

ELDA LOPES LIRA

**CONTRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NA
FORMAÇÃO DO DISCENTE DE GRADUAÇÃO NA
UNIVERSIDADE**

**Florianópolis/SC
2007**

Elda Lopes Lira

**CONTRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NA FORMAÇÃO
DO DISCENTE DE GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE**

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

Área de Concentração: Gestão da Informação

Linha de Pesquisa: Profissional da Informação

Orientador: Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza

Florianópolis, SC
2007

Ficha Catalográfica elaborada pela autora do trabalho – CRB9/1295

L67c

Lira, Elda Lopes

Contribuição do profissional bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade / Elda Lopes Lira. – Florianópolis, 2007.

125 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

1. Profissional da informação. Biblioteca universitária. Representação social. 2. Título.

CDU 023.4

CDD 023.2

Correção gramatical: Miquéias Rodrigues

Elda Lopes Lira

**CONTRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NA FORMAÇÃO DO
DISCENTE DE GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE**

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

Área de Concentração: Gestão da Informação

Linha de Pesquisa: Profissional da Informação

Orientador: Professor Dr. Francisco das Chagas de Souza

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA EM
FLORIANÓPOLIS, SC, EM 27 de abril de 2007.

Professor Dr. Francisco das Chagas de Souza – CIN/UFSC (Orientador/Presidente)

Professora Dra. Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne – DCI/UFC

Professora Dra. Elizete Vieira Vitorino - CIN/UFSC

Professor Dr. Reinaldo Matias Fleuri – EED/UFSC

Dedico este trabalho ao povo brasileiro, sobretudo àqueles que não tiveram e não têm a oportunidade de ingressar em uma universidade, mas sonham com dias melhores, pela oportunidade de estudar em universidades públicas, gratuitas e de qualidade e pela bolsa de estudos que recebi durante este curso através da CAPES. Muito obrigada!

Toda vez que alguém alça um degrau que implica em grande importância para si, pode ter certeza que há muitas pessoas envolvidas nessa escalada. Portanto, quero deixar aqui meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas que de uma forma ou de outra contribuíram na construção desse trabalho. Desse modo, agradeço

Aos meus pais, Sebastião Soares Lira (Seu Cícero) e Maria Oliveira Lima (Dona Merêca), in memoriam, pela dedicação e o empenho em educar os filhos, pois, apesar de não terem freqüentado a escola, tinham consciência de que a educação é o único mecanismo capaz de nivelar a sociedade por cima; aos meus irmãos, Elza, Helena, João e Edimeire; aos meus sobrinhos André e Bruno e à minha avó materna, Dominga, pela satisfação que têm pelo meu ingresso na universidade.

Ao meu companheiro, Antonio Cavalcante de Almeida, pelo apoio incondicional na realização deste sonho e pela compreensão ao meu distanciamento e aos longos momentos de solidão e frio.

Ao meu orientador, Professor Doutor Francisco das Chagas de Souza, pela confiança que depositou em mim, pela dedicação e o empenho em nortear este trabalho e pelo companheirismo nos momentos em que trabalhamos juntos.

Ao Professor Doutor Reinaldo Matias Fleuri, pela amizade, compreensão e ajuda em um momento tão difícil no decorrer deste curso.

Às amigas Vanderly, Dona Terezinha, Adriana, Betinha e a Seu Zé e Onofre, pelo acolhimento no momento de partida para esta conquista.

Aos professores do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, onde tomei gosto pela academia.

À amiga Márcia Matos, pelo apoio que sempre me proporcionou desde os tempos da faculdade.

Aos amigos Marta e Paulo, pelos longas conversas e consolos nos momentos de solidão em Florianópolis.

À amiga Renée, por todas as risadas e choradas que demos juntas.

À amiga Gorete, pelo apoio em um momento tão delicado nessa trajetória.

Aos bibliotecários da Biblioteca Central da UFSC, pela concessão das entrevistas que contribuíram na realização desse estudo.

Ao amigo Miquéias Rodrigues, pela colaboração na correção gramatical deste trabalho.

LIRA, E. L. **Contribuição do profissional bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade.** 2007. 125f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2007.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo conhecer as representações socialmente construídas pelos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias a respeito da contribuição destes na formação do discente da graduação. A pesquisa aqui proposta teve abordagem qualitativa. Sua fundamentação teórica e metodológica apoiou-se na sociologia do conhecimento e nos preceitos do construcionismo social, assim como nas teorias das representações sociais e coletivas. A técnica utilizada no tratamento e análise dos discursos coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas foi o Discurso do Sujeito Coletivo – DSC. O ambiente da pesquisa foi a Biblioteca Central da UFSC, localizada no Campus Universitário Trindade, em Florianópolis, no Estado de Santa Catarina. A escolha dessa instituição se deu pela conveniência da pesquisa, uma vez que a opinião dos bibliotecários sobre o tema ora abordado independe de unidade de federação ao qual se encontre o profissional, gênero ou qualquer outro fator. A partir dos discursos sintetizados no DSC, verificou-se que os conhecimentos adquiridos na graduação formam a base de sustentação do trabalho do bibliotecário e para que ele desenvolva seu trabalho cotidiano de forma mais eficiente, são necessários um acervo de conhecimentos gerais e conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo do inglês. O domínio da especificidade com a qual lida no dia-a-dia, os conhecimentos agregados ao longo da vida profissional e os conhecimentos adquiridos com a educação continuada formam o conjunto das competências profissionais mencionadas pelo discurso coletivo, enquanto que atenção, honestidade, autoconfiança e compreensão são mencionados como as principais competências pessoais. O computador, as bases de dados e a *internet* são as ferramentas e os recursos tecnológicos utilizados pelo coletivo entrevistado. Evidenciou-se ainda que tornar o usuário independente em suas pesquisas é um objetivo comum entre os bibliotecários entrevistados.

Palavras-chave: Profissional bibliotecário; Biblioteca universitária; Representação social; Estudante universitário.

LIRA, E. L. **Contribución de lo profesional bibliotecario en la formación del discente de graduación en la universidad.** 2007. 125f. Dissertación (Maestría en Ciencia de la Información) – Centro de Ciencias de la Educación, Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2007.

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo conocer las representaciones socialmente construidas por los bibliotecarios actuantes en bibliotecas universitarias con respecto a la contribución de estos en la formación del discente de graduación. La pesquisa propuesta aquí tuvo un carácter cualitativo. Su basamento teórico y metodológica se apoya en la sociología el conocimiento y los preceptos del construccionismo social, así como en las teorías de las representaciones sociales y colectivas. La técnica utilizada en el tratamiento y en el análisis de los discursos colectados por medio de entrevistas semiestructuradas fue el Discurso Del Sujeto Colectivo – DSC. El ambiente de pesquisa fue la Biblioteca Central de la UFSC Situada en el Campus Universitário Trindade, en Florianópolis, en el Estado de Santa Catarina. La elección de esta institución se debe a razones de comodidad para la pesquisa ya que la opinión de los bibliotecarios sobre el tema de esta investigación no depende de la unidad de la federación en la que esté el profesional, ni tampoco de género u otro factor cualquiera. A partir de los discursos sintetizados en el DSC, se ha verificado que los conocimientos adquiridos durante cursos en nivel de graduación constituyen la base de sustentación del trabajo del bibliotecario y para que él pueda desarrollar su trabajo cotidiano de manera más eficiente, son necesarios un acervo de conocimientos generales y conocimiento de lenguas extranjeras, sobretodo del inglés. El dominio de la especificidad de la actividad que ejecuta todos los días, los conocimientos agregados durante su vida profesional y los conocimientos adquiridos por medio de la educación continuada forman el conjunto de las competencias profesionales mencionadas por el discurso colectivo, mientras la atención, la honestidad, la autoconfianza y la comprensión son mencionadas como las principales competencias personales. La computadora, las bases de datos y *internet* son las herramientas y los recursos tecnológicos empleados por el colectivo entrevistado. El estudio demostró que tornar al usuario independiente en sus búsquedas es un objetivo común entre los bibliotecarios entrevistados.

Palabras-llave: Profesional bibliotecario; Biblioteca universitaria; Representación social; Estudiante universitario.

LIRA, E. L. **Contribution of the librarian professional at formation of the university student in the university.** 2007. 125f. Dissertation (Master in Information Science) – Education Center, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2007.

ABSTRACT

This study had as the objective to know the representation manifested social on the speech of the librarians professionals working in university libraries about your contribution at formation of the university student of graduation. The research held was qualitative types, having as theoretical and methodological fundamentation the knowledge sociology and the social constructive precepts, besides the social and collective representation theories. The analysis technique for the speeches tabulation, collected by interview, was the Collective Subject Speech (CSS). The research environment was the Central Library of the UFSC, to located in University Campus Trindade, in Florianópolis, in Santa Catarina State. The choice the is institution occorre in consideration suitability of research. The trough of speech synthesize on CSS, mode what the knowledge obtained in graduation form the support for work of librarian and for that he develop your work quotidian of form more efficient, are necessary a heap of knowledge of the languages foreigner, above all of the English. The domain of the work what drudgery in the day by day, the knowledge aggregates at the along of the professional life and the knowledge acquired with the continued education form the conjoined of the professionals competences speak by the speech collective, while what attention, honesty, self-confidence and understanding are mention how the principal personal competences. The computing, the data-bases and the internet are the workman's tool and the technological recourse utilizabile by the collective interview. Kept evident still what promote the autonomy of the student by your research is a objective common between the interview librarian.

Key-word: Librarian professional; University library; Social representation; University student.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO	12
2.1 Contexto na Atuação.....	12
2.1.1 A universidade e seu público.....	12
2.1.2 O discente de graduação.....	14
2.1.3 A biblioteca universitária.....	17
2.2 Gênese e Consolidação da Especialidade Profissional.....	21
2.2.1 Consolidação sobre a história das profissões.....	22
2.2.2 Bibliotecário: profissional da informação.....	25
2.3 Competências.....	28
2.3.1 Origem e evolução do conceito de competência.....	28
2.3.2 Competência profissional.....	31
2.3.3 Competência informacional.....	34
2.3.4 Competências docentes do bibliotecário.....	36
3 COTIDIANIDADE, CONHECIMENTO E REPRESENTAÇÃO SOCIAL: marco teórico e metodológico	42
3.1 Realidade Social.....	42
3.2 Representações Sociais e Coletivas.....	49
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	54
4.1 Tipo de Pesquisa.....	54
4.2 Caracterização do Campo.....	56
4.3 Caracterização dos Bibliotecários Entrevistados.....	58
4.4 Responsabilidade Ética.....	59
5 COLETA DOS DADOS.....	61
5.1 Coleta dos Dados.....	61
5.2 Caracterização das Entrevistas.....	62
5.3 Tabulação, Análise e Interpretação dos Resultados.....	65
5.4 O Discurso Do Sujeito Coletivo - DSC dos Bibliotecários Entrevistados.....	67
5.4.1 Interpretação do DSC.....	69
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
REFERÊNCIAS.....	78
ANEXOS.....	86
ANEXO 1 – Termo de Aceite da Instituição.....	87
ANEXO 2 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	88
ANEXO 3 – Questionário de Caracterização dos Entrevistados.....	89
ANEXO 4 – Roteiro para Entrevista.....	90
ANEXO 5 – Entrevistas.....	91
ANEXO 6 – Instrumento e Tabulação dos Discursos dos Bibliotecários.....	108

1 INTRODUÇÃO

Dependendo do contexto em que se encontra, a biblioteca tem diferentes finalidades, estando cada uma de acordo com os interesses de seus patrocinadores.

Hoje, além de possibilitar acesso à informação, a biblioteca tem um papel de grande relevância ao favorecer o desenvolvimento de potenciais, capacitando os usuários a formularem opiniões e a tomarem decisões.

A biblioteca universitária é depositária de vasta herança cultural e importante patrimônio científico, o que a torna um local suscetível de apoio à reflexão e à socialização do conhecimento. Não apenas do conhecimento intrínseco à instituição à qual a biblioteca estiver vinculada, mas de todo conhecimento capaz de ser registrado, em qualquer formato e em qualquer lugar.

Há consenso entre aqueles que tratam sobre a biblioteca universitária, dentre os quais Carvalho (2004); Ferreira (1980); Gomes (1983), de que essa entidade proporciona ao cidadão meios para formulação de opiniões próprias a partir do acesso aos documentos que contêm as informações, como também permite ao aluno depender menos do professor e a confiar mais em si. Desse modo, a biblioteca universitária é focada como um dos pilares do seu macro-ambiente, gestora do conhecimento nele produzido e/ou que nele circula.

Autores como Thompsom e Carr e Saucedo Lugo (apud RAMALHO, 1992, p.50-52) são enfáticos ao afirmarem que o caráter e a eficácia de uma universidade podem ser medidos pela importância que ela dá à sua biblioteca. Para os autores, uma biblioteca adequada não é apenas a base de todo o estudo e ensino, mas também a condição essencial para a pesquisa sem a qual não se constrói conhecimento. Ainda conforme estes autores, desde as origens da universidade a biblioteca universitária tem sido um elemento de apoio à docência, à investigação e à extensão da cultura, atividades fundamentais da universidade.

