕES INDÍGENAS;
- 7 PROJETOS QUE ENVOLVAM ASPECTOS DE BIOSSEGURANÇA;
- 8 PESQUISAS COORDENADAS DO EXTERIOR OU COM PARTICIPAÇÃO ESTRANGEIRA E PESQUISAS QUE ENVOLVAM REMESSA DE MATERIAL BIOLÓGICO PARA O EXTERIOR; E
- 9 PROJETOS QUE, A CRITÉRIO DO CEP, DEVIDAMENTE JUSTIFICADO, SEJAM JULGADOS MERECEDORES DE ANÁLISE PELA CONEP/MS.

(\*) **OBS:** – As pesquisas das áreas temáticas 3 e 4 ( novos fármacos e novos equipamentos ) que dependem de licença de importação da aprovação da **ANVS/MS**, devem obedecer ao seguinte fluxo. Os projetos da área 3 que se enquadrarem simultaneamente em outras áreas que dependam da aprovação da **CONEP**, e os da área 4 que devem ser enviados à **CONEP**, e esta os enviará à **ANVS/MS** com seu parecer.

- Os projetos exclusivos da área 3 aprovados no CEP ( Res. CNS 251/97 – item V.2 ) deverão ser enviados à ANVS pelo patrocinador ou pesquisador.

## ANEXO B – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFAM



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFAM

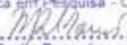


**PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA**

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, aprovou, em reunião ordinária realizada nesta data, por unanimidade de votos, o Projeto de Pesquisa protocolado no CEP/UFAM com o número 118/2005, intitulado: “**Competências dos profissionais da informação: representações dos profissionais bibliotecários atuantes na Universidade Federal do Amazonas**”, tendo como Pesquisadora Responsável, RENÉE ROSANNE VAZ NINA.

Sala de Reunião da Escola de Enfermagem de Manaus – EEM da Universidade Federal do Amazonas, em Manaus/Amazonas, 09 de junho de 2005.

Atenciosamente,

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFAM  
  
Prof.ª Dr.ª Maria Rosa Louzã Borras  
Coordenadora

## **ANEXO C – DEPOIMENTOS DOS BIBLIOTECÁRIOS**

Neste ANEXO, apresentam-se os onze depoimentos coletados através de roteiro de entrevistas, e identificados por letra maiúscula, correspondente aos bibliotecários, seguidos do tempo de duração da entrevista. As respostas foram numeradas de acordo com cada pergunta e apresentadas com supressões representadas por colchetes, que resguardam o sigilo dos participantes, também identificados pelas letras do alfabeto, recebidas em uma ordem aleatória.

### Respostas do entrevistado E: 14:50''82

**1** – *"Olha, a competência tem como fundamento a personalidade. Na competência, a fundamental característica da competência é a personalidade e caráter. O que é competência? De um profissional?... Por ex.: ele tem a competência de... da sua especialidade. Ele é competente, ele é formado em Biblioteconomia, mas ele,... a competência mais a biblioteconomia, por ex.: ele tem que viver o momento... a tecnologia, tem que trabalhar com a Internet, usar os materiais eletrônicos, ele tem que ter habilidade, porque é competência ou habilidade, tem que ter criatividade... Dentre outras coisas importantes para o bibliotecário, ele tem que ser flexível, usar a flexibilidade na profissão... ter criatividade. Já falei isso. Ele tem que ter senso crítico, ter interdisciplinaridade, e aí nós chegamos a uma conhecida biblioteca redonda... em que nós todos temos que ter influência de alguém, ou saber ouvir, além de falar, saber ouvir, receber... dentro da sua profissão, da sua competência realmente. Ter habilidade, ter maneira de se dirigir, ser simpático na sua profissão, para poder você conseguir ter bons frutos, na hora de transmitir."*

**2** – *"Primeiro, tem que ser bem preparado, não pelo fato de ele ter o curso de bacharel em Biblioteconomia, de ter curso superior. Ele precisa ter... fazer uma análise de você, principalmente, na parte de referência, quando ele lidar com o público. Na maioria das vezes, na nossa profissão, você conhece, o pessoal escolhe mais a parte técnica. Mas com o público [...] estar diretamente frente a frente é mais difícil. Eu acho que o profissional tem que estar preparado para isso... ou escolher a área que é mais fácil para ele desenvolver sua capacidade."*

**3** – *"Olha, nós precisamos, no momento, nas atividades que eu exerço de referência, com contato direto com o usuário, hoje cliente, né? Infelizmente nós chegamos a isso, nos afastamos do leitor... do usuário, agora tem essa de cliente... Mas, nós precisamos de mais material eletrônico, para que auxilie no nosso trabalho... Eu preciso... eu gostaria de ter mais interdisciplinaridade, gostaria de ter mais aperfeiçoamento, estudo... atualização do profissional, não só eu, como outros, que ainda falta para mim. Eu tenho algum conhecimento, alguma habilidade. Essa habilidade, criatividade, senso crítico e interdisciplinaridade eu tenho, mas falta por determinadas circunstâncias, não consigo, devido à distância dos outros centros de ensino. É uma das coisas que me falta, apesar de eu ter alguma coisa."*

**4** – *"Olha, nossa biblioteca não é equipada com material necessário para poder oferecer um bom serviço para o usuário. De computador, eu acho que precisava, no mínimo, de cinco computadores. Nós precisávamos destes materiais como fax. ... para auxiliar na guarda do nosso material permanente, que são os livros... O antifurto, isto é uma preocupação certo? Mas o ambiente em si é bom de se trabalhar, eu gosto, eu escolhi esta profissão, eu me sinto bem atendendo público, certo? É que acho que tenho habilidade, há muito tempo. E o acervo... facilita, porque eu estou há muito tempo aqui, eu tenho conhecimento do acervo e tal. Não só aqui, como também em outras áreas, como por ex.: Ciências Humanas. Mas aqui favorece mais, eu gosto de lidar com as partes de periódicos. Porque todos sabem que os periódicos têm a informação mais rápida, mais cedo, imediata. O livro tem as informações também seguras, mas são mais antigas. E o nosso acervo, devido à falta de orçamento próprio para livros... Nós temos dificuldades de receber e então repassar estes produtos novos para o usuário, mas já estivemos mais distantes. Hoje, estamos melhor, porque nós trabalhamos com o sistema **Pergamum**. Anteriormente era manual, então, hoje nós temos o sistema **Pergamum** que nos facilita. Há necessidade de ir mais à frente, com mais atualização, para poder o ambiente se tornar agradável e produtor, para atender as*