O interesse por este tema é reflexo de motivações de ordem pessoal e profissional. No âmbito pessoal, minha vivência em bibliotecas universitárias tem início a partir dos estágios realizados durante a graduação no Curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Ceará, despertando-me interesse pela análise dos serviços

oferecidos e prestados aos discentes de graduação pelos profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias, no sentido de verificar a contribuição desse profissional para essa categoria da comunidade acadêmica.

Esse interesse ampliou-se com as experiências profissionais em bibliotecas universitárias onde foi possível perceber o potencial da atuação do bibliotecário como educador, visto que essa instituição é um importante órgão de sustentação, atuando como um espaço de comunicação pedagógica, incorporando novas tecnologias ao processo de produção e socialização do conhecimento.

Observam-se na literatura sobre bibliotecas universitárias no Brasil, textos que apontam esta instituição como instrumento coadjuvante na formação do discente, sobretudo em trabalhos apresentados nos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias – SNBUs. Como exemplo podem ser citados os textos de Chacon (1998), Bezerra e Costa (1998), que afirmam ter a biblioteca universitária procurado evoluir e acompanhar as mudanças ocorridas no ensino e na pesquisa desenvolvida na comunidade universitária, tanto nos aspectos sociais quanto nos aspectos técnicos, apropriando-se das tecnologias da comunicação e da informação, procurando prestar melhores serviços à comunidade acadêmica.

Sendo a biblioteca universitária um complemento fundamental para os três eixos principais da universidade, a saber, o ensino, a pesquisa e a extensão, esta pesquisa enfoca as questões relacionadas ao cotidiano do bibliotecário da biblioteca universitária que dizem respeito à contribuição deste profissional na formação do aluno da graduação, uma vez que este profissional está diretamente ligado ao objetivo do usuário ao procurar a biblioteca, que é encontrar a informação. Tal preocupação certamente acompanha o bibliotecário tanto no ato do desenvolvimento dos processos que permitem a recuperação da informação, assim como quando ele atua no setor de referência, ou mesmo diante da gestão da instituição, promovendo o funcionamento da mesma.

Parte-se, assim, do entendimento de que a biblioteca universitária, ainda que seja um órgão vital para a produção do conhecimento, produção da pesquisa e apoio à extensão da universidade, manifesta sua singularidade quando atua como complemento ou parte integrante e indispensável na formação do graduando. Diante

disso, cabe perguntar: como o bibliotecário desta entidade pensa que ele desenvolve suas práticas profissionais de modo que o produto de suas atividades vá ao encontro das necessidades acadêmicas do aluno de graduação?

Em face da problematização proposta, a pesquisa teve como principal objetivo conhecer as representações sociais que os bibliotecários da biblioteca universitária manifestam sobre a contribuição que oferecem na formação do discente de graduação; e como objetivos específicos verificar quais as competências que estes profissionais apresentam como adequadas e necessárias para a sua participação na formação do discente da graduação e quais ferramentas ou recursos tecnológicos eles declaram que utilizam no exercício de seu trabalho, as quais possibilitam contribuir na formação do discente da graduação.

O presente trabalho está estruturado da seguinte forma: o capítulo um é a introdução e se caracteriza por apresentar o trabalho, destacando o tema estudado, as motivações e os objetivos pretendidos com este estudo. O capítulo dois contextualiza o objeto de estudo deste trabalho, assim como trata sobre a constituição histórica das profissões e sobre as competências. O capítulo três apresenta a fundamentação teórica norteadora deste trabalho que é a sociologia do conhecimento e do construcionismo social, além das teorias das representações sociais e coletivas. No capítulo quatro estão descritas as questões pertinentes aos procedimentos metodológicos, incluindo o tipo de pesquisa; a caracterização do campo e dos participantes da pesquisa e os procedimentos éticos adotados neste estudo. O capítulo cinco traz a coleta dos dados; a caracterização das entrevistas; a tabulação, análise e interpretação dos resultados; a totalidade dos discursos sobre o tema do trabalho, ou seja, o que pensa o bibliotecário da biblioteca universitária a respeito de seu papel na formação do estudante de graduação, assim como as respectivas interpretações desse discurso coletivo. O capítulo seis apresenta as considerações finais. Finalmente, apresentam-se os elementos pós-textuais, que são as referências e os apêndices (instrumentos utilizados na pesquisa, as transcrições das entrevistas e a tabulação dos discursos das pessoas participantes da pesquisa).

2 BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO

Para efeito desta pesquisa considera-se bibliotecário universitário o bibliotecário que atua na biblioteca universitária, visto que o objetivo do estudo está diretamente relacionado ao papel deste profissional mediante sua ação em relação aos estudantes de graduação na universidade.

Ao se reportar ao bibliotecário universitário, Cury, Ribeiro e Oliveira, (2001), mencionam que seu espaço de atuação é basicamente o setor de referência e o setor de processamento técnico e que cada setor possui uma representação própria no seu fazer profissional, mas que os dois grupos possuem a mesma importância para o objetivo de seus trabalhos, que é possibilitar o fluxo da informação na biblioteca.

2.1 Contexto na Atuação

Nos sub-itens que seguem são apresentados três elementos principais que, juntos, formam o foco deste estudo: a universidade e seu público, o discente de graduação e a biblioteca universitária. Se isolados, cada um desses elementos tem vida própria e já foram objetos de inúmeras pesquisas, mas aqui o objetivo é discorrer brevemente sobre cada um deles de forma que se possa contextualizar a atuação do bibliotecário na biblioteca universitária a partir da relação que este profissional mantém com cada um desses elementos.

2.1.1 A universidade e seu público

Dodebei et al. (1998) conceitua universidade hoje como uma instituição de ensino superior para a formação de profissionais e pesquisadores, nos diversos campos do conhecimento, tendo como principal missão produzir conhecimento e garantir a dinâmica da transferência da informação.

De acordo com Charle e Verger (1996), o ensino superior no Ocidente tem suas origens nas escolas e colégios fundados pelas ordens católicas, na Idade Média, no século XIII, sendo privilégio de poucos, sobretudo do clero.

A universidade, como é conhecida hoje, é uma criação específica do mundo ocidental, nascida na Itália, França e Inglaterra, no século XIII. Ela sempre representou apenas uma parte do que se pode denominar de ensino superior, visto que a “partir da invenção da escrita muitas civilizações, antigas ou exteriores à Europa Ocidental, criaram, sob uma forma e outra, algum tipo de ensino superior” (CHARLE; VERGER, 1996, p.7-8). Conforme os autores, as primeiras universidades ocidentais surgiram na Europa Ocidental, no século XIII, mas não se pode atribuir a nenhuma delas data exata de nascimento, apesar de poderem ser consideradas contemporâneas as universidades de Bolonha, Paris e Oxford.

No Brasil, o ensino superior teve início no século XIX, com a chegada de D. João VI à Colônia. Mas, conforme Cunha, L. A. (2001), nesse primeiro momento o ensino superior aqui ministrado se resumia a algumas cátedras isoladas e somente a partir dos anos de 1920 é que realmente foram fundadas as primeiras universidades brasileiras. Atualmente, existem universidades em todos os grandes e médios centros urbanos brasileiros e há até mesmo municípios com menos de cem mil habitantes que possuem universidades, o que demonstra um avanço da política nacional em relação à expansão do ensino superior em território nacional.

Desde sua criação, o público que basicamente frequenta a universidade são os professores e os estudantes, não apenas de graduação, mas de todos os níveis de escolarização existentes na instituição, que, geralmente, vão do ensino fundamental, como é o caso dos alunos dos Colégios de Aplicação, até os pós-doutorandos.

Observa-se que a partir da última década do século XX a universidade brasileira tem sustentado um discurso de sua aproximação com a comunidade, isso representa que ela se reconhece como uma instituição elitista, visto que alguns estudos sobre estudantes universitários brasileiros em diferentes aspectos, como as pesquisas realizadas por Rios (2006) e Medeiros Wellen (2005), por exemplo, ao tratarem sobre seu perfil sócio-econômico, geralmente apontam para as classes sociais mais abastadas. Vários são os programas desenvolvidos por universidades brasileiras como

forma de aproximação desta com a população em geral, como por exemplo pode-se citar projetos de cursinhos pré-vestibulares oferecidos a estudantes de baixa renda egressos do ensino médio e projetos oferecidos a idosos, como recreação e exercícios físicos.

2.1.2 O discente de graduação

O ingresso, a permanência e o desenvolvimento em geral do estudante na universidade é assunto extenso e já foi objeto de várias pesquisas (RIOS, 2006; MEDEIROS WELLEN, 2005), o que não é o caso deste trabalho. Neste sub-item pretende-se apenas apresentar o estudante universitário brasileiro de uma maneira ampla.

A universidade não apenas abriga milhares de jovens estudantes enquanto parte integrante do sistema educacional de um país, como também é majoritariamente responsável pela emergência deles enquanto atores sociais que, principalmente desde a segunda metade do século XX, passaram a ocupar um lugar de destaque nas principais mudanças sociopolíticas das sociedades contemporâneas (NUNES; NUNES, 2003 (1)).

Considerando que o modelo de inserção do candidato a estudante de graduação na universidade brasileira adota o exame de vestibular como forma de aferição de conhecimentos gerais, que abrangem basicamente disciplinas do ensino médio, pode-se caracterizar o discente de graduação na universidade como um indivíduo que vem do ensino médio, em geral desprovido do conhecimento de uso de bibliotecas, pois é de largo conhecimento a falta de bibliotecas nas escolas brasileiras, como aponta Silva (1999), em estudo sobre a precaridade do sistema de bibliotecas escolares no Brasil. Após obter vaga pelo vestibular, o novo ingressante matricula-se em um curso de graduação, nele permanecendo em torno de cinco anos. É nesse ambiente onde vai buscar a preparação profissional a partir das aprendizagens que venham a ser consolidadas pelos currículos propostos, e ali se qualificará para poder pleitear e conquistar um lugar no mercado de trabalho de uma dada profissão.

Durante o curso de graduação este sujeito interage com a universidade nos seus diferentes segmentos, como por exemplo os laboratórios e a biblioteca universitária, sendo nesta última, talvez, onde muitos discentes passam boa parte de sua formação, visto que, conforme Dutra (2006), muitos estudantes vão à biblioteca da universidade não apenas para emprestar materiais mas também para usufruir dos serviços e/ou do espaço de estudo que ela oferece.

De acordo com Rios (2006), a vida acadêmica aproxima o estudante das exigências da sociedade no que diz respeito à atuação profissional e cidadã, exigindo eficácia e adaptação às novas situações, assim como a lidar com pressão e aceitação externas. A universidade oportuniza mudança no estatuto social do discente, o que significa ascensão social e respeito pela sociedade, mas por outro lado esse estudante passa a ser tratado como adulto e, conseqüentemente, mais cobrado socialmente. Essa mudança de atitude por parte da sociedade e a descoberta de um novo mundo que exige mais independência, geram sentimentos no estudante, ao mesmo tempo, de orgulho e medo, como também o torna inseguro mediante tomadas de decisões na universidade, visto que agora suas decisões acarretarão numa maior carga de responsabilidade (MEDEIROS WELLEN, 2005). Desse modo, os estudantes compreendem que precisam desenvolver autonomia, entendida aqui como a capacidade de tomar decisões conscientes.

Essas observações sobre a vida acadêmica do ponto de vista do estudante, encontram reforço no pensamento de Pagotti e Rezende (2003), ao afirmarem que o ingresso no ensino superior é um momento de ruptura com o modelo de aprendizagem do ensino médio, condensa expectativas, ansiedades, medos, esperanças ingênuas, visão de sucesso e fracasso, novos modelos de interação social, enfim, traz a novidade.

Sobre a expectativa do estudante universitário em relação a seu futuro profissional, pode-se dizer que ela representa a maior fatia dos sentimentos vividos por ele durante o desenrolar do curso superior. A expectativa é uma espécie de esperança, é uma representação inerente ao ser humano e está vinculada a evento futuro no qual exista a probabilidade de ocorrer algo esperado pelo sujeito. De acordo com Santos (2004, p.14), a expectativa é “uma parte da imagem do próprio sujeito. Uma pré-

visualização de um evento futuro”. Dito de outro modo, a expectativa é uma antecipação consciente de um acontecimento futuro.

Um curso superior é uma preparação e uma formação para que o sujeito, depois de graduado, atue profissionalmente. Essa preparação não desperta apenas uma projeção daquilo que vai acontecer após a graduação no que se refere à atuação profissional, mas também a projeção para qualquer evento futuro. Portanto, o discente de graduação tem expectativas em relação ao futuro profissional e elas influenciam nos processos de decisão sobre o que ele deve realizar durante o curso para ser mais competitivo no mercado de trabalho mediante o espaço que pretende conquistar após a graduação.

Na visão de Nunes e Nunes (2003a), em artigo sobre as expectativas do estudante universitário em relação a seu futuro profissional, as mais destacadas foram:

- a possibilidade de uma melhor intervenção na sociedade;
- o acesso a uma profissão de prestígio e bem remunerada;
- a contribuição que esperam dar no futuro ao desenvolvimento científico.

Observa-se aqui a representação de elementos próprios das classes sociais mais abastadas, como prestígio, dinheiro e poder. Estes três fatores formam o eixo principal que sustenta as expectativas do estudante universitário, visto que as escolhas apontadas pelos estudantes estão diretamente associadas às suas orientações perante a vida e às suas múltiplas dimensões de enquadramento, pois se o sujeito vem de classe abastada, como é a maioria do caso dos estudantes universitários brasileiros, ele precisa desses elementos para se manter na posição que ocupa na sociedade; se não, o sujeito busca na universidade o meio de ascender socialmente, pois geralmente um curso superior proporciona ascensão social (RIOS, 2006; MEDEIROS WELLEN, 2005).

Em se tratando do estudante universitário em território nacional, outro ponto que merece menção é a questão da participação de grande parte dos universitários no Movimento Estudantil – ME, que é uma das formas de politização do estudante universitário, uma vez que é na universidade onde se concentra a maior parcela dos jovens envolvidos com as questões políticas. O ME é o principal foco de resistência nas universidades brasileiras, já há muito tempo participando dos momentos políticos e culturais mais importantes do Brasil, como por exemplo, lutando contra o autoritarismo

ferrenho da ditadura militar e pela abertura democrática do País, nas décadas de 1970 e 1980.

Essa observação encontra respaldo no trabalho de Mesquita (2003) sobre o ME brasileiro. De acordo com o autor, no século passado, sobretudo durante a ditadura militar, o ME marcou presença definitiva no cenário político latino-americano. Em território brasileiro, “a trajetória do ME remonta a grandes momentos da história política, tais como debates sobre a educação e a universidade” (MESQUITA, 2003, p.118). No cenário atual, completa ao autor, o ME continua apresentando-se como uma das possibilidades de inserção e atuação política para uma parcela dos estudantes, pois o ingresso na universidade possibilita ao jovem uma convivência

[...] com outros que partilham dos seus problemas, envolvendo-se na busca comum das alternativas desejadas, criando compromissos semelhantes com a condição que, no momento, define as suas vidas e que é a condição de jovem (FORACCHI, 1972 apud MESQUITA, 2003, p.118).

Mediante as observações aqui apresentadas, pode-se concluir que o discente de graduação é um sujeito que, geralmente, ingressa na universidade pleno de expectativas, projetos e sonhos, passa por todo um processo que não se resume à profissionalização, até mesmo porque o próprio espaço da universidade não se limita apenas ao curso superior escolhido pelo estudante, mas supõe uma miscelânea de espaços, e durante todo o tempo em que convive na universidade se desenvolve como ator social capaz de exercer sua cidadania e o papel que lhe for conferido na sociedade.

2.1.3 A biblioteca universitária

A biblioteca universitária, nascida no século XIII, na Europa Ocidental, concomitantemente com a universidade, ao longo de sua existência, passou de local onde simplesmente se guardavam os materiais utilizados e produzidos durante as aulas na universidade para um lugar onde não só se disponibiliza a informação nos seus mais

diferentes formatos, como também permite-se o fluxo dessa informação através dos mais diversos meios tecnológicos de comunicação e informação.

As transformações pelas quais a biblioteca no Ocidente tem historicamente passado vêm servindo de cenário para discussões cujo enfoque leva a reconhecer que ela sempre esteve atrelada ao que simboliza cultura erudita e poder na história da humanidade.

A biblioteca universitária no Ocidente tem suas origens sedimentadas nas bibliotecas das ordens religiosas que deram sustentação ao movimento de criação das universidades ocidentais, o que leva a deduzir que as universidades sempre dispuseram de bibliotecas, mesmo que rudimentares (CARVALHO, 2004). McGarry (1999) afirma que na Idade Média as bibliotecas universitárias eram locais de acesso restrito, com função de colecionar e preservar documentos. Sobre os acervos das bibliotecas universitárias medievais, McGarry (1999) afirma que estes eram divididos em duas partes: os livros mais consultados e os livros disponíveis para empréstimos. Os primeiros estavam acorrentados, enquanto que os últimos eram guardados num ambiente separado. Trazendo esta característica da divisão do acervo para a atualidade, observa-se que os livros cativos de hoje correspondem aos livros acorrentados, ou seja, às coleções de reserva.

Foi nos primórdios do Renascimento, “marco de transição do mundo medieval para o mundo moderno” (CHARLE; VERGER, 1996, p.1), que as bibliotecas universitárias começaram a adquirir o seu sentido moderno, ou seja, trabalhar como serviço de apoio ao ensino e à pesquisa na universidade. Foi também na Renascença que o livro passou de sagrado para instrumento de utilidade social, ao alcance de um maior número de pessoas (CARVALHO, 2004).

A partir da invenção da imprensa por Gutenberg, no século XV, aumenta a produção de documentos e, conseqüentemente, a circulação da informação. Desde a invenção de Gutenberg até chegar aos nossos dias, a biblioteca universitária passou por muitas fases: do documento manuscrito ao impresso; do microfilme aos bancos de dados; do *CD-ROM* à *Internet*.

A biblioteca universitária, na opinião de Bezerra e Costa (1998), é um espaço social, cultural e educacional, dotado de recursos materiais, humanos e técnicos,

capazes de assistir adequadamente a comunidade universitária no estudo, no ensino e na pesquisa. Milanesi (1988) afirma que a universidade e a biblioteca refletem-se, e uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior está na excelência de sua biblioteca. Para ele, não é possível a existência de uma universidade de alto nível com uma biblioteca que possua acervo precário, pessoal despreparado e espaço inadequado.

As tecnologias da informação atualmente utilizadas nas bibliotecas universitárias permitem o acesso à informação mesmo quando esta não está presente no espaço físico da instituição à qual o usuário se dirige. Uma vez existindo e permitido o acesso, a informação solicitada pode ser recuperada e utilizada pelo interessado. Neste sentido, a abrangência da biblioteca universitária não se restringe somente a seu acervo interno, mas, também, em sua capacidade de prover acesso para além das possibilidades dos documentos de sua coleção.

Conforme Marchiori (1996), a biblioteca universitária passa a ser reconhecida por sua capacidade de acessar, recuperar, comunicar e intercambiar informações, independentemente da sua localização espaço-temporal e do suporte no qual a informação estiver armazenada.

Sendo a biblioteca e a universidade agências sociais organizadas para atender às necessidades de um grupo ou da sociedade em geral (GOMES, 1993), na intersecção destas duas entidades, a biblioteca e a universidade, considera-se a existência de uma unidade organizacional que reúne os predicados principais da biblioteca e os da universidade, em suas várias concepções históricas e posicionamentos sociais. O núcleo dessa relação transformada em conceito singular absorve, por outro lado, problemas de identidade institucional gerados pela diferença presente nos dois universos externos ao centro nuclear. Tais diferenças, entendidas como dificuldades, podem ser exemplificadas pelo papel exercido pela biblioteca dentro da universidade, uma vez que as bibliotecas universitárias não se dedicam, de maneira exclusiva, ao ensino nem à administração da universidade, de modo que não se encaixam nem nas funções docentes nem nas administrativas. Na verdade, elas são

um misto das duas funções, pois não só administram o patrimônio informacional da universidade como exercem uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação para atingir suas metas, seja com seu acervo ou com o acervo de outras bibliotecas.

Guncho (1998), ao tratar sobre a biblioteca universitária, afirma que esta deve estar indissociavelmente ligada ao planejamento da universidade como um todo, destacando que a matéria básica da nova revolução tecnológica é a informação. O resultado dessa simbiose é o fluir de imagens e mensagens entre redes que se constituem no fio básico da estrutura social. Conforme esta autora a biblioteca universitária deve dar suporte a todos os programas de educação da instituição a qual pertence, inclusive aos programas de educação a distância.

Lafuente et al (1997 apud PORTILLO; PIRELA, 2005, p.13), faz a seguinte observação sobre a contribuição da biblioteca universitária em relação ao discente:

[...] a biblioteca académica puede jugar también un papel docente, por medio de la creación de servicios orientados a enseñar a los estudiantes e usuarios en general a usar las fuentes de publicación electrónica y las herramientas de acceso a la información que están y estarán disponibles en el futuro cercano.

Conforme estudos sobre a biblioteca universitária apresentados sob forma de citações e idéias expostas neste item, observa-se que desde sua origem esta instituição foi pensada como forma de contribuir com a melhoria do ensino e da pesquisa na universidade.

Reportando-se às bibliotecas universitárias no Brasil ver-se-á que sua história é muito recente, sobretudo quando se vêem questões de organização e vínculo institucional. Segundo Ramalho (1992), a primeira universidade brasileira a criar biblioteca central foi a universidade de São Paulo, em 1947. Esta entidade é pioneira, também, na criação do catálogo coletivo de livros e periódicos. Apesar da independência técnica e administrativa das unidades, a biblioteca central e o catálogo coletivo da USP apontam para o que mais tarde ficou conhecido como Serviços Bibliotecários Cooperativos.

Ramalho (1992) menciona que a Universidade do Recife é a primeira universidade brasileira a instituir a centralização de serviços de aquisição e de

processamento técnico, ao criar, em 1953, o Serviço Central de Biblioteca; seguida pela criação do Serviço Central de Informações Bibliográficas, da Universidade da Bahia e pela criação da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, na década de 1960.

Como se pode observar a tendência de agregação e centralização tanto dos serviços bibliotecários como das bibliotecas no todo, começa a se institucionalizar nas bibliotecas universitárias brasileiras por todo o País a partir da segunda metade da década de 1950.

Lemos e Macedo (1974) afirmam que em 1963 o Conselho Federal de Educação recomenda a existência de biblioteca como um dos requisitos para reconhecimento de cursos superiores, o que alavanca a criação de bibliotecas universitárias no Brasil.

Miranda (1980) acredita que a Reforma Universitária de 1968 reforça o modelo de biblioteca central que se espalha pelo País. Conforme este autor, a idéia básica deste modelo está em eliminar a duplicidade de meios para fins idênticos e racionalizar a organização da biblioteca com plena utilização de recursos materiais e humanos. Ramalho (1992) compartilha este pensamento com Miranda ao afirmar que a Reforma Universitária de 1968 trouxe avanços para as bibliotecas universitárias e que a partir dela houve crescimento nos investimentos no setor das bibliotecas universitárias brasileiras, melhorando as condições de funcionamento e proporcionando melhoria na aquisição de equipamentos, acervos como também na oferta de serviços.

A partir da década de 1970, as discussões sobre a situação das bibliotecas universitárias começaram a tomar consistência (GARCIA, 1991; FERREIRA, 1980). Estas discussões deram origem aos eventos e entidades que representam as bibliotecas universitárias, tais como os Encontros, Seminários e Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias/CBBU, da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições/FEBAB.

Dois fatos que merecem destaque são o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias/SNBU e o Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias/PNBU. O SNBU firmou-se como fórum para discussões de problemas enfrentados pelas bibliotecas universitárias brasileiras e fortaleceu a colaboração entre essas entidades, como o desenvolvimento de estudos e projetos relacionados à biblioteca universitária, enquanto que o PNBU surgiu como decorrência do modelo centralizador adotado para

a universidade brasileira e para suas bibliotecas, o que determinou mudanças e transformações em ambas, a partir de sua criação, em 1986.

De um modo geral, a maioria das bibliotecas universitárias brasileiras tem uma história peculiar: foram formadas a partir de bibliotecas de faculdades isoladas. Neste sentido, observa-se que a biblioteca universitária brasileira, pensada como um dos espaços facilitadores da aprendizagem deve ser um espaço de múltipla comunicação, disponibilizando itens informacionais dentro de padrões que possibilitem a geração de novos conhecimentos na universidade, pela atuação de seus profissionais.

2.2 Gênese e Consolidação da Especialidade Profissional

A seguir apresenta-se a gênese e a consolidação das profissões, sob o ponto de vista de estudiosos do assunto como De Masi e Freidson, por exemplo. Essa breve discussão visa dar suporte à compreensão do que veio a se constituir como a profissão de bibliotecário e suas especificidades, no caso, a do bibliotecário universitário.

2.2.1 Breve história das profissões: algumas considerações

De acordo com De Masi (2000), as profissões, como são conhecidas hoje, têm suas origens num processo histórico e social relacionado ao trabalho. As formas primitivas de organização social originaram-se nas sociedades agrárias, onde o trabalho era realizado basicamente por escravos, agricultores e artesãos. Na sociedade pré-industrial, surge o burguês, pessoa que adquiria recursos financeiros a partir das práticas comerciais.

Durante a sociedade industrial, que se caracterizou pela fábrica de grandes dimensões, pelo ritmo incutido à natureza do trabalho e pelas lutas operárias, expressões de um conflito de classe padronizado, é que, alavancado pela necessidade de mão de obra para as indústrias, surge o contrato de trabalho. Este se baseia na venda de um serviço e denomina quem vende e quem compra o serviço de empregado e patrão, respectivamente (DE MASI, 2000).

Para Bell (1973) é na sociedade pós-industrial, caracterizada pelo predomínio dos trabalhadores do setor terciário (serviços em geral), em que o setor de serviços responde pela maior parte da economia, que o profissionalismo surge com mais força.

De Masi (2000) observa que a passagem de uma sociedade para outra, ou seja, da sociedade agrária à pré-industrial, industrial e pós-industrial, representa formas de liberação da necessidade de esforço humano o que revolucionou os processos de produção de bens e serviços e, conseqüentemente, aperfeiçoou os modos de produção. Aued (1999) considera que há uma metamorfose do profissional, percebida quando uma dada ocupação é exercida até que se instalam novas necessidades sociais.