*necessidades dos usuários. Para lidar com o usuário, primeiro, o profissional tem que ser político, segundo, ele tem que ter criatividade. Não posso só estar falando... Esse é meu ponto de vista, eu tenho que ouvir também, para haver o **feedback**... e o senso crítico. E acho que fazer uma análise de si, para saber se você está atendendo bem, se você está disseminando informação adequada, no momento exato... Eu acho que o usuário não sabe se colocar bem, partindo do princípio de que quando eles vêm dos colégios onde fazem o curso fundamental, eles não têm preocupações, acesso à... Biblioteca. Não freqüentam, não têm a capacidade... não procura a biblioteca, não sabe se orientar, não sabe formular uma pergunta... Aí, nesse momento, o bibliotecário pode dar a sua parcela de colaboração também muito grande, para orientá-lo.”*

**5** – *“O profissional competente... ele tem que ser uma pessoa afeita ao diálogo, ter firmeza naquilo que você informa. Mas ele tem que ter preparo, não só de seu curso, certo? Ele tem que ter educação continuada, certo? Hoje quem não tem, não segue a educação continuada. Ele fica parado no tempo, certo? E com essa educação continuada e com atualização, sua vontade de progredir e sempre fazer melhor, ele atinge patamares mais altos. Hoje na Universidade do Amazonas, eu posso falar... Eu já galguei... Eu tive competência de fazer parte [...] certo? Fazer parte da cúpula da administração universitária [...] Então, tudo isso eu procurei me familiarizando com a comunidade universitária, no sentido de que eu chegasse a isso com o bom atendimento, com a interdisciplinaridade que se diz o relacionamento com os docentes, certo? Com a família universitária de funcionário... É isso aí...”*

### **Respostas do entrevistado H: 7: 46’’16**

**1** – *“Competência profissional? Competência em geral?... Nunca pensei sobre isso... para mim, assim grosseiramente, competência é algo que eu tenho como responsabilidade. Por ex.: eu tenho a competência.... Primeiro eu vou falar assim, da competência na instituição. Por ex.: eu tenho a competência de... zelar, administrar no momento que estou trabalhando aqui; eu tenho a minha competência de profissional, o conhecimento que eu tenho sobre a minha profissão, é uma competência, né?; e a minha competência como [...] da minha família, qual é minha competência lá, é assim entendeu? Eu entendo sobre vários aspectos a competência. É o que me compete...é a minha responsabilidade para desenvolver bem aquela tarefa que me foi determinada, entendeu? Então, eu tenho que desenvolver bem algo. A minha competência está sujeita a isso aí, a algum desenvolvimento... como é que te digo?... a eficácia daquilo que está sob a minha competência”.*

**2** – *“Primeiro ele ter conhecimento. Eu acho que o ponto principal é conhecer aquilo que está sob a sua competência. O segundo é ter uma visão geral de tudo aquilo que lhe compete. Assim... uma visão global de toda a realidade dele. E o terceiro é ter ética. Ética é você saber discernir as coisas com equilíbrio, com sabedoria, né, daquilo que você está fazendo, sem, por ex.: manchar a vida profissional ou a vida pessoal de ninguém. Você ter ética dentro da sua profissão é você ter discernimento daquilo que você está fazendo. Como eu posso dizer... É não manchar nem a vida, nem a profissão, nem a vida de outro, nem a instituição. É eu ter um equilíbrio para poder trabalhar naquela situação, sem estar saindo das normas, estar dentro daquilo que me foi proposto. Não escapular da norma, mais ou menos assim... das leis, da legalidade.”*

**3** – *“Primeiro é o conhecimento, depois eu ter um bom relacionamento. No caso, [...] no processamento técnico, eu tenho que ter este conhecimento do sistema, eu tenho que me relacionar bem com as pessoas que fazem parte deste sistema, para eu poder tirar dúvidas,*

para eu poder verificar com elas qual o procedimento que elas estão tomando, para eu tomar o mesmo procedimento e não fugir a aquilo que está sendo feito, não ser diferente das demais.”

4 – “Exige esse bom relacionamento, esse conhecimento. Também exige, por ex.: agora que a gente está numa era de tecnologia, exige que a gente tenha um suporte em todos os sentidos, por ex.: tudo agora é no sistema, feito pelo sistema. Nós temos que ter máquinas adequadas, nós temos que ter o sistema funcionando, nós temos que ter uma manutenção disso aí... Basicamente, é isso. Quanto ao usuário, no caso do **Pergamum**, eu vejo que todos deveriam trabalhar num só sistema, mas na realidade não existe isso. O **Pergamum** é um sistema muito bom, mas se você trabalhar sintonizado uns aos outros. O que eu vejo, é assim, um faz uma coisa, outro faz outra coisa, o outro faz outra. Isto não é o ideal para se trabalhar num sistema, até porque tem normas, e a maioria das pessoas foge dessas normas, é o que eu vejo. A minha dificuldade, que eu vejo é essa, dessa equipe se sintonizar, por ex.: a gente determina uma maneira de fazer aquilo, e um faz de um jeito, outro faz de outro jeito, outro faz de outro [...]. Essa é minha grande dificuldade, a falta de sintonia no trabalho.”

5 – “Profissional competente é aquele que não só conhece tudo de sua profissão, mas que sabe colocar sua profissão à disposição, ser disponível tanto para o usuário, quanto para a instituição, ou fora da instituição mesmo! Entendeu? Esta disponibilidade em aprender mais, não se julgar o dono da verdade, sempre querer aprender. O profissional competente tem que estar aberto para isso.”

#### **Respostas do entrevistado I: 6: 47”32**

1 – “Bem, competência dentro da minha área da biblioteconomia, ou seja, do bibliotecário. As competências do... As competências do bibliotecário dentro da minha área, eu entendo o seguinte: são as atribuições do bibliotecário que está voltado ao papel social do bibliotecário. Qual é o papel social do bibliotecário? É prestar aquela informação, a informação aos consulentes, ou seja aos usuários.”

2 – “Primeiro passo para ele ter assim ação... ele ter uma competência, só existe uma palavra muito simples: amor. Porque tendo amor na sua profissão, você desenvolve qualquer... qualquer situação, qualquer obstáculo que venha dentro da sua profissão. E você sabe que não só dentro da nossa profissão, como em outras profissões, há dificuldades, mas você sendo um profissional dentro da sua área, você tendo conhecimento do que você está prestando à comunidade, ou seja, universitária, ou então, a comunidade em geral, você desenvolve isso com carinho e amor, e você supera todas as dificuldades.”

3 – “Olha... em primeiro lugar, eu acho que o profissional deve ser mais valorizado. No caso, aqui na minha área eu acho que para mim ter mais afinco, eu preciso de motivação dentro do contexto. No sentido, assim... de cursos, de curso de reciclagem, de atualização, de mestrado, e por aí fora. Eu acho que dentro disso aí, se você tiver esse incentivo... Eu acho que, por ex.: o questionário está voltado aos funcionários da UFAM... A UFAM dentro desta administração, ela ofereceu cursos, mas não dentro da nossa área, assim... por ex.: ofereceu curso de mestrado. No caso, você está me entrevistando... Você foi privilegiada, de qualquer maneira, Você foi contemplada com o curso de mestrado que você está fazendo, então é isso.”