Ao tratar das profissões, Freidson (1998) destaca que independentemente do conceito, as profissões representam um tipo distinto de ocupação com importância especial para o funcionamento efetivo e humanitário da sociedade. Para ele, “as profissões constituem um segmento da força de trabalho que singulariza um grupo de trabalhadores que possui conhecimento especial e competência especial” (FREIDSON, 1998, p.152).

Segundo Cunha (2000), foi Flexner quem definiu o termo profissão, em 1915, como o conhecemos hoje. Para Flexner, afirma Cunha,

Uma profissão fundamenta-se numa atividade intelectual, requer de seus membros a possessão de um conhecimento, tem objetivos bem definidos, possui técnicas que podem ser comunicadas a uma organização própria, motivada pelo desejo de trabalhar pelo bem comum (CUNHA, 2000, p.2).

Freidson (1998, p.154) afirma que as profissões conquistaram o poder organizado de controlar elas próprias os termos, as condições e o conteúdo de seu trabalho nos locais onde realizam e que entre as características das profissões está a de ter “a orientação para um serviço ético para outros” (Freidson, 1998, p.162). Good (1960 apud FREIDSON, 1998, p.162), definiu profissões como “a orientação para servir ao bem comum.”

Freidson (1998) associa às profissões elementos como *expertise*, termo que utiliza para denominar um corpo de conhecimento e competência especializada; formas

de credencialismo, escolas ou jurisdição tais como associações e conselhos de classe; e a autonomia, que considera como a organização da profissão e a posição que esta ocupa na sociedade, características básicas que um campo ou uma ocupação necessita para ser classificada como profissão. Conforme este autor, tais elementos mostram que para ser um profissional o indivíduo terá de cumprir etapas, ou seja, pela formação, obter credenciais e passar a pertencer a um grupo específico.

Segundo Ortega y Gasset (1967, apud ALMEIDA JUNIOR, 2004, p.82), “uma profissão é fruto da vontade e do interesse da sociedade. É a sociedade quem determina quando uma profissão não se faz mais necessária. Assim, uma profissão é determinada, mantida e aceita por uma sociedade”.

Com base na afirmação acima, observa-se que há uma dialética entre a sociedade e as profissões, visto que uma profissão só tem razão de existir se houver necessidade/demanda de suas funções pela sociedade. Nesta dialética em que se encontram as profissões e a sociedade, observa-se que tanto as profissões quanto a sociedade vão moldando o modo de vida das pessoas, como também as funções executadas pelas profissões e pelos profissionais e o significado social dado como identidade à sua própria denominação, conforme expresso por Souza, F. (2004). Para o autor supracitado, depende dos membros da profissão a reafirmação constante da identidade profissional, pois, são estes os responsáveis em manter a chama das profissões acesa a partir das realizações, a cada momento, pelas profissões.

Uma vez possuidora de um “corpo de conhecimento”, que é a característica básica de todas as profissões (FREIDSON, 1998; MUELLER, 2004), uma das prerrogativas das profissões é a autonomia sobre o exercício do trabalho. Para Diniz (2001, p.40):

Autonomia é a prerrogativa que gozam os membros de uma profissão de proceder, sem qualquer interferência externa, ao diagnóstico dos problemas no âmbito de sua exclusiva competência técnica, de indicar os procedimentos adequados à solução dos problemas detectados de se colocarem fora do alcance de eventuais avaliações leigas de seu desempenho profissional.

Esta mesma autora afirma que, no nível coletivo, a autonomia se expressa na capacidade das organizações profissionais de estabelecer, sem interferência externa,

critérios de admissão à comunidade profissional, normas de conduta e procedimentos profissionalmente corretos, assim como o controle sobre o conteúdo do treinamento profissional. Para Cunha (2000, p.2), autonomia significa “o direito que os profissionais têm de organizar-se e regulamentar suas atividades”.

Segundo Freidson (1998, p.162-163), “a organização social das profissões constitui circunstâncias que estimulam o desenvolvimento de diversos tipos de compromissos em seus membros.” Este autor aponta três pontos principais para explicar sua tese. No primeiro ponto, Freidson (1998) afirma que ao oferecer a expectativa de uma carreira relativamente segura e vitalícia, espera dos profissionais membros de uma organização profissional o compromisso e a identificação com a mesma e com o futuro desta, garantindo assim a permanência do *status quo* da ocupação, tanto em nível econômico quanto em nível social. O mesmo não ocorre no trabalho assalariado prototípico, explica Freidson, pois o compromisso dos trabalhadores dessa natureza é apenas consigo mesmos, que significa obter o maior salário possível no plano individual.

O segundo ponto levantado por Freidson (1998) trata do controle das características de recrutamento, treinamento e empregabilidade dos membros de uma organização profissional. Ao se organizarem em sociedade, os profissionais terão “muito mais experiências ocupacionais comuns no treinamento, na carreira e no trabalho [...]”, o que não ocorre com os trabalhadores fabris. Estes “são recrutados, treinados e empregados de um modo mais heterogêneo ao longo de sua vida produtiva” (FREIDSON, 1998. p.163).

O terceiro ponto mencionado por Freidson (1998) afirma que a organização social das profissões estimula o compromisso com o trabalho, ou seja, pelo fato de estar amparada juridicamente, a profissão estável permite um conjunto de tarefas específicas durante toda a vida, o que estimula o trabalhador qualificado ao compromisso com o trabalho que realiza. Enquanto que os trabalhadores assalariados prototípicos, além de não terem garantia das tarefas no seu trabalho, ao mudar de emprego geralmente mudam de tarefas, como também, realizam tarefas que eles criam e controlam ao mesmo tempo.

No atual cenário econômico, o profissional é um especialista em tempo integral, tem no trabalho sua fonte de renda e sustento, bem como de realização profissional, afirma Freidson (1998). Aqui remete-se ao profissional da informação bibliotecário.

A seguir tratar-se-á da profissão de bibliotecário.

2.2.2 Bibliotecário: profissional da informação

Conforme McGarry (1999), as práticas bibliotecárias existem há quase tanto tempo quanto as bibliotecas, ou mesmo antes delas, quando ainda não se tinha a idéia formada de um lugar próprio para reunir documentos. De acordo com Harris (1995), o bibliotecário, ou *keeper of the books*¹, surgiu na Antiguidade. Para ingressar na carreira de bibliotecário o candidato ao cargo precisava de uma boa preparação pessoal. Antes de tudo, informa Harris (1995), ele deveria se graduar na escola para escribas e, depois de graduado, o mesmo deveria se aperfeiçoar na literatura ou no tipo de acervo que iria guardar. Em seguida, serviria como aprendiz por determinado tempo, onde também estudaria diversas línguas e aprenderia o ofício de bibliotecário. Só depois de cumprir todos os estágios acima citados, o bibliotecário estaria pronto para servir nos altos cargos de oficial do governo ou nos templos religiosos.

Na Biblioteca de Alexandria o bibliotecário reunia funções de gestor e de educador, além de ser um intelectual. De acordo com Blair (2000), além de presidir ao funcionamento e à organização da instituição, o bibliotecário alexandrino desempenhava também a função de preceptor dos filhos do casal real. Flower (2002) informa que Zenódoto de Éfeso, o primeiro bibliotecário da Biblioteca de Alexandria, obteve o cargo pelo fato de ser um especialista em Homero, pois, tanto Ptolomeu I quanto seu sucessor, Ptolomeu II, reverenciavam o mestre poeta grego a ponto de qualquer pessoa que, mesmo remotamente, envolvida com suas obras, obtivesse seus favores.

A dimensão e a importância que as bibliotecas foram tomando na sociedade levou ao desenvolvimento de um corpo de conhecimento próprio, capaz de determinar

¹ Guarda-livros. (HARRIS, 1995).

uma profissão com técnicas específicas para serem desenvolvidas na biblioteca, denominado de Biblioteconomia. Conforme Le Coadic (1996), a biblioteconomia é a arte de organizar bibliotecas.

O termo “profissionais da informação” é utilizado por autores como Souza, F. (2002); Robredo (2003); Mueller (2004), para caracterizar os bibliotecários, arquivistas, museólogos e os cientistas da informação. De acordo com Souza, F. (2002, p.13), “informação é o fluir permanente do conhecimento. Assim, profissões da informação são aquelas que têm como missão social organizar, coordenar e explicar esse movimento, isto é, esse fluir”.

Souza, F. (2002) considera como profissões da informação a biblioteconomia, a arquivologia, a museologia e a ciência da informação, visto que as três primeiras, através de técnicas específicas, organizam o fluir da informação, e a última, ou seja, a ciência da informação “[...] se define como profissão do pesquisador da informação e se realiza na construção das teorias que suportam e dão vitalidade às três primeiras [...]” (SOUZA, F., 2002, p.15). No entanto, Ponjuán Dante (2000) considera engenheiros da computação, analistas de sistema, gestores da informação, comunicólogos, administradores e outros, profissionais da informação. Para esta autora todos os profissionais que trabalham com a informação são profissionais da informação:

São profissionais da informação todos aqueles que estão vinculados profissional e intensivamente a qualquer etapa do ciclo da vida da informação e que são capazes de manipular com eficiência e eficácia tudo que estiver relacionado à informação nas organizações e em unidades de informação (PONJÚAN DANTE, 2000, p.93).

Robredo (2003) afirma que o arquivista, o bibliotecário e o museólogo são considerados profissionais da informação por terem a informação armazenada nos arquivos, bibliotecas e museus, respectivamente como seu objeto de trabalho.

Mueller (2004) afirma que embora não haja consenso sobre todas as profissões que poderiam ser incluídas na designação “profissionais da informação”, é possível dizer que, no Brasil, bibliotecários, arquivistas, mestres e doutores em ciência da informação formam o núcleo desse grupo, tendo a biblioteconomia como a mais antiga e mais organizada dos três segmentos.

O reconhecimento da biblioteconomia como profissão de nível superior no Brasil data do ano de 1962 (MUELLER, 2004; SOUZA, F., 2004). Para Mueller (2004), a trajetória dessa profissão no Brasil cumpriu todas as fases apontadas por Abbott (1988), ou seja, trabalho voluntário, reconhecimento legal, cursos superiores, edição de periódicos, associações de classe, construção do corpo de conhecimento específico, auto-regulação e certificação.

Souza, F. (2003) define o bibliotecário como uma pessoa preparada intelectual e tecnicamente para viabilizar a dinamização de coleções de documentos, sejam elas impressas ou eletrônicas, aptas ao atendimento de quaisquer públicos, em quaisquer níveis, definidos ou constituídos conforme local de atuação da instituição detentora dos acervos documentais ou centros de transmissão de dados.

Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (BRASIL, 2002), do Ministério do Trabalho e do Emprego, profissionais da informação são aqueles profissionais que disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação; tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas.

Observa-se que as opiniões a respeito de quais atores devem ser considerados profissionais da informação variam de acordo com os interesses de cada profissão que se designa como profissão dessa natureza. Além disso as transformações científicas, tecnológicas e econômicas na sociedade atual formam um ambiente de disputa pelo mercado do trabalho com a informação, o que leva cada vez mais profissionais a reivindicarem a denominação de profissional da informação. De todo modo, está em seu âmbito de atuação a realização de atividades educativas próprias ao seu fazer e ao ambiente bibliotecário em que atuam.

2.3 Competências

Apresenta-se a seguir algumas reflexões teóricas sobre competência em três perspectivas: competência profissional, competência informacional e competências docentes do bibliotecário.

2.3.1 Origem e evolução do conceito de competência

Vários autores, em diferentes áreas, têm procurado oferecer uma conceituação sobre a noção de competência e suas origens. Numa visão histórica, Brandão (1999) afirma que o significado da palavra competência remonta ao fim da Idade Média, quando o termo “competência” pertencia essencialmente à linguagem jurídica e dizia respeito à faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões. Por extensão, o termo veio a designar o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico.

A literatura consultada define competência conforme a área em questão. Genericamente, o termo competência pode se referir à capacidade para tomar decisões adequadas em âmbito definido, ou seja, aplicar seus conhecimentos para resolução de problemas. (HARLEN, 1989; MAMEDE; PENAFORTE, 2001). Zarifian (2001) caracteriza competência como “conceito multidimensional, onde os principais atributos são: iniciativa, responsabilidade, inteligência prática; conhecimentos adquiridos, transformações, diversidade; mobilização dos atores, compartilhamento” (ZARIFIAN, 2001, p.115). Este mesmo autor define a competência ainda como a colocação de recursos em uma situação prática.

Para Magalhães et al. (1997), competência diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credencia um indivíduo a exercer determinada função. Tal pensamento aproxima-se do que Bloom, Krathwohl e Masia (1979) denominaram de “capacidade”, ou seja, a combinação de conhecimentos e habilidades, ou destrezas, com vista ao alcance de determinado propósito. Observa-se que ambos os autores parecem restringir o conceito de competências às questões técnicas relacionadas ao trabalho e à especificação do cargo. Segundo Sveiby (1998,

p.42), a competência de um indivíduo consiste em cinco elementos mutuamente dependentes:

- Conhecimento explícito: envolve conhecimento dos fatos e é adquirido principalmente pela informação, quase sempre pela educação formal;
- Habilidade: é a arte de “saber fazer”. Esta arte envolve uma proficiência prática – física e mental – e é adquirida, sobretudo, por treinamento e prática. Inclui o conhecimento de regras de procedimento e habilidades de comunicação;
- Experiência: é adquirida principalmente pela reflexão sobre erros e sucessos passados;
- Julgamentos de valor: são percepções do que o indivíduo acredita estar certo. Elas agem como filtros conscientes e inconscientes para o processo de saber de cada indivíduo;
- Rede Social: é formada pelas relações do indivíduo com outros seres humanos dentro de um ambiente e uma cultura transmitidos pela tradição.

Assim, pode-se inferir que Sveiby (1998) usa o termo competência como sinônimo tanto de saber quanto de conhecimento pessoal, ao afirmar que ela é desenvolvida pelo indivíduo ao longo de sua vida, por meio do treinamento, da prática, dos erros, da reflexão e da repetição.

Perrenoud (2000) reconhece que a noção de competência tem múltiplos sentidos e afirma que esta exige que se coloque em ação um repertório de recursos como, por exemplo: conhecimentos, capacidades cognitivas e capacidades relacionais. Este mesmo autor conceitua a competência como sendo “a capacidade de agir eficazmente em um tipo de situação, capacidade que se apóia em conhecimentos, mas não se reduz a eles” (PERRENOUD, 2000, p.7). Para Perrenoud (2000), a competência implica na evocação de três elementos complementares:

- os tipos de situações das quais se tem um certo domínio;
- os recursos que mobiliza; os conhecimentos teóricos ou metodológicos as atitudes, o *savoir-faire*² e as competências mais específicas; os esquemas motores; os esquemas de percepção, de avaliação, de antecipação e de decisão.

² Saber-fazer (PERRENOUD, 2000).

- a natureza dos esquemas de pensamento que permitem a solicitação, a mobilização e a orquestração dos recursos pertinentes em situação complexa em tempo real (PERRENOUD, 2000, p.15-16).

Decorrente dessa concepção de competência apontada por Perrenoud, pode-se dizer que as competências compreendem a utilização, integração e mobilização de conhecimentos para enfrentar um conjunto de situações complexas, além de uma atualização de saberes.

Numa perspectiva educacional sobre competência, Perrenoud (2000) aponta a prática reflexiva, a profissionalização, o trabalho em equipe e por projetos, a autonomia e a responsabilidades crescentes como competências essenciais no atual contexto social na formação do indivíduo, objetivando que o mesmo se torne competitivo no mercado de trabalho. Sob esta mesma perspectiva, Zarifian (2003), enfatiza a vinculação entre trabalho e educação, na qual considera as competências como resultado da educação sistemática e destaca o aspecto fundamental de como as escolas enriquecem o repertório de habilidades do indivíduo. Este autor propõe uma definição centrada essencialmente na mudança de atitude social do homem em relação ao trabalho e à organização, e considera a competência como a tomada de iniciativa e responsabilidade do trabalhador diante de situações profissionais.

Com base nos diversos conceitos e diferentes pontos de vista mencionados neste item, pode-se concluir que o termo competência, desde que surgiu na Idade Média, atravessou os séculos que se seguiram até os nossos dias e hoje possui vários significados, estando cada um deles de acordo com a perspectiva e os interesses da área e das teorias que o abordam.

2.3.2 Competência profissional

Há uma dialética permanente no mundo do trabalho que determina que as profissões surjam, desapareçam e se transformem, sempre acompanhando as necessidades de suas contribuições para a sociedade (FREIDSON, 1998). Neste

contexto, pode-se dizer que a competência profissional também acompanha a evolução do mundo do trabalho e sofre mutações de acordo com as necessidades da sociedade, visto que, conforme Berger e Luckmann (1973), a evolução da sociedade perpassa a busca de novas alternativas sempre que o que se tem não responde mais às necessidades dos indivíduos.

Numa perspectiva da competência relacionada ao mundo do trabalho, Zarifian (2001, p.68) considera três aspectos que alimentam a definição de competência profissional: a tomada de iniciativa e de responsabilidade do indivíduo; a inteligência prática das situações; e a faculdade de mobilizar outros indivíduos em torno das mesmas situações, assim como suscitar nos mesmos não apenas co-responsabilidade, como a partilha do que estiver em jogo. Este autor aponta quatro grandes momentos que se destacam na história da competência profissional. O primeiro momento do modelo da competência profissional apontado por Zarifian (2003), está no início dos anos da década de 1970, juntamente com o tema da autonomia individual, e se concretiza durante a negociação do novo acordo de classificação da metalurgia, concluído no final do ano de 1974, na França. O segundo momento do modelo da competência destacado por Zarifian (2003), está na estratégia usada pelos franceses no momento da retomada econômica, por volta de 1984 -1985, quando é enorme o desafio de sair do marasmo da crise econômica dos anos da década de 1970 e erguer-se ao nível dos novos desafios produtivos e concorrenciais. O terceiro e quarto momentos do modelo da competência abordado por Zarifian (2003), estão na primeira e segunda metade dos anos 1990, respectivamente. Conforme este autor, a primeira metade dos anos 90 do século XX, chamada pelos economistas franceses de Período de Racionalização, visto uma conjuntura econômica pouco favorável, é um período em que a temática da competência profissional progride pouco, encerrando-se nos dispositivos burocráticos de gestão prévia. No final dos anos da década de 1990 a temática da competência profissional surge novamente, doravante em um novo modelo, serve como referência no nível social, onde o Medef³ é sensível aos novos dados da concorrência internacional.

³ Movimento de Empresas da França (associação patronal) (ZARIFIAN, 2001).

Zarifian (2001) acredita que a competência é a capacidade de utilização dos recursos disponíveis pelo indivíduo em uma situação prática, sendo, portanto, a iniciativa sob a condição de autonomia, que supõe uma mobilização de dois tipos de recursos: os pessoais e internos, que são adquiridos, solicitados e desenvolvidos pelas pessoas em dada situação; e os coletivos, que são trazidos e colocados pelas pessoas à disposição das organizações. Estes dois tipos de recursos mobilizados pelo indivíduo apontados por Zarifian também são mencionados por Sandberg (2000). Conforme este autor, desde a época de Taylor busca-se identificar e descrever os conhecimentos e habilidades humanas essenciais para o trabalho, levando em consideração princípios racionalistas de orientação no trabalhador e no trabalho. O foco no trabalhador percebe a competência como um conjunto formado pelo conhecimento, habilidades e atitudes, além de características pessoais necessárias para uma *performance* eficaz no trabalho. A perspectiva de orientação no trabalho traz a idéia de um levantamento de atributos pessoais necessários para desenvolver determinada atividade. No plano coletivo, Zarifian (2001) afirma que em cada grupo de trabalho se manifesta uma competência coletiva que é maior que a soma das competências individuais de seus membros, visto existir um efeito provocado pela sinergia entre as competências individuais de seus componentes. Durand (2000) também chama atenção para esse aspecto, ao comentar que crenças e valores compartilhados no âmbito do grupo influenciam sobremaneira a conduta e o desempenho de seus integrantes.

Zarifian (2001) considera, ainda, a competência como sendo a faculdade de mobilizar redes humanas em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidades. Destaca um elenco de fatores que fazem parte desse processo: iniciativa, responsabilidade, inteligência prática, conhecimentos adquiridos, transformação, diversidade, mobilização dos atores e compartilhamento. Este autor menciona, ainda, que assim como o conhecimento existe apenas no ser humano e pode ser mobilizado somente pelas pessoas, da mesma forma isso ocorre com a competência. Além disso, faz outras considerações importantes sobre a competência e o mundo do trabalho, destacando-se, em especial, que “transmitir uma informação não é um ato simples e anódino; supõe dar atenção às condições que devem ser reunidas e necessita, então, de uma verdadeira competência” (ZARIFIAN,

2003, p.120), importando, nas situações profissionais, a informação pertinente sobre o que alguém solicita tendo em vista uma ação decorrente, permitindo às pessoas situarem-se no ambiente e agir.

Conforme Zarifian (2001, p.66), o Medef, na ocasião das Jornadas Internacionais de Deauville, em outubro de 1998, deu a seguinte definição de competência profissional:

Combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete, então, à empresa identificá-la, avaliá-la, validá-la e fazê-la evoluir.

Outros autores também fazem uma relação entre o conceito de competência e o mundo do trabalho, procurando defini-la como sendo um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionadas e que afetam parte considerável das atividades desenvolvidas pelas pessoas, relacionando-as ao desempenho, podendo ser medidas segundo padrões e melhorada mediante ações de treinamento e desenvolvimento, a fim de servir aos propósitos das organizações (FLEURY; FLEURY, 2001; MIRANDA, S. V., 2004). Há, ainda, autores que definem competência não apenas como um conjunto de qualificações que o indivíduo detém, mas também como o resultado ou efeito da aplicação dessas qualificações no trabalho. Nesse caso, o resultado alcançado, ou o desempenho do indivíduo no trabalho, representa, em última instância, a sua própria competência profissional ou uma medida desta, ou seja, a competência profissional do indivíduo não pode ser dissociada da ação. Para Le Boterf (2003), cada ação componente é produto de uma combinação de recursos, e é no saber mobilizar e aplicar estes recursos que reside a riqueza do profissional, ou seja, sua competência. Por sua vez, Dutra; Hipólito e Silva (1998) tratam a competência como a capacidade que o indivíduo possui de gerar resultados de acordo com os objetivos organizacionais, e que se traduz tanto pelo resultado ou desempenho esperado quanto pelo conjunto de qualificações necessárias para seu alcance. Prahalad e Hamel (1990) tratam sobre a competência no contexto organizacional, referindo-se à competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades, tecnologias e valores que geram um diferencial competitivo para a organização. Para estes autores, competências essenciais nas

organizações são aquelas que conferem vantagem competitiva e geram valor distintivo capaz de elevar a organização. Neste mesmo raciocínio, Green (2000) refere-se às competências organizacionais como os atributos de uma organização que a torna eficaz e define competências organizacional como o saber que a empresa acumula e que lhe confere certo nível de competitividade atual e futuro.

Ropé e Tanguy (1997) chamam a atenção para o caráter dinâmico das competências profissionais. Enquanto o domínio de uma profissão, uma vez adquirido pelos meios legais de credenciamento como a universidade e as escolas específicas, conselhos, etc., não pode ser questionado (FREIDSON, 1998), Ropé e Tanguy (1997) afirmam que as competências são tidas como propriedades específicas valorizadas em uma atividade, mas instáveis e provisórias. Além de relacionadas a contextos organizacionais singulares, as competências submetem o trabalhador a um processo permanente de validação, que exige dele a constante comprovação de sua adequação ao posto de trabalho. Este pensamento em relação à instabilidade das competências profissionais é compartilhado por Fleury e Fleury (2001) ao comentarem que os conhecimentos e habilidades inerentes a um indivíduo possuem valor transitório, uma vez que as tecnologias organizacionais são dinâmicas e impõem novas necessidades de qualificação a cada dia. Uma competência tida hoje como essencial em um contexto organizacional específico pode, amanhã, tornar-se obsoleta em razão da introdução de inovações tecnológicas no ambiente de trabalho ou mesmo de uma reorientação estratégica da organização.

2.3.3 Competência informacional

Traduzido de *Information literacy*, o termo competência informacional foi cunhado pelo bibliotecário *Paul Zurkowski*, nos Estados Unidos da América, na década dos anos de 1970, para designar habilidades ligadas ao uso da informação eletrônica (CAMPELLO, 2003). Genericamente definida como o domínio do universo informacional e seus processos, mais especificamente a competência informacional pode ser definida como o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades ligadas ao

universo informacional (DUDZIAK, 2005). Miranda (2004) define a competência informacional como um tipo de competência específica: a competência para se lidar com a informação. Para ele competência informacional é o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil do bibliotecário ou de uma outra atividade baseada intensivamente em informação. Pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. A *American Association Of School Librarians/Association for Educational Communications and Technology* afirma que “a competência informacional prepara o indivíduo para tirar vantagem das oportunidades inerentes à sociedade da informação globalizada”, (AASL, 2001). Neste mesmo contexto, a *American Library Association* defende que:

Para ser competente em informação uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar, e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usar a informação de modo que outras pessoas possam aprender a partir delas (ALA, 1989).⁴

A partir da definição da *American Library Association* (1989), fica evidente que a expressão competência informacional refere-se fundamentalmente ao domínio do universo informacional e sua dinâmica. Campello (2003) afirma que a expressão competência informacional nos países avançados é de domínio dos bibliotecários. A autora explica que embora empregado inicialmente em perspectiva gerencial ou de negócios, o termo capturou a imaginação daqueles profissionais, principalmente dos norte-americanos, que o têm usado como bandeira para levar avante o desejo de aumentar o prestígio da classe, o que seria conseguido com a ampliação da função pedagógica da biblioteca (CAMPELLO, 2003). Este pensamento é compartilhado por Dudziak (2005) ao mencionar que a competência informacional traz consigo o gérmen

⁴ *To be information literate a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the information... Ultimately, information literate persons are those who learned how to learn. They know how to learn, because know how the knowledge is organized, how to find information and how to use information in such a way that others can learn from them (American Library Association, 1989).*

de uma revolução para o trabalho bibliotecário, principalmente no âmbito das bibliotecas universitárias. Esta mesma autora completa seu argumento afirmando que, inegavelmente a competência informacional surgiu no âmbito da Biblioteconomia ligada aos processos de investigação, ao pensamento crítico e ao aprendizado independente e permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisão. Assim, envolve toda a atuação da biblioteca e dos bibliotecários, levando-os a assumir uma postura mais presente e ativa na comunidade acadêmica.