4 – “Primeiro lugar, criatividade. Esta aí é primordial! Você sabe.... As instituições, no caso da UFAM, financeiramente são precárias. Então o que eu devo fazer para eu suprir

*essas necessidades? É eu ter a minha criatividade. Condições financeiras do governo federal são verbas escassas, verba para acervo são escassas, equipamentos precários[...] Então nós precisamos de uma renovação, e para isso é preciso verba[...] E como está sem, a gente precisa de criatividade acima de tudo... criatividade e mostrar interesse e motivar os seus colegas de trabalho a ter esta criatividade, para posteriormente prestar informação com dedicação, afinco aos usuários... Primeira coisa. Eu vou falar do ponto de vista do profissional versus usuário... Usuário, quando ele adentra no centro de informação, numa biblioteca, ou seja lá o que for a nomenclatura, ou seja, a definição que ele queira chamar, ou a informação que ele pode estar procurando... Primeira coisa, ele vem com aquele afã de obter aquela resposta, a informação que ele procura... Mas de muitas vezes ele já adentra dentro de uma instituição e vê que em toda profissão têm os bons e os maus profissionais. Às vezes as pessoas têm algum problema e, então, joga em cima do usuário esses problemas. O usuário, que não tem nada a ver, quando ele chega na biblioteca, ele quer é informação. Então, se ele chegar em uma biblioteca e ele for bem atendido, isso sim, é uma satisfação! Então, assim é uma satisfação mútua, tanto vai agradar a mim, quanto vai agradar o usuário.”*

**5** – *“Significa para mim[...] É o seguinte. O profissional competente, se ele desenvolver... Acabei de citar[...] Se ele desenvolver a sua profissão com afinco, dedicação e amor, eu acho que ele é competente. Mas para ele ser competente, ele precisa de se atualizar, porque não adianta o profissional ficar na era... Vou falar aqui um termo que eu não queria nem falar... na era só de... no caso nosso aqui, de era da fichinha. Ele tem que acompanhar o desenvolvimento tecnológico. Se ele não acompanhar o desenvolvimento tecnológico, ele vai ser um profissional incompetente. Então, para ele ser um profissional competente, ele tem que se reciclar, tem que se atualizar, tem que acompanhar o avanço tecnológico, para poder prestar informação na hora certa, precisa e adequada.”*

### **Respostas do entrevistado J: 5:21’’32**

**1** – *“Competência dentro da... em geral? É a capacidade que a pessoa tem de desenvolver um trabalho, sob determinado aspecto, sob determinada situação, né?... Fazer um bom desenvolvimento, obter um bom trabalho.”*

**2** – *“Primeiro tem que ter conhecimento daquilo em que está trabalhando, onde está trabalhando, para ele saber a forma de como agir... o conhecimento teórico, empírico... da realidade, da situação. Primeiro tem que saber no que está lidando, tem o estudo também, para poder desenvolver um trabalho e obter os resultados.”*

**3** – *“Bem, em primeiro, eu preciso ter, como eu falei, o conhecimento de trabalho que eu desenvolvo, para eu poder desenvolver um bom trabalho, um conhecimento especializado... E estar atualizado dentro também da sua área, não só um conhecimento específico, mas um conhecimento também generalizado de outras experiências, de outras atividades correlatas, para você poder realmente adequar a sua realidade.”*

**4** – *“Bem, nem sempre nós temos tudo aquilo que precisamos para o desenvolvimento do trabalho, quer dizer: em relação à própria estrutura física, ao material, ao ambiente... Você precisa saber, dentro daquilo que te propões para saber fazer, saber agir com o mínimo que você tem... criar exatamente, desenvolver exatamente a criatividade... No caso, é assim um essencial para você poder trabalhar com os poucos recursos que você tem.”*

5 – “Acho que engloba tudo aquilo que eu falei... É você ter realmente a criatividade, é você saber correr atrás daquilo que realmente você precisa. É o profissional que sabe se sair bem, que sabe realizar o seu trabalho dentro daquilo que está ao seu alcance, e saber tirar proveito daquilo. É ultrapassar seus próprios limites.”

### **Respostas do entrevistado L: 18:85’’85**

1 – “Competência para mim é aquilo que eu me considero apto para executar, para fazer... No trabalho considero isso, competência é o que eu sei fazer. Para mim, isso é competência.”

2 – “Formação, formação profissional, formação doméstica... na nossa profissão a formação doméstica... é lógico! Em todo lugar, a educação doméstica é importante, mas na nossa profissão, ela realça muito! A formação doméstica é imprescindível, se você não tem aqueles hábitos: por favor, com licença, como vai?, bom dia, até logo... Na nossa profissão é imprescindível... como em qualquer outra. Na nossa, por lidar com público e... Como eu digo?... Não só por trabalhar com o público, não é só um tipo de público que nós atendemos, por ex.: nossas bibliotecas são abertas à comunidade, você atua tanto com criança como adulto, como idoso ou universitário, como primeiro grau, como os pesquisadores... Então você tem que ter formação doméstica para lidar com essas pessoas, e ter sensibilidade para adequar seus discursos a cada uma delas. Além da educação doméstica, logicamente a educação formal. A educação formal é importante, o aperfeiçoamento na nossa profissão. Leitura! Leitura é atualização! Você tem que estar sabendo o que está acontecendo ao nosso redor o tempo inteiro! Nós precisamos! Então o bibliotecário tem que gostar de ler, tem que ter periódicos para estar se atualizando, para estar sabendo o que está acontecendo na nossa cidade e no mundo. Porque, senão, como é que ele vai desenvolver as competências dele? Nós precisamos ter as nossas competências aprimoradas todo tempo.”

3 – “É a informação constante, a informação diária, por ex.: é ler o jornal do dia. Quando eu falo ler o jornal... não é você pegar e ler o jornal todo, mas é você saber o que está acontecendo, ler as manchetes, estar se atualizando, entendeu? E... além dessa atualização [...], diária, há cursos de aperfeiçoamento na nossa área, cursos específicos, por ex.: um curso de restauração, entendeu? É necessário na atividade que eu desenvolvo. Apesar de eu, por ex.: no momento, estar fazendo atendimento ao público, serviço de referência, mas o nosso acervo... em função de nós não termos um setor de restauração, a gente acaba fazendo aquela restauração imediata, somos nós que fazemos aqui. Então, um curso de restauração é importante, entendeu? Para você saber consertar o livro, porque quando você ajeita um livro, não adianta você botar um durex... Sabe o durex? Tu botas hoje, e semana que vem a adesividade dele vai toda embora, então... Isso aí é um exemplo é um dos... Mas tem aqueles cursos de recursos humanos, de informática, de línguas, entendeu?”

4 – “Quais competências?... De tudo! Eu sei que eu tenho que explicitar... para eu atender o meu usuário, eu tenho que saber... que toda minha formação é importante. Para eu buscar um livro no acervo, eu tenho que saber classificação, eu tenho que esmiuçar os assuntos, porque o usuário, quando chega aqui... muitas vezes ele não tem conhecimento algum do assunto ou do acervo. Ele não tem conhecimento. E eu tenho que ter conhecimento do acervo, para eu saber aonde eu vou buscar, porque ele quer, por ex.: o usuário quer vacinação. O que tem sobre vacinação? E eu tenho que estar centrada, e aí é que vai valer toda a minha formação, para eu saber que eu posso achar a vacinação dentro de imunização, ou dentro de saúde pública, né? Dependendo do que ele quer sobre vacinação, então, toda a

base é importante. Às vezes chega um usuário estrangeiro, eles chegam aqui falando um **portunhol**, que se a gente não tiver [...] Não que eu fale espanhol, mas para me comunicar... Então o conhecimento de outras línguas a gente usa, acaba usando tudo que se aprende, de um forma ou de outra. E para lidar com o usuário... eu tenho que ter competências para lidar com ele, paciência, educação, [...]. Apesar de eu estar trabalhando na referência, eu particularmente, acho que eu não tenho perfil para isso, eu não sou... O meu estilo, o meu temperamento não é de bibliotecário de referência, e o tato é uma das competências que o bibliotecário de referência tem que ter, e muito! Entendeu? Porque para tratar com gente que... Você sabe. Hoje a pessoa chega muito gentil, no outro dia chega aí muda no balcão. Aí, às vezes, você diz: boa tarde, e a pessoa já se ofende?! E diz: 'Você me falou um boa tarde muito agressivo!' É [...] às vezes você está bem... por ex.: na minha experiência, um dia chegou uma moça que queria brigar a qualquer custo. 'Porque eu sou fulana!' Eu sei, tudo bem., eu disse, e aí, graças a Deus! Ela não me pegou num dia ruim, eu estava bacana, então eu falei, calminho: O que você quer? Em que eu posso lhe ajudar?. Daí ela piorou: 'Não, porque o seu tom de voz...', ao que eu respondi: Como é que tu sabes do meu tom de voz? Tu me conheces? É a primeira vez que tu estás me vendo... Podes ter me visto em outro lugar, mas te relacionar comigo... Estás te relacionando agora, então tu não podes julgar... Então o bibliotecário de referência tem que ter esse tato, ao lidar com o usuário. E eu, particularmente, eu me policio muito, porque a minha tendência é partir para o ataque, entendeu? Eu sou muito direto, muito objetivo, então [...]. Às vezes, eu penso que estou brincando e o usuário não está entendendo. Então eu tenho que ter este discernimento, esta competência muito afinada em mim, muito consciente, porque senão eu acabo... Eu não sou talhado para a referência, não sou."

5 – "O profissional competente... é aquela pessoa que não sabe tudo, mas na hora que ela é solicitada, ela sabe correr atrás, ela sabe onde ir buscar, ela sabe resolver o problema, ela tem a capacidade de saber fazer, é exatamente. Para mim, o profissional competente é isso, ninguém é dono da verdade, por ex.: eu jamais gostei da referência, não é o meu perfil, mas disseram para eu ir, então eu vou lá e faço. E eu estou fazendo [...], e até hoje eu não tive problemas graves, problemas todo mundo tem! Mas eu ainda não tive problemas graves com ninguém [...], não fui chamada nenhuma vez por tratar mal, nunca recebi reclamação de nenhum jeito, por não ter feito meu trabalho."

### Respostas do entrevistado N: 15min 08'47s

1 – "Competência?... para você fazer alguma coisa com competência você tem que saber o que você está fazendo, para você saber o que está fazendo... o que foi que aconteceu? Você estudou para ter esta competência, certo?... Acho que é isso. Não é só estudo! O estudo é para ter a competência. A competência é você ter a capacidade de fazer as coisas, entendeu? Capacidade e competência não são a mesma coisa? Assim sinônimos? Alguma coisa assim."

2 – "O profissional agir com competência é... Vamos supor o seguinte... em qualquer área... Eu falo da minha pela competência que tenho dentro na minha área. Para você agir com competência, você tem que saber o que você está fazendo. Aquela capacidade, aquela experiência, certo? A vivacidade dentro daquela área... Como é que se diz? Para que eu tenha competência, eu tenho que ter também condições para agir dentro desta competência, porque não adianta eu saber, e não ter condições de mostrar as coisas que eu sei, certo? Eu acho que tem que ter estrutura, tem que ter um monte de coisa, para que eu possa mostrar competência. Eu acho que é por aí, mais ou menos.... O que eu quero dizer com estrutura, é te dar a capacidade para que você possa trabalhar, não é só dar, é te dar a linha e o anzol

*para você pescar, não é te dar o peixe para você comer. Entendeu? É mais ou menos por aí. Quer dizer, eu tenho competência, mas eu não tenho como te mostrar essa minha competência, não adianta nada, eu acho assim.”*

*3 – “Na minha atividade... a competência que eu utilizo é o meu saber, é o que eu aprendi.... O que eu consigo fazer dentro do meu trabalho com a minha competência é com a minha experiência, a minha vivência, o meu conhecimento do que estou fazendo. Porque eu acho que quando a gente está em um setor, que se está trabalhando, se eu não souber fazer aquilo que eu estou fazendo, que eu tenho para fazer, ou o que me mandam fazer, não adianta. Eu não vou conseguir mostrar uma coisa que eu não sei fazer. Eu acho assim.”*

*4 – “No meu ambiente de trabalho... ele exige várias coisas. Se a gente for trabalhar realmente, e não naquela história de 'não tem tu, vai tu mesmo', exige várias atividades, várias profissões... exige o atendente, exige o profissional na comunicação, o profissional para entrar. Para poder executar o trabalho, para você dirigir essa equipe... porque você não pode trabalhar sozinho, você tem que ter uma equipe de trabalho, exige uma equipe para desempenhar suas funções. Você não desempenha suas funções sozinho, você pode saber, você pode ser maravilhosamente inteligente, mas você não desenvolve isso sozinho. Tem sempre que ter uma equipe para ajudar nas funções, por exemplo, no nosso caso, nós temos que ter os livros todos arrumados nas estantes em ordem de classificação, em ordem crescente, e tal, mas é você que vai pegar esse livros e arrumar lá?! É você que vai limpar?! É você que vai... Não! Você tem que ter auxiliares para fazer isso, certo? Então, eu acho que, para trabalhar, você tem que ter uma equipe, é preciso um trabalho em equipe. Então, pois é, as competências profissionais são da equipe de trabalho, não só o ambiente de trabalho, mas do ambiente de estrutura, porque como nós trabalhamos com um meio-ambiente em que temos que ter climatização do ambiente. Isso tudo, para que o nosso trabalho seja eficaz, seja perfeito, nós temos toda uma estrutura para funcionar, porque, senão funciona, mas não funciona perfeito. Mas é aquele negócio, o jeitinho brasileiro. Mas para a gente trabalhar perfeição, a gente tem que ter várias profissões com a gente. Nós, que somos o elo do conhecimento com o pesquisador, somos o gestor da informação. Nós somos o elo do conhecimento, do saber com o pesquisador, porque, geralmente, você quer fazer um trabalho para fazer tal coisa[...] Quem é que faz o levantamento? Somos nós, eles querem isso ou aquilo, a gente vai procurar, tem que fazer isso ou aquilo[...] Então, quer dizer, a gente sempre trabalha junto de outros profissionais, nunca sozinho, um precisa do outro. Tem que juntar tudinho: o usuário, o servidor auxiliar, o ambiente de trabalho, o material que precisa trabalhar.”*