Alguns autores relacionam a competência em informação aos processos de busca da informação para a construção de conhecimento envolvendo uso, interpretação e busca de significados, dentro da perspectiva da sociedade do conhecimento (BREIVIK, 1985; KUHLTHAU, 1991; EISENBERG, 1998). Conforme estes autores, o foco está no indivíduo, em seus processos de compreensão da informação e seu uso em situações particulares. Neste contexto, a biblioteca é concebida como espaço de aprendizagem e o bibliotecário aparece ora como gestor do conhecimento, ora como mediador nos processos de busca da informação. O paradigma educacional que dá suporte a esse modelo de competência informacional é o alternativo, que privilegia o processo de ensino/aprendizagem, tendo o foco no indivíduo. Há ainda autores que ligam a competência informacional ao aprendizado, considerando que a mesma deveria englobar, além de uma série de habilidades e conhecimentos, a noção de valores ligados à dimensão social e situacional (GARFIELD, 2001; RAFFERTY, 1999). A partir dos enunciados pode-se dizer que, mais que a preocupação tecnológica ou a mudança nos processos cognitivos, a competência informacional presume a incorporação de um estado permanente de mudança, a própria essência do aprendizado como fenômeno social. Neste cenário, a biblioteca universitária aparece como espaço de expressão do sujeito e o bibliotecário como agente educacional, ativamente envolvido com a comunidade acadêmica. Mais que mediador, o trabalho do bibliotecário como agente educacional está direcionado à mediação do aprendizado.

2.3.4 Competências docentes do bibliotecário

Neste item são apresentados alguns pontos de vista sobre a ação pedagógica do bibliotecário atuante na biblioteca universitária, assim como as competências docentes desse profissional no seu cotidiano e na sua interação com o estudante universitário, considerando um cenário de intensificação dos processos de educação.

Para Délors et al. (2001), é tarefa da educação não apenas promover a disseminação da informação, mas tornar o sujeito capaz de compreendê-la e fazer uso da informação para desempenhar democraticamente seu papel na sociedade. Este autor defende que “cabe à educação a missão de fazer com que todos, sem exceção, façam frutificar os seus talentos e potencialidades criativas, o que implica por parte de cada um, a capacidade de se responsabilizar pela realização de seu projeto pessoal” (DÉLORS et al., 2001, p.16). É importante ressaltar que esta noção da educação está relacionada, na sociedade contemporânea, às mudanças de paradigmas.

A consonância entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas Instituições de Ensino Superior – IES, é o fator que determina seu real sentido (CARVALHO, 2004; DODEBEI et al., 1998; RAMALHO, 1992; MILANESI, 1988). Essa consonância é alcançada por meio do entendimento das estruturas curriculares, bem como a interação com a comunidade acadêmica e a integração ao modelo político-pedagógico desenvolvido pela instituição. A clareza com relação aos objetivos e atividades pertinentes à biblioteca universitária, como serviço de informação que é, dentro de sua comunidade, também é fator nessa integração.

Rader (1995) afirma que desde a década de 1990 tem havido crescente integração e colaboração entre bibliotecários e docentes na implementação de programas educacionais voltados para a competência informacional, sobretudo no ambiente universitário e o bibliotecário é cada vez mais visto como educador, sendo valorizado o trabalho cooperativo com docentes e administradores na implementação da competência informacional voltada para a educação. Assim, a competência informacional é uma forma pela qual o sujeito percebe sua interação com o mundo, uma metáfora da própria condição humana de aprendizagem permanente, diretamente ligada ao aprender a aprender e ao aprendizado ao longo da vida defendidos por Délors

et al. (2001), na qual a educação voltada para a competência informacional é o caminho que conduz o sujeito à competência informacional voltada para a educação.

Apesar dessa discussão que defende a participação do bibliotecário no contexto educacional, Dudziak (2003) afirma que a inserção deste profissional neste segmento nem sempre é fácil. Embora muitos bibliotecários se considerem educadores e possuam *status* para tal, nem sempre as IES às quais estão vinculados os percebem como profissionais engajados no processo educacional. Em geral, admite-se que as coleções das bibliotecas universitárias são essenciais para a formação do discente, mas a necessidade de se educar para ter o domínio da informação fica muitas vezes em segundo plano. Apesar do surgimento de novos projetos educacionais, Dudziak (2005) menciona que ainda não se discutiu amplamente a implementação de um projeto educacional voltado para a informação, visto que um projeto dessa natureza exige transformação nos papéis sociais e profissionais atuais, no âmbito da comunidade educacional e perante a sociedade em geral, e aponta a cooperação entre administradores, bibliotecários, docentes, técnicos e estudantes como uma das premissas para que se desenvolvam programas educacionais voltados para a competência informacional.

Há várias referências sobre a necessidade do estabelecimento de parcerias entre bibliotecários e docentes, como exemplo a proposta metodológica desenvolvida por Nuñez Paula (1997) que possibilita aos bibliotecários universitários colaborar no processo de mudança do fazer pedagógico. Esta metodologia permite que estes profissionais participem de todas as fases da construção do projeto pedagógico da instituição, acompanhando todo o processo de transformação pedagógica. Essa cooperação depende do modo como os bibliotecários se relacionam com a comunidade e como vêm a si mesmos no contexto educacional. Para Severino (2004), é preciso que o bibliotecário compreenda o que é ensino/aprendizagem, como se processa e esteja consciente de que sua atuação pode contribuir para a qualidade do ensino. Nery (1989) compartilha este pensamento ao afirmar que cabe ao bibliotecário o comprometimento com a educação, porque, além de deter o conhecimento técnico necessário no trato da informação, ele também é um educador e a biblioteca é centro do fazer educativo.

Como agente educacional, o bibliotecário poderá iniciar os processos culturais de transformação da educação e da comunidade educacional e social. A biblioteca enquanto instituição multicultural e pluralista é base para esta transformação e o bibliotecário deve direcionar seu trabalho para a mediação da aprendizagem, que, Dudziak (2005) define a partir de quatro conceitos:

- intencionalidade: ocorre quando o bibliotecário como educador direciona a interação e o aprendizado;
- reciprocidade: ocorre quando o bibliotecário se envolve no processo de aprendizagem;
- significado: ocorre quando a experiência é significativa para ambos (bibliotecário e aprendiz);
- transcendência: ocorre quando a experiência vai além da situação de aprendizagem, é extrapolada para a vida do aprendiz.

Dudziak (2005) afirma, também, que a mediação educacional ocorre quando o bibliotecário convence o aprendiz de sua própria competência, inculcando-lhe autoconfiança para continuar o aprendizado, transformando-o em um aprendiz autônomo e independente. Observa-se nas afirmações desta autora o eco das recomendações feitas por Délors et al. (2001) no relatório sobre a Educação para o Século XXI, enviado à UNESCO, onde o “aprender a aprender” é uma das principais recomendações. A educação deve ser estruturada em quatro alicerces: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver e aprender a ser (DÉLORS et al., 2001). Para isso, as propostas curriculares devem contemplar conteúdos e estratégias de aprendizagem que capacitem o ser humano para a vida em sociedade, para a atividade produtiva e para a experiência subjetiva, podendo assim se constituir em instrumentação da cidadania democrática.

O aprendizado mediado no âmbito da biblioteca não é unânime para todos os indivíduos, ele pode variar de acordo com cada situação e o grau de interação humana. O usuário em uma rápida entrevista de referência não vai ser mediado em seu aprendizado da mesma forma que outro indivíduo que desenvolve um projeto. Neste sentido, o bibliotecário como educador deve manter o foco nos processos de aprendizagem dos estudantes, levando-os ao aprendizado e considerando as diferenças culturais e de estilos de aprendizagem de cada um. Ser bibliotecário

educador significa dominar seu processo e campo específicos de trabalho a ponto de ter a capacidade para reelaborá-los e reconstruí-los de acordo com sua proposta pedagógica (DUDZIAK, 2005). Dessa forma, continua a autora, os bibliotecários necessitam se reinventar, adotando uma postura mais ativa, deflagrando processos e projetos de inovação organizacional, tanto no âmbito da biblioteca, quanto no espaço das instituições de ensino. Neste sentido, estes profissionais devem buscar o aprendizado contínuo, a melhoria de suas qualificações e competências, principalmente em relação à comunicação, estabelecendo parcerias com docentes, administradores, estudantes e mesmo com seus pares, de modo a ampliar suas redes de comunicação e sua visibilidade profissional. Ao difundir a cultura da informação, os bibliotecários estarão promovendo a competência informacional. Enquanto instituição pluralista que é, a biblioteca universitária deve valorizar o intercâmbio cultural promovendo a integração e a comunicação ampla internamente, com outras instituições e com a comunidade que a cerca.

Diante desse cenário cabem ao bibliotecário questionamentos como, por exemplo, como educar os estudantes universitários de forma que se tornem competentes em informação? Como levá-los nas práticas a operar no imenso universo informacional? Como conduzi-los ao pensamento crítico de que falam Délors et al. (2001) e Perrenoud (2000) em seus processos de busca e uso da informação? A orientação bibliográfica não bastaria, visto serem necessárias outras ênfases que tornem as atividades educacionais contextualizadas, integradas, isto é, atividades que façam parte do universo cotidiano do aluno.

A discussão e o interesse dos bibliotecários de bibliotecas universitárias em promover a competência informacional no âmbito da biblioteca universitária não é de hoje. As discussões sobre a atuação desta entidade no contexto educacional brasileiro datam dos anos da década de 1970. Estas discussões se consolidaram e deram origem ao maior evento que representa as bibliotecas universitárias no Brasil: o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias /SNBU. O escopo do SNBU é construir a formação de múltiplas visões através de um contexto interdisciplinar, reunindo bibliotecários de bibliotecas universitárias de todo o País, concorrendo para auxiliar no domínio do universo tecnológico a adequadas atitudes comportamentais e

organizacionais, assim como na integração e compartilhamento da informação pelos sujeitos. Os bibliotecários envolvidos no contexto das bibliotecas universitárias buscam superar os desafios, procurando ser agentes ativos de um processo de criação e transferência da informação, ampliação e redimensionamento do seu campo de ação. O SNBU é um evento que, após quase trinta anos de criação, é consagrado como uma das ações de estudos e debates mais respeitadas no Brasil. Fazendo uma análise dos trabalhos apresentados nas quase três décadas de existência do SNBU pode-se afirmar que foram discutidos aspectos bastante diversificados, como: planejamento de unidades de informação; arquitetura e acervo que contemple o acesso e uso da informação por usuários com necessidades especiais; administração de recursos humanos; automação de serviços; compartilhamento de informação; aquisição e uso das tecnologias de comunicação e informação e captação de recursos, entre outros, sempre caminhando num direcionamento que vá ao encontro de possibilitar melhorias e atualização da biblioteca universitária com o contexto social atual. Contudo, não se destaca a discussão de competências docentes do bibliotecário. Com a evolução da tecnologia e a disseminação da informação *on-line*, a comunidade acadêmica e científica passou a ter mais acesso à informação, tanto em maior quantidade e diversidade, quanto em maior qualidade e velocidade.

3 COTIDIANIDADE, CONHECIMENTO E REPRESENTAÇÃO SOCIAL: marco teórico e metodológico

As teorias das representações sociais e coletivas fundamentam a metodologia empregada nesta pesquisa que buscou conhecer as representações manifestadas pelos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias sobre sua contribuição na formação do discente de graduação, visto que tais teorias oferecem as ferramentas necessárias para a compreensão das manifestações discursivas aqui pretendidas. Desse modo, este item foi dividido em duas partes: a primeira trata da realidade como

um processo em construção social e a segunda parte sobre a maneira como esta realidade se apresenta aos indivíduos no seu cotidiano.

3.1 Realidade Social

A expressão sociologia do conhecimento, afirmam Berger e Luckmann (1973), foi forjada pelo filósofo alemão Max Scheler na década de 1920 e a disciplina sociologia do conhecimento trata das relações entre o pensamento humano e o contexto social dentro do qual esse pensamento surge (BERGER; LUCKMANN, 1973). Estes autores consideram o pensamento marxista, nietschiano e historicista como antecedentes intelectuais à sociologia do conhecimento e defendem que esta disciplina deve ocupar-se de tudo aquilo que passa por conhecimento em uma sociedade, independentemente da validade ou não do mesmo.

Peter Burke (2003, p.12) afirma que no início do século XX a sociologia do conhecimento se concretiza como disciplina a partir dos estudos realizados na França, nos Estados Unidos e na Alemanha e, ao olhar sob uma perspectiva mais histórica, define-a como uma disciplina que se ocupa com tudo aquilo que é considerado conhecimento na sociedade e com os processos que servem para conhecer a realidade como uma construção social. Conforme o autor, a obra *A construção social da realidade*, de Berger e Luckmann, publicada pela primeira vez em 1966, representa um renascimento dessa disciplina que, nesta mesma década, é fortalecida por teorias de outras áreas do conhecimento, como a antropologia, filosofia e história da ciência, segundo as concepções de Lévi-Strauss, Foucault e Kuhn, respectivamente.