*5 – “O profissional competente significa ser o profissional que procura sempre estar atualizado na sua área, não só na sua área, mas mais na sua área. Principalmente, na nossa área, eu reconheço que, eu, em termos de comprovação de atualização de conhecimento, estou meio falho, pelo fato de eu não estar fazendo curso, não estar me reciclando dentro da minha área! Mas[...] eu me reciclo assim, pela Internet, lendo um livro, com as pessoas que estão fazendo alguma coisa. Eu procuro sempre estar interado das coisas. Mas[...] eu acho que ser um profissional competente é sempre estar se reciclando. Porque se você não estiver se reciclando, você fica para trás. Porque na nossa área, principalmente na nossa área, é que você tem que estar sempre atualizado, principalmente agora, que a mania das pessoas agora é dizer que a nossa profissão vai acabar. Mas eles esquecem que tudo bem[...] tem Internet! Mas, para você colocar aqueles dados na Internet, para você fazer qualquer coisa, você precisa de um profissional para fazer aquelas coisinhas... Você não pense que aquilo chegou e ficou lá dentro do computador bem bonitinho sozinho. Então, a nossa profissão está sempre atualizada, aquela parte que nós aprendemos [...], a minha faculdade está completamente*

obsoleta na parte da evolução, mas na parte técnica é a mesma coisa, catalogação e classificação continuam a mesma coisa, mas o leque em que se transformou a nossa profissão é completamente diferente daquele que eu me formei! Eu continuei na minha profissão, porque eu enxergo esse leque, está entendendo? Eu não tenho aquela bitola: Ah, não! Eu me formei bibliotecário, eu vou ficar atrás do balcão, eu vou ficar atrás de uma mesa, eu vou fazer psiu, e não deixar fazer barulho, aqui é uma biblioteca, não! Hoje em dia, tem que acompanhar a modernidade. É lógico que uma biblioteca é um lugar de estudo, de pesquisa, de silêncio, mas você não pode ficar atrás de um balcão, de uma mesa, esperando as coisas chegarem lá. Você tem que correr atrás, porque, senão, você só vai poder fazer catalogação e classificação. É só o que você vai fazer. Então, para mim, competência num profissional competente é procurar fazer especialização, fazer pós-graduação, fazer o que tiver na área, porque infelizmente, ou felizmente, não adianta você ter o conhecimento, se você não tem como provar este conhecimento. Eu já senti na pele isso! Eu fiz uma seleção para [...] e passei, empatei. Não entrei, porque na época eu não tinha pós-graduação, e ela tinha. Foi aí que eu me preocupei em fazer a pós-graduação. Agora vou colecionar os meus diplomas, as comprovações do meu conhecimento, não adianta você saber. É isso que eu acho. Eu dei uma paradinha nestes termos de comprovar aquilo que eu sei, mas eu não estou morto, então eu vou pensar bem direitinho nessa possibilidade de fazer alguma coisa. Mas também não é bem falta de incentivo, é falta de apoio, porque quando você sabe que as coisas acontecem dentro da instituição, nós que trabalhamos dentro de bibliotecas setoriais... Já aconteceu, já estão recebendo certificado, já está no coquetel, está entendendo? Aí você fica, 'poxa! Houve esse curso e eu nem soube... Isso é falta de comunicação da nossa direção, por exemplo: eu trabalho em uma biblioteca que você tem conhecimento... É [...] no balcão, e já estão te chamando para fazer uma pesquisa, e tu tens que largar, sem condições de almoçar, de nada que estão batendo no balcão! E ali, quando a gente vê, cadê o fulano? Ah! Foi para o curso lá no[...] . Curso? Que curso? Teve esse curso!? Então a gente passa [...] . Se houvesse mais interesse das pessoas em se preocuparem com os colegas, também liberarem para a gente participar[...] Há um congresso agora em novembro, estou com vontade de ir. Mesmo que eu não tenha projeto para apresentar, estou com vontade de ir, para ver o que está acontecendo. Então é isso, o profissional competente, é estudar, porque, se você ficar esperando, não cai do céu não. Só que, para isso, a gente tem que ter o apoio, porque nós que somos funcionário público, nós fazemos as coisas porque somos [...] . Mesmo a pós-graduação que fizemos, nós não tivemos apoio nenhum, não fomos dispensados do trabalho, a gente tinha que fazer os trabalhos na hora do almoço, fugir mais cedo para poder estudar. Não tivemos apoio nenhum para fazer a pós-graduação, nenhum, nenhum, nenhum[...] E fizemos! Apesar de ser à noite, mas e aí? Para fazer os trabalhos, para estudar, como é que a gente fazia? E a monografia? Foi uma loucura! Mas fizemos!”

### **Respostas do entrevistado O: 10: 24’’45**

**1** – “Para mim, competência... é você ter imaginação e criatividade de utilizar os seus conhecimentos teóricos, certo?... No seu dia-a-dia, na sua realidade, para funcionar as coisas.”

**2** – “Olha, no nosso caso, em português claro... bastante criatividade. Mas você depende também de equipamento, nós, particularmente, dependemos muito do CPD, da atualização e, como eu falei, da nossa criatividade... Por ser assim, todo o nosso serviço por divisões... a gente tem aquela... eu creio que audácia, de ir mais adiante, de tomar iniciativa, de buscar e fazer o acerto de tuas necessidades, independente de esperar pelas divisões... Senão fica difícil de concluir. Pelo menos no trabalho que eu estou agora... eu sinto desta forma.”

**3** – “É... eu tenho uma função e estou atuando em outra. Então, o que eu preciso... Eu acho que o que eu preciso, não é muito. A questão do profissional, é mais a questão de equipamento. No meu caso específico, estamos com um trabalho de terminar de automatizar a biblioteca [...]. É um trabalho que não está concluído, não está a contento, porque não depende de nós fazermos o inventário... Pois é isso não consegui fazer. Até eu sei, ninguém daqui resolve esse obstáculo, só Curitiba, e esse é o obstáculo maior... Agora, para executar minhas atividades, eu me baseio na necessidade do usuário. Assim, eu vejo o que ele precisa, eu vejo o que a gente está deixando a desejar... E vou, e tento fazer, mesmo que não sendo competência nossa, mesmo não sendo atividade própria [...].”

**4** – “A necessidade é muito grande, porque nós temos a demanda maior do que o que a gente tem para oferecer, tanto de equipamento, quanto de pessoal também. A questão de pessoal é a qualificação, nós trabalhamos com usuário de graduação, de pós-graduação, mestrado... e a nossa força de trabalho maior são alunos de segundo grau. Então, quer dizer [...] . Em cada problema que eles não conseguem resolver, a gente vai ter que tomar a frente, para tentar resolver. Eu ainda não vejo uma outra saída, a não ser melhorar o quadro de atendimento ao público, uma vez que o público é especializado... e nossa equipe de trabalho não está à altura. Não o tratamento. No tratamento, tudo bem. Mas como é que o aluno do segundo grau que passa quatro meses, cinco ou seis, tem condições de atender um mestrando, um mestre? E também, não tem bibliotecário para tanto. O bibliotecário, ou faz a parte técnica, ou fica no atendimento. A gente não tem pessoal. Eu acho que nós precisamos aqui, por ser uma biblioteca que atende o maior número de cursos, nós precisaríamos de um número maior de bibliotecários, e também uns estagiários com treinamento adequado para atender este público.”

**5** – “O profissional competente é aquele que, apesar das dificuldades, usa a criatividade e aplica seus conhecimentos. É... a criatividade para aplicar seus conhecimentos, porque é difícil você encontrar um ambiente adequado [...] que você tenha... que esteja construído a contento, na nossa realidade principalmente, de serviço público, principalmente. Então, para mim... profissional competente é esse que, apesar dessas dificuldades todas, ele consegue pegar o seu conhecimento teórico e otimizar, melhorar o seu trabalho... aquele conhecimento da tua formação ou aquele que você vem adquirindo através da tua atuação.”

#### **Respostas do entrevistado P: 5:41’’47**

**1** – “Hum... é saber... assim, administrar. Eu acho que quem tem competência é como saber administrar uma situação... Para mim é isso. Saber.”

**2** – “Não vem nada agora, tá ruim... Não sai nada... Hoje tá ruim... Eu acho que estou inibida com o gravador... Eu sei que precisas gravar, que não podes decorar tudo, eu entendo, mas eu não sei... Tu não achas melhor tu falares com a outra, deixares as perguntas... Se não tu não vais fazer a entrevista, porque eu não estou... Não tenho nada para te dizer...”

**3** – “Nada, não vem nada... Hoje fechou...”

**4** – “Vamos coordenar de novo, deixa eu ver... Também não vem nada.”

**5** – “Não vem nada, está [...] hoje. Não tem problema nenhum, mas eu hoje não... Não sei responder.”

**Respostas do entrevistado Q: 10: 01''58**

1 – *“Para mim, competência é... envolve conhecimento, envolve experiência, envolve... eu acho que até bom senso! Envolve... Eu acho que é todo um conjunto que aquela pessoa absorveu durante um certo tempo. É lógico que competência não está ligado ao tempo não, mas ajuda muito a sua experiência no dia-a-dia, a convivência que você teve realmente naquele setor. Eu defino mais ou menos competência assim... a união do conhecimento com a experiência do tempo que você passou naquele setor.”*

2 – *“Para ele agir com competência, ele tem que conhecer detalhadamente o setor em que atua, e... ver a forma mais... é... ter conhecimento de causa de todo o processo, ter bom senso, a sensibilidade na hora de agir. E tentar... porque muitas das vezes, por ex.: você dentro do teu setor, você tem uma regra, mas muitas das vezes, não é você seguir! Talvez não se limitar, por ter aquela regra, não seria... competente. Não é competente, na minha maneira, seguir aquela regra. Eu acho que você tem que usar aquela orientação e a tua a informação, porque você chega a um... seja uma forma mais plausível, uma forma mais amena de você determinar aquela coisa. Então, eu vejo que, para você agir com competência, tem que ter conhecimento de causa e discernimento, o conhecimento do setor em que você atua.”*

3 – *“Eu acho que para [...] função de aquisição. É necessário [...] ter um domínio do sistema informacional, Internet, computação, é neste sentido? Neste sentido, eu acho que tem que ter um domínio da informática, pelo menos naqueles sistemas básicos, Internet, e, lógico, tem a graduação, as especializações [...]. Eu acho que você tem que ter um conhecimento institucional, amplo e institucional, que é fundamental para você conhecer como são os trâmites, com o que você vai lidar, né? Você tem que ter conhecimento, queira ou não, de uma outra língua, de preferência o inglês ou o espanhol, que te ajudam no que você vai fazer, e o que mais?... Eu acho que uma especialização é fundamental, porque ela te apóia... Sempre uma atualização é necessário. É necessário você estar atualizado. Ele te abre outros horizontes, te dá outras formas de buscar, de pesquisar e de interagir aquele trabalho. E... é língua, formação, o domínio da máquina [...]. É[...] eu acho que é lógico a instituição, mas eu já falei neste sentido, que você tem que conhecer as pessoas e os trâmites. É lógico [...] a biblioteca em si! A instituição e a biblioteca e todos os procedimentos, as suas atividades, as suas rotinas de todos os setores, porque precisa interagir com os outros setores.”*

4 – *“No ambiente de trabalho, para ajudar, eu acho que precisaria de uma outra participante, um outro profissional em nível de graduação, com os mesmos conhecimentos, eu acredito... Eu acredito, não! Tem que ser com os mesmos conhecimentos! Até poderia ser mais ou poderiam ser menos, porque, com o tempo, vai se agilizando e, no caso, de nível médio, todos eles, todas as competências que atuam aqui têm que ter conhecimento do sistema de informação e de informática, é fundamental. Aquele básico pelo menos do... É fundamental para eles... quanto aos [...] usuários, [...] professores que mantêm contato com a gente, no caso da solicitação de aquisição [...]. São eles que têm que ter conhecimento, pelo menos da área em que atuam, para dar informações, e, às vezes, nem adequadamente eles dão informações próprias que a gente possa extrair, que possa ter alguma coisa. Com eles nós temos que agir... Aí você tem que ter muito bom senso, muita sensibilidade para poder saber jogar com eles, muito mesmo! Porque senão você estoura!... Então você tem que ter muita sensibilidade para poder tratar, você não pode... senão assim... você não consegue. Eu*

*acho que você tem que ter parceria, até ajudá-lo, se possível, informando de que forma você quer... Sempre a gente informa, é que eles mesmos não lêem, não se informam, não procuram saber, e já querem de imediato dar uma resposta, que às vezes não satisfaz para o trabalho, a gente tem que ir atrás. Como a professora diz: 'TBC' – 'tirar o bumbum da cadeira'... A gente tem que ir atrás!'”*