Na formulação de suas propostas teóricas, Berger e Luckmann (1973) partem de um pressuposto básico: a realidade se constrói na vida cotidiana e a sociologia do conhecimento deve estudar os processos por meio dos quais se origina o conhecimento. Para eles a realidade da vida cotidiana se apresenta como um mundo intersubjetivo no qual os homens participam juntos. Esta inter-subjetividade diferencia nitidamente a vida cotidiana de outras realidades das quais o homem tem consciência. O homem está sozinho no mundo de seus sonhos, mas sabe que o mundo da vida

cotidiana é tão real para os outros quanto para si mesmo. De fato, ele não pode existir na vida cotidiana sem estar continuamente em interação e comunicação com os outros. Ele sabe que sua atitude natural com relação a este mundo corresponde à atitude natural dos outros, que eles também compreendem as objetivações graças às quais este mundo é ordenado, que eles também organizam este mundo em torno do “aqui e agora” de seu estar nele e têm projeto de trabalho nele. Sabe ainda que os outros têm uma perspectiva deste mundo comum que não é idêntica à dele.

Apesar da constituição biológica do homem não determinar a ordem social na qual o homem vive, a necessidade da emergência, manutenção e transmissão de uma ordem social provém das constantes biológicas humanas. A definição da natureza humana envolve, sobretudo, uma co-construção, afirmando-se como homem a partir das relações sócio-culturais que este estabelece com a comunidade. Ou seja, não existe natureza humana no sentido de um substrato biologicamente fixo que determine a variabilidade das formações sócio-culturais (BERGER; LUCKMANN, 1973). O homem constrói seu ambiente, torna-o familiar e assim constrói-se a si mesmo, tecendo sua própria natureza. Como mencionam Berger e Luckmann (1973, p.72), “o homem produz-se a si mesmo.”

A vida cotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente. Coerente na visão de cada um, pois cada um considera coerência de acordo com o universo de que participa, ou seja, com o mundo a que tem acesso. Assim, o mundo da vida cotidiana não só é tomado como uma realidade certa pelos membros ordinários da sociedade na conduta subjetivamente dotada de sentido que imprimem suas vidas, como também é um mundo que se origina no pensamento e na ação dos homens, sendo afirmado como real por eles. Berger e Luckmann (1973, p.37) afirmam que “o senso comum contém inumeráveis interpretações pré-científicas e quase científicas sobre a realidade cotidiana, que admite como certas.”

Para Berger e Luckmann (1973) a construção social da realidade faz referência à tendência fenomenológica das pessoas ao considerar os processos subjetivos como realidades objetivas. Neste sentido, as pessoas apreendem a vida cotidiana como uma realidade ordenada, ou seja, as pessoas percebem a realidade independente de sua

própria existência e apreensão. Assim, o mundo da vida cotidiana é aquele que se dá por estabelecido como realidade. O sentido comum que se constitui e se apresenta como a realidade por excelência, tentando, desta forma, impor-se sobre as consciências das pessoas, pois se apresenta como uma realidade ordenada e objetiva, afirmam Berger e Luckmann (1973).

O construcionismo de Berger e Luckmann, ao tratar sobre a realidade social traz a teoria durkheimiana para o foco do debate. Para Durkheim (2002), o indivíduo é dependente do meio social na medida em que a realidade social é exterior a ele e não depende de sua vontade. A realidade impõe-se à observação ao mesmo tempo em que resiste a esta mesma observação, impondo-se de tal modo que o indivíduo é incapaz de negá-la. “Tudo que é real”, afirma Durkheim (2002, p.25-26), “tem uma natureza definida que se impõe, com a qual é necessário contar, e que, mesmo quando se consegue neutralizá-la, nunca está completamente vencida.”

Durkheim (2002) denominou de fato social o que ele considera força abstrata capaz de conduzir o indivíduo tal como as convenções sociais determinam. Conforme este autor, fato social

É toda maneira de fazer, fixada ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior; ou então, que é geral no âmbito de uma determinada sociedade, tendo, ao mesmo tempo, uma existência própria, independente das suas manifestações individuais (DURKHEIM, 2002, p.19).

A definição de fato social permite um melhor entendimento sobre a realidade social, visto que, tal como a realidade social, o fato social também tem existência própria e é encontrado já formado pelo indivíduo no ato de sua inserção num contexto social e o indivíduo é obrigado a considerá-lo, pois não tem poder sobre ele.

Esta opinião é igualmente expressa por Elias (1993, v.2) em sua teoria processualista, ao afirmar que a realidade social, criada e instituída pelo homem, é transformada, de diferentes maneiras, em autocontrole. Desse modo, as convenções sociais transformam-se em criaturas contra o criador. Elias ilustra seu pensamento mostrando como exemplo o uso da força física no controle social. Ele afirma que, ao contrário do que acontecia na Idade Média, em que a violência física era utilizada sem cerimônia, atualmente ela é aquartelada e constitui monopólio de certos grupos

especialistas que montam guarda à margem da vida social, controlam a conduta do indivíduo exercendo influência decisiva sobre o mesmo, saiba ele disso ou não, promovendo assim a auto-limitação.

Voltando a Durkheim, verifica-se que o seu fato social possui duas características principais: ser exterior ao indivíduo e coercitivo a este. Assim, independentemente do indivíduo ter ou não conhecimento do fato social, ele existe e exige obediência. Ao transgredir um fato social, o indivíduo arcará com as conseqüências, como por exemplo, a exclusão social. Neste sentido, percebe-se que o fato social durkheimiano tem relação com a realidade objetiva(da) de Berger e Luckmann assim como com o processo civilizador de Elias. Para Berger e Luckmann (1973),

As instituições estão “*af*”, exteriores a ele, persistentes em sua realidade, queira ou não. Não pode desejar que não existam. Resistem as suas tentativas de alterá-las ou de evadir-se delas. Têm um poder coercitivo sobre ele, tanto por si mesmas, pela pura força de sua facticidade, quanto pelos mecanismos de controle geralmente ligados às mais importantes delas. A realidade objetiva das instituições não fica diminuída se o indivíduo não compreende sua finalidade ou seu mundo de operação. Pode achar incompreensíveis grandes setores do mundo social, talvez opressivos em sua opacidade, mas não pode deixar de considerá-los reais (BERGER; LUCKMANN, 1973, p.86).

Nesse mundo, então, são as interações sociais os mecanismos que permitem a construção social da realidade, e a linguagem, manifestada pelo indivíduo de diversas formas, falada, escrita, sinalizada, etc., é condição essencial na construção social da realidade (BERGER; LUCKMANN, 1973). É através da linguagem que o homem participa da sociedade, independente do papel que exerce nela. Berger e Luckmann afirmam que a vida cotidiana é sobretudo a vida com a linguagem:

A linguagem, [...] é o mais importante sistema de sinais da sociedade humana. A vida cotidiana é sobretudo a vida com a linguagem, é por meio dela, de que participo com meus semelhantes. A compreensão da linguagem é por isso essencial para minha compreensão da vida cotidiana (BERGER; LUCKMANN, 1973, p.56-57).

Para estes autores a linguagem tem origem e encontra sua referência primária na vida cotidiana. Embora a linguagem possa ser empregada para se referir a outras

realidades, conserva, mesmo assim, seu arraigamento na realidade do senso comum da vida diária. Sendo um sistema de sinais, a linguagem tem a qualidade da objetividade, e, portanto, da exteriorização ao indivíduo como também da coerção a este. Neste sentido, a linguagem é fato social. Conforme Berger e Luckmann (1973, p.58-59)

Encontro a linguagem como facticidade externa a mim, exercendo efeitos coercitivos sobre mim. A linguagem força-me a entrar em seus padrões. Não posso usar as regras da sintaxe alemã quando falo inglês. A linguagem me fornece a imediata possibilidade de contínua objetivação de minha experiência em desenvolvimento.

A linguagem também tipifica as experiências, permitindo o agrupamento destas em amplas categorias, em termos das quais tem sentido não somente para um indivíduo isolado, mas também para a coletividade. Ao mesmo tempo em que tipifica, também torna anônimas as experiências, pois as experiências tipificadas podem em princípio ser repetidas por qualquer pessoa incluída na categoria em questão, afirmam Berger e Luckmann (1973).

No reforço de sua análise, Berger e Luckmann (1973) defendem que a sociologia do conhecimento deve preocupar-se com a origem e a construção da realidade social dos indivíduos e esta realidade é construída a partir da vida cotidiana. Discutem a realidade como uma entidade objetiva e mostram os processos necessários na construção desta objetividade, que, segundo eles, é a institucionalização e a legitimação.

A institucionalização é um processo de objetivação de primeira ordem, afirmam Berger e Luckmann (1973, p.79). Ela “ocorre sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores.” Qualquer uma dessas tipificações é uma instituição. As tipificações das ações habituais são sempre partilhadas a todos os membros do grupo social particular em questão. Por exemplo, uma modalidade profissional. Nela o corpo de conhecimento da profissão é compartilhado com os sujeitos que se empenham em se tornar profissionais dessa área. Estes sujeitos terão acesso ao conhecimento específico da área desde o ensino da profissão (curso técnico, faculdade, etc.) até o fim da vida. As instituições controlam a conduta humana

estabelecendo padrões previamente definidos de comportamento, que o canalizam em uma direção por oposição às muitas outras direções que seriam teoricamente possíveis.

A legitimação, afirmam Berger e Luckmann (1973), é uma objetivação de segunda ordem que produz novos significados para integrar os significados já ligados a processos institucionais díspares. Tem como função tornar objetivamente acessível e subjetivamente plausível as objetivações que foram institucionalizadas. Observa-se a partir dos processos de institucionalização e legitimação da realidade a existência de mecanismos de controle social. Essa idéia é reforçada pelo discurso de Elias (1993) ao afirmar que o controle social determina o que deve ser feito, ou seja, como devem se comportar os membros de dada sociedade com o objetivo de manter uma convivência harmônica entre si. Conforme esse autor, os mecanismos de controle social são apresentados à sociedade de várias formas como, por exemplo, através de regras de conduta no convívio social.

Retornando a Berger e Luckmann (1973), encontra-se que a construção social da realidade é um processo dialético contínuo que acontece em três momentos: a exteriorização, a objetivação e a interiorização. A exteriorização se dá ao interagir-se socialmente quando se participa da vida cotidiana e se compartilha do acervo social de conhecimento disponível, momento este em que a vida cotidiana aparece como realidade por excelência e é experimentada em diferentes níveis de aproximação e distância espaço-temporal. Na exteriorização, o homem atribui sentido à realidade, nos processos de interação social que se dão na relação face-a-face e pelo uso da linguagem.

Ao participar do mundo institucional o homem experimenta a realidade objetiva e neste momento ocorre a objetivação, na qual se dão os processos de legitimação e interiorização. A exteriorização e a objetivação são momentos de um processo dialético contínuo, sendo a interiorização o terceiro momento do processo de construção social da realidade.

A interiorização da realidade, conforme Berger e Luckmann (1973, p.87) “é o processo no qual o mundo social objetivado é reintroduzido na consciência no curso da socialização.” A interiorização da realidade acontece em duas fases de socialização: primária e secundária. Na fase primária, o indivíduo se torna membro da sociedade ao

nascer, enquanto que na socialização secundária o indivíduo vai sendo introduzido na sociedade ao longo de sua vida.

Conforme pode se observar, a sociologia do conhecimento se preocupa com o homem e os processos que o tornam um ser social ou, em outros termos, a produção e troca de conhecimento e suas conseqüências sociais. Berger e Luckmann (1973) buscam sistematizar o conhecimento da relação que se estabelece entre o homem e a realidade na qual este está inserido, mostrando como se constrói, como se transmite e onde se transmite o conhecimento, colaborando assim nas configurações de uma determinada sociedade. Para estes autores esses processos se aplicam na discussão de problemas sociológicos relativos à linguagem, à ação e às instituições sociais, assim como a costumes e a religiões.

Elias (1993), ao tratar das relações do homem com seu pensamento e as condições materiais e o meio ambiente em que ele vive, defende que as tipificações e os costumes se consolidam sem uma data fixada, levando a constantes transformações sociais e que as formas de sobrevivência na sociedade surgem e desaparecem de acordo com o interesse dos atores sociais, ao que o autor denomina de “processo civilizador”. Conforme este autor, “[...] o processo civilizador constitui uma mudança na conduta e sentimentos humanos rumo a uma direção muito específica” (ELIAS, 1993, p.193). Sobre a dinâmica social, Elias (1993) explica que ela acontece dos planos e ações, impulsos emocionais e racionais de pessoas isoladas, entrelaçadas constantemente de modo amigável ou não, sendo que o produto resultante dessa simbiose pode originar as mudanças e os modelos jamais imaginados por uma única pessoa. Mas é dessa interdependência que surge uma ordem muito mais forte e irresistível determinante do curso da história da humanidade.

De um modo geral, as teorias de Berger e Luckmann (1973), Durkheim (2002) e Elias (1993) mostram o ser humano como um ser social que ao nascer é introduzido em um mundo que se apresenta como realidade dada a partir de processos como a institucionalização, a legitimação e a objetivação da realidade. No entanto, não se trata de uma realidade imutável, visto que ela reflete uma, dentre muitas outras possibilidades de organização dos homens pela qual o conhecimento é um produto da

atividade humana, constantemente construído e reconstruído através de um processo dialético, ou seja, de uma dinâmica social.