*5 – “O profissional competente... é você ser ético, você agir como profissional, procurando... sei lá! Fazer dos teus conhecimentos... para ajudar o local que você trabalha, a instituição em que você trabalha, isso você está fazendo uma progressão para o teu país, inclusive, né? Então a expressão é nesse sentido, é você usar toda sua sensibilidade, usar da ética, usar, principalmente, de seu conhecimento, porque a competência eu vejo neste sentido, a expressão do conhecimento, ter um amplo, não só restrito, assim... Você tem que ter uma leitura de todo o ambiente em que você atua, para poder ter o discernimento, na hora que você expressar sua opinião, expressar uma determinação, expressar um coisa que possa dali resultar num trabalho, numa atividade, numa coisa assim, certo?”*

### **Respostas do entrevistado R: 6: 06’’72**

*1 – “Competência na minha concepção? Competência é junção de tanta coisa... de conhecimento, de prática desse conhecimento, formas de apresentar... as questões, dedicação, organização, planejamento... para a execução de um objetivo final.”*

*2 – “Responsabilidade, organização, conhecimento... primeiro conhecimento! Depois que ele adquire esse conhecimento, ele tem que organizar a vida dele para ser competente... é isso, ou não?”*

*3 – “Olha aí! Tu perguntaste primeiro o que é competência, agora tu estás perguntando que competência eu uso!?!... Ah! Eu procuro ser dedicado... Isso funciona na competência?... Bom, vamos usar outras palavras, não competência. O que eu faço para me sair bem nas minhas atividades?... Mais ou menos assim [...] Dedicação, organização, assiduidade, que mais?... Quando estou trabalhando especialmente lá no interior, eu me entrego de corpo e alma... porque eu gosto de ver o resultado, lá a gente vê o resultado. É diferente daqui. Aqui a gente faz e acontece, ninguém enxerga, ninguém vê. Lá, não! O mínimo que tu faças é assim... propagado! Até no rádio sai uma coisa mínima que tu faças! A gente tem nisso motivação que alguém gostou, que alguém gostou do que foi feito... Então tu te dedicas mais... É isso aí.”*

*4 – “Aqui ou lá no interior? São diferentes do meu ponto de vista, por exemplo: aqui nós não temos condições nem física, nem de equipamento, nem de pessoal. A gente tenta arranjar as coisas, é muito difícil, tudo se torna difícil... A má vontade, a falta de ajuda, a falta de apoio... Fica difícil, a gente percebe no final que não sai aquilo que a gente planeja. Já nas bibliotecas de extensão, que não têm nem a terça parte do que tem aqui em Manaus, é mais produtivo... Eu acredito assim, eu não sei... que é a falta de entrosamento, de colaboração, talvez seja, de pessoas, a falta de se doar. É que lá todo mundo não tem, mas vai assim mesmo e sai... Se junta, vira uma equipe coesa e sai. Aqui não, um puxa para um lado, outro puxa para o outro, e no final tu ficas falando só. É um trabalho de equipe que dá resultado.”*

*5 – “Para mim, profissional competente é aquele que está lá no último patamar, que passou por todas as etapas... de forma positiva... Ele foi [...] tipo na administração. Faz-se*

*um planejamento e vai... de metas... de etapas em etapas, e no final atingiu as metas. Este é o meu ponto de vista de um profissional competente, o que conseguiu alcançar os objetivos que ele planejou.”*

### **Respostas do entrevistado T: 8:07’’92**

**1** – *“Ah! Competência é você ter um serviço e você realizar com planejamento, executar direito, sabe? Parece um conceito... É planejamento e execução.”*

**2** – *“Eu acho que ele tem que ter condições financeiras, porque não adianta chegar[...] Por ex.: no interior, é justamente específico. Com a melhor da boa vontade e chegar lá e não ter condições nenhuma, condições financeiras para nada, nem para você comprar uma fita gomada, sabe? Nem para você comprar um bebedouro, que é um calor infernal [...] Então, isso aí é básico. Eu acho também que tem que ter um bom relacionamento com as pessoas que são responsáveis. Por ex.: Em [...] com o prefeito, em [...] porque, para executar qualquer tipo de trabalho que seria um bom trabalho, eu teria que ter ajuda e um bom relacionamento com o diretor do campus.”*

**3** – *“Eu preciso de colegas que agilizem, eu preciso de três. Qual seria o meu trabalho aqui? De cunho pessoal, para melhorar e executar minhas atividades, seriam cursos. Seria interessante... porque a universidade precisa. Inclusive eu estou concluindo um, que contribui para o meu trabalho [...]. E outros cursos seriam interessantes... na área do departamento, mesmo. Eu acho que até classificação! Dar uma revisada... curso de **Marc**, porque o curso de **Marc** tem, e é caro. Eu acho que deveria ter aqui, ou via departamento, ou via DRH, ou alguma coisa assim, que a gente precisa. Para executar melhor, né? Porque a gente consegue resultados sem ter, mas isso seria para melhorar, com certeza.”*

**4** – *“Eu [...] de servidor está de bom tamanho, pois tenho [...] bibliotecários aqui. Eu não preciso de mais equipamento[...] está sossegado. Como tem [...] servidores e [...] equipamentos, está tudo ok, apesar... de falta de cursos para mim e para [...]. Seria um curso de **Marc**, para inserir [...], atualização do **Pergamum**, que tem... apesar de ter os relatórios. Mas claro, e vai ter, né? Eu estou sabendo, porque eu entrei no site. Vai ter um curso de atualização, entendeu? Mas isto é uma vez por ano, e podia ter outros cursos, por ex.; da CAPES, porque uma semana, eu acho, pouco tempo. Acho que deveria ter mais.”*

**5** – *“Profissional competente é aquele que dá conta do trabalho e passa... mesmo quando, se não tem as condições, faça que nem você fez, seja criativa. Cria condições, invente, tente, vá por uma coisa assim... porque se ficar esperando, não vai ser a universidade que vai te dar condições. Assim... você tem que criar mesmo! Eu lembro que quando eu entrei aqui [...], não tinha ninguém que [...] na universidade, e eu comecei... Pegava um daqui que sabia um pouquinho, aí me ofereceram uma viagem para [...]. Me ofereceram assim... de cota... E eu fui! Porque, eu vou fazer o quê? Como eu vou assumir um setor que eu não sei nada, só para assumir[...] Então você tem que correr atrás... Fui com cota dos funcionários!... A universidade não pagou minha passagem... Quem pagou foram os colegas, fomos nós. Criatividade e desprendimento... E eu me banquei em [...].”*

## ANEXO D – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

## ANEXO 3

IV ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE  
BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA  
INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

Montevideo, 24 al 27 de mayo de 2000

## COMPETENCIAS PROFESIONALES

## 1. Concepto de competencia profesional

Según la Real Academia Española el término “competencia” significa tanto incumbencia como aptitud o idoneidad para hacer algo. Rolando Carrillo Fierro, por su parte, la define como “la capacidad adquirida al término de un proceso de formación que se expresa en habilidades intelectuales, sociales, psicológicas y afectivas, es decir, incluye actitudes, conocimientos, y conductas implícitas en el desarrollo humano.” Por competencias profesionales se entiende el conjunto de *las habilidades, las destrezas, las actitudes y los conocimientos teórico-prácticos necesarios para cumplir una función especializada de un modo socialmente reconocible y aceptable.*

En suma, las competencias profesionales comprenden el conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos que requiere contar un profesional en cualquier disciplina, para cumplir con su actividad especializada ofreciendo un mínimo de garantía sobre los resultados de su trabajo, tanto a sus clientes o empleadores como, en última instancia, a la sociedad de la que forma parte. Ello implica, la satisfacción mínimamente aceptable de necesidades especializadas que una sociedad requiere resolver de un modo previsto, reconocible y verificable, sobre la base de ciertas normas o parámetros de actuación.

## 2 Problemas Comunes Identificados para el Desarrollo de las Competencias profesionales, en las Universidades del Mercosur, en Bibliotecología y Ciencia de la Información

- Los cambios de paradigmas tradicionales de la disciplina como consecuencia del impacto de las nuevas tecnologías sobre el procesamiento, la transmisión, la organización y el acceso a la información, y la aparente eliminación de la figura de mediador tradicional de información, la ubicuidad de la información disponible y su acceso virtual.
- Escasos programas universitarios de capacitación docente.
- Necesidad de desarrollar nuevos posgrados académicos en el nivel de Máster y Doctorado.
- Insuficiente infraestructura tecnológica, bibliográfica y locativa.
- Escasos recursos financieros para la gestión académica.
- Incipiente trabajo cooperativo e interdisciplinario.
- Necesidad de mejorar el relacionamiento entre la Universidad y el medio social y productivo, para saber si las competencias “de salida” coinciden con las demandas sociales y de mercado.
- Insuficiente visibilidad social de la profesión.
- Fortalecimiento de la integración e interacción enseñanza-investigación- extensión.
- Necesidad de difundir y generalizar el uso de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza/aprendizaje.
- Desarrollo relativo de las publicaciones científicas en el área, y ausencia de sistemas regionales de intercambio.
- Escaso desarrollo de políticas nacionales y regionales de información.
- Necesidad de diversificar y consolidar líneas de investigación.
- Comprobación de una demanda insatisfecha de profesionales de la información en el interior de los países.
- La disminución del nivel educacional y cultural de los estudiantes secundarios que acceden a la Universidad.

### 3 Categorización de Competencias Deseables y Exigibles a un Profesional egresado de una Universidad en el Área de Bibliotecología/Ciencia de la Información en el Mercosur

- Competencias en comunicación y expresión
  1. Formular y gestionar proyectos de información.
  2. Aplicar técnicas de marketing, liderazgo y de relaciones públicas.
  3. Capacitar y orientar a los usuarios para el mejor uso de las unidades de información y sus recursos.
  4. Elaborar productos de información (bibliografías, catálogos, guías, índices, DSI, etc.).
  5. Ejecutar procedimientos automatizados propios de un entorno informatizado.
  6. Planificar y ejecutar estudios de usuarios/clientes de la información y formación de usuarios/clientes de la información.
  
- Competencias técnico-científicas
  1. Desarrollar y ejecutar el procesamiento de documentos en distintos soportes en unidades, sistemas y servicios de información.
  2. Recolectar, registrar, almacenar, recuperar, y difundir la información grabada en cualquier medio para los usuarios de unidades, servicios y sistemas de información.
  3. Elaborar productos de información (bibliografías, catálogos, guías, índices, DSI etc.).
  4. Utilizar y diseminar fuentes, productos y recursos de información en diferentes soportes.
  5. Reunir y valorar documentos y proceder a archivarlos.
  6. Preservar y conservar los materiales albergados en las unidades de información.
  7. Seleccionar y evaluar todo tipo de material para las unidades de información.

8. Buscar, registrar, evaluar y difundir la información con fines académicos y profesionales.
  9. Ejecutar procedimientos automatizados propios de un entorno informatizado.
  10. Planificar y ejecutar estudios de usuarios/clientes de la información y formación de usuarios/clientes de la información.
  11. Planificar, constituir y manejar redes globales de información.
  12. Formular políticas de investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información.
  13. Realizar investigaciones y estudios sobre desarrollo y aplicación de metodología de elaboración y utilización del conocimiento registrado.
  14. Asesorar e intervenir en la elaboración de normas jurídicas en Bibliotecología y Ciencias de la Información.
  15. Asesorar en la tasación de colecciones bibliográficas-documentales.
  16. Realizar peritajes referidos a la autenticidad, antigüedad, procedencia y estado de materiales impresos de valor bibliofílico.
- Competencias gerenciales
    1. Dirigir, administrar, organizar y coordinar unidades, sistemas y servicios de información.
    2. Formular y gestionar proyectos de información.
    3. Aplicar técnicas de marketing, liderazgo y de relaciones públicas.
    4. Buscar, registrar, evaluar y difundir la información con fines académicos y profesionales
    5. Elaborar productos de información (bibliografías, catálogos, guías, índices, DSI, etc.).
    6. Asesorar en el planeamiento de los recursos económico-financieros y humanos del sector.
    7. Planificar, coordinar y evaluar la preservación y conservación del aservo documental.

8. Planificar y ejecutar estudios y formación de usuarios/ clientes de la información.
  9. Planificar, constituir y manejar redes regionales y globales de información.
- Competencias sociales y políticas
1. Seleccionar y evaluar todo tipo de material para las unidades de información.
  2. Buscar, registrar, evaluar y difundir la información con fines académicos y profesionales.
  3. Asesorar e intervenir en la formulación de políticas de información.
  4. Asesorar en el planeamiento de los recursos económico-financieros y humanos del sector.
  5. Planificar y ejecutar estudios de usuarios/clientes de la información y formación de usuarios/clientes de la información.
  6. Promover una actitud crítica y creativa respecto a la resolución de problemas y cuestiones de información.
  7. Fomentar una actitud abierta e interactiva con los diversos actores sociales (políticos, empresarios, educadores, trabajadores y profesionales de otras áreas, instituciones y ciudadanos en general).
  8. Identificar las nuevas demandas sociales de información
  9. Contribuir a definir, consolidar y desarrollar el mercado laboral en el área.
  10. Actuar colectivamente con sus pares en el ámbito de las instituciones sociales, con el objetivo de la promoción y la defensa de la profesión.
  11. Formular políticas de investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información.
  12. Asesorar e intervenir en la elaboración de normas jurídicas en Bibliotecología y Ciencias de la Información.