Considerando que a realidade social é um processo em construção pelo qual os homens desempenham papéis, interagem e se comunicam tanto presencialmente quanto à distância, por meio de sinais desenvolvidos e mantidos pela linguagem ao longo da existência humana, pode-se deduzir que há um acervo de conhecimento social e que este acervo é constituído por representações de seus pensamentos e valores que são compartilhados em suas relações sociais e utilizados pelos mesmos conforme seu papel na sociedade. Neste sentido, escolheu-se a Teoria das Representações Sociais a fim de fundamentar a metodologia empregada neste estudo que buscou conhecer as representações sociais que os bibliotecários têm sobre a sua contribuição na biblioteca universitária na formação do discente de graduação.

O modo como o homem expressa seu pensamento e representa a realidade que lhe é peculiar é o assunto do item a seguir que aborda as representações coletivas e sociais, ou seja, as teorias que dão sustentação à metodologia adotada neste trabalho.

3.2 Representações Sociais e Coletivas

Há outra perspectiva para abordar o conhecimento produzido nas relações em sociedade que é designada representações sociais e/ou coletivas.

A teorização inicial sobre a noção de representações tem como fundador o pensador francês Émile Durkheim em seu estudo sobre a ideação coletiva, intitulado *As regras do pensamento sociológico*, de 1895, no qual Durkheim identificou diversos elementos informativos, cognitivos, ideológicos, normativos, crenças, valores, atitudes, opiniões, imagens, etc., como produções mentais sociais. Neste estudo Durkheim apresenta um conceito de representações coletivas, como forças capazes de coagir os indivíduos, ao que ele denominou fato social. Conforme este autor, “o que as representações coletivas traduzem é a maneira pela qual o grupo se enxerga a si mesmo nas relações com os objetos que o afetam” (DURKHEIM, 2001, p.12). Assim, Durkheim (2001) defende que há um isomorfismo entre representações e instituições.

Para ele as categorias que servem à classificação das coisas, são solidárias às formas de agrupamento social; as relações entre classes o são face àquelas que organizam a sociedade.

De acordo com Arruda (2002), as representações coletivas em Durkheim, apresentavam razoável estabilidade e um relativo estancamento no tocante às representações individuais: “consistiam em um grande guarda-chuva que abrigava crenças, mitos, imagens e também o idioma, o direito, a religião, as tradições” (ARRUDA, 2002, p.134). Devido à sua abrangência, o conceito de representações coletivas durkheimianas inseria uma dificuldade na realização de estudos dos fenômenos sociais em termos práticos, o que tornava o conceito pouco operacional. Arruda (2002) afirma que durante mais de meio século este conceito ficou esquecido até mesmo pela sociologia e somente na segunda metade do século XX, em 1961, é que Moscovici vai proceder à remodelagem do conceito durkheimiano.

O conceito de representações coletivas de Durkheim serviu de ponto de partida para a teoria de Moscovici sobre as representações sociais, na psicologia social, tendo como marco sua tese de doutorado “*La psychanalyse, son image et son public*”, defendida na França em 1961, na qual utilizou do princípio da psicanálise para explicar seu pensamento (ARAYA UMAÑA, 2002; ARRUDA, 2002; JODELET, 2001). Moscovici (2004, p.18) utiliza a expressão “forma de criação coletiva”, para definir as representações sociais de um modo geral. Para Moscovici, uma representação social é entendida como:

Um sistema de valores, idéias e práticas com uma dupla função: primeiramente, estabelecer uma ordem que habilitará os indivíduos a orientarem-se em seu mundo material e social e dominarem-no; e, em segundo lugar, possibilitar a realização da comunicação entre os membros de uma comunidade pelo fornecimento de um código para o “intercâmbio” social e de um código para nomearem e classificarem, sem ambigüidades, os diversos aspectos de seu mundo e de sua história individual e em grupo (MOSCOVICI, 2004, p.34).

Ainda conforme Moscovici (1961 apud ARRUDA, 2002, p.142),

[...] a representação social é um *corpus* organizado de conhecimentos e uma das atividades psíquicas graças às quais os homens tornam a realidade física

e social inteligível, se inserem num grupo ou numa relação cotidiana de trocas, liberam o poder da sua imaginação.

Para Sá e Arruda (2000), o campo das representações sociais representa não só um espaço de indagação, reflexão, embate e produção científica, mas também de encontro, de troca e solidariedade. Arruda (2002) defende que ao ser produção simbólica destinada a compreender e balizar o mundo, a representação social provém de um sujeito ativo e criativo, tem um carácter cognitivo e autónomo e configura a construção social da realidade. “A ação e a comunicação são seu berço e chão: delas provém e a elas retorna a representação social” (ARRUDA, 2002, p.142).

Jodelet (2001, p.21) afirma que “[...] as representações sociais são fenômenos complexos sempre ativados e em ação na vida social”, ou seja, as representações sociais são a maneira como os sujeitos sociais apreendem os acontecimentos da vida diária, assim como as características do meio ambiente, as informações que circulam, e as pessoas ao nosso redor. Conforme a autora, as representações sociais “[...] nos guiam no modo de nomear e definir conjuntamente os diferentes aspectos da realidade diária, no modo de interpretar esses aspectos, tomar decisões e, eventualmente, posicionar-se frente a eles de forma defensiva”, portanto, “[...] orientam e organizam as condutas e as comunicações sociais” (JODELET, 2001, p.17, 22). Para esta autora, o estudo das representações sociais constitui uma contribuição decisiva na abordagem mental individual e coletiva. Desse modo a autora enfatiza que “[...] as representações sociais são abordadas concomitantemente como produtos e processos de uma atividade de apropriação da realidade exterior ao pensamento e de elaboração psicológica e social dessa realidade” (JODELET, 2001, p.22).

De um modo geral, Jodelet (2001) caracteriza as representações sociais como uma forma de conhecimento socialmente elaborada e compartilhada, com um objetivo prático, contribuindo na construção de uma realidade coletiva, também considerada conhecimento de senso comum ou natural que é diferenciado do conhecimento científico. No entanto, esta forma de conhecimento é considerada como objeto de estudo tão legítimo quanto o científico, devido à sua importância na vida social e à elucidação dos processos cognitivos e das interações sociais. Neste sentido, pode-se dizer que as representações sociais são o que habitualmente se denomina

conhecimento de sentido comum ou pensamento natural, em oposição ao pensamento científico.

Sentido comum, na visão de Araya Umaña (2002), é uma forma de perceber, raciocinar e atuar socialmente pelo indivíduo. Segundo esta autora, o conhecimento do sentido comum é conhecimento social porque está totalmente elaborado, inclui conteúdos cognitivos e simbólicos que têm a função de conduzir as pessoas e suas vidas cotidianas, como também nas formas de organização e comunicação que possuem, tanto nas relações individuais como entre os grupos sociais que participam. Ainda de acordo com Araya Umaña (2002), a teoria das representações sociais é uma valiosa ferramenta no âmbito da psicologia social porque oferece um marco explicativo sobre os comportamentos das pessoas.

As representações sociais constituem sistemas cognitivos nos quais é possível reconhecer a presença de estereótipos, opiniões, crenças, valores e normas que sugerem um conjunto de atitudes positivas ou negativas. Por sua vez, tal conjunto de atitudes se constitui como sistemas de códigos, valores, lógicas classificatórias, princípios interpretativos e orientadores das práticas que definem a consciência coletiva, ou seja, conjunto de normas que regem a sociedade (ARAYA UMAÑA, 2002). Conforme esta autora, ao fazerem referência aos objetos sociais, as pessoas os classificam e os avaliam, o que denota que elas têm uma representação social desse objeto. Desse modo, as pessoas conhecem a realidade ao seu redor mediante explicações que extraem dos processos de comunicação e do pensamento social, nos quais as representações sociais são síntese dessas explicações, afirma a autora. Portanto, estudar as representações sociais permite conhecer os modos e processos de constituição do pensamento social, por meio do qual as pessoas constroem a realidade social, como também aproxima da visão de mundo que as pessoas ou grupos possuem.

Para Moscovici (2004), as representações sociais se constroem por meio de dois mecanismos, a ancoragem e a objetivação. Conforme Sá (1993), a ancoragem é um processo de enraizamento social da representação e seu objeto, pelo qual as idéias, acontecimentos e pessoas são integradas a um sistema de pensamento social já existente e a objetivação é o processo que dá forma às representações, concretizando-

as. Estes mecanismos mostram que, ao nascerem, as representações são assimiladas por um universo (ancoragem) e passam a fazer parte do mesmo (objetivação).

Ao analisar-se a teoria durkheimiana e moscoviana observa-se que sob o ponto de vista de Durkheim, as representações coletivas são duradouras, amplamente distribuídas e têm relação com os valores e os conceitos sociais, ou seja, com o que é comumente conhecido como cultura no qual os sujeitos são inseridos num contexto e ali permanecem estanques, enquanto que na Teoria das Representações Sociais de Moscovici (2004) o contexto social não apenas é criado pelos sujeitos, mas modificado permanentemente pelos mesmos.

De acordo com Minayo (1998), as representações se manifestam em palavras, sentimentos e comportamentos, se institucionalizam e, desse modo, devem ser estudadas a partir das estruturas e comportamentos sociais. Portanto, deve-se considerar o contexto sócio-cultural no qual as representações sociais nascem e se consolidam.

Essa discussão sobre as representações sociais que os sujeitos criam na sua vida diária visa demonstrar que a Teoria das Representações Sociais serve como fundamento para a escolha da metodologia e dos procedimentos empregados na coleta, tratamento e análise dos dados manifestados pelos sujeitos bibliotecários da biblioteca universitária, relacionados à sua contribuição na formação do discente de graduação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Uma correta apreensão do pensamento coletivo como objeto de investigação sustenta uma escolha que valoriza a apreensão de significados contidos em discursos e narrativas. De acordo com Jodelet (2001), os focos das pesquisas que tratam das representações sociais são: as considerações da particularidade dos objetos e a dimensão social suscetível de infletir a atividade representativa e seu produto. Desse modo, a seguir, serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados no processo de realização deste estudo: o tipo de pesquisa, a caracterização do campo

onde foi realizada assim como a caracterização dos bibliotecários participantes e os procedimentos éticos adotados na realização da mesma.

4.1 Tipo de Pesquisa

Considerando o intuito de conhecer as representações manifestadas pelos profissionais bibliotecários no ambiente da biblioteca universitária sobre sua contribuição ao estudante de graduação, este estudo se realizou com a adoção de uma abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa se preocupa com níveis de exploração da realidade que não podem ser quantificáveis (MINAYO, 1994). De acordo com esta autora a pesquisa qualitativa,

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1994, p.34).

A escolha dessa abordagem teve em vista que tanto o construcionismo como as representações sociais consideram que é no ambiente da subjetividade humana que se definem as relações humanas entre iguais, caminhando na construção do pensamento coletivo.

Ao teorizar sobre o pensamento coletivo, Lefèvre e Lefèvre (2003) afirmam que este pensamento precisa sempre ser pesquisado qualitativamente, porque ele é uma variável qualitativa que, ao contrário de variáveis quantitativas, não é pré, mas pós-construída, ou seja, não se configuram de fora para dentro, mas de dentro para fora da pesquisa. Conforme os autores supracitados

[...] o pensamento de uma coletividade sobre um dado tema, pode ser visto como o conjunto dos discursos, ou formações discursivas, ou representações sociais existentes na sociedade e na cultura sobre esse tema, do qual, segundo a ciência social, os sujeitos lançam mão para se comunicar, interagir, pensar (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.16).

Neste sentido, esta pesquisa teve caráter qualitativo pelo tratamento, análise, interpretação e apresentação dos dados de forma não estatística, utilizando a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC. De acordo com Lefèvre e Lefèvre (2003, p.15-16), a técnica do DSC consiste na organização e tabulação de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos através de depoimentos, artigos de jornal, revistas, cartas, etc. “[...] que visa dar luz ao conjunto de individualidades semânticas componentes do imaginário social”.

Conhecer como uma idéia é expressa a partir das manifestações discursivas dos atores sociais implica em adentrar, a partir desses discursos, os universos de significados, de interação social, em um modo de ver a realidade, isto é, suas representações que podem ser consideradas sociais. Neste contexto, a fundamentação teórica e metodológica deste estudo mostra uma forma de estudar a realidade social, sendo que, a partir dos objetivos desta pesquisa, permite identificar as qualidades de um discurso em torno das representações da contribuição ao estudante de graduação oferecida pelos profissionais bibliotecários em biblioteca universitária.

Entendendo que, de acordo com Lefèvre e Lefèvre (2003, p.30) “conceber as representações sociais consiste em entendê-las como a expressão do que pensa ou acha determinada população sobre determinado tema”, as representações sociais sobre o que pensam os bibliotecários da biblioteca universitária a respeito de sua contribuição na formação do estudante de graduação foram resgatadas a partir de suas manifestações discursivas. Os discursos, conforme Lefèvre e Lefèvre (2003) são compostos de atributos qualificáveis, os quais foram tratados pela técnica do Discurso do Sujeito Coletivo/DSC, conforme está redigido mais adiante.

4.2 Caracterização do Campo

Para melhor situar a Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina – BC/UFSC, entidade escolhida para a coleta de dados junto aos seus

bibliotecários, é adequado que se faça um breve apanhado sobre esta Universidade e assim se possa contextualizar a Biblioteca.

A Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, tal como a maioria das universidades federais brasileiras, foi constituída a partir do agrupamento de faculdades isoladas. No caso da UFSC, das faculdades que já existiam em Florianópolis desde a década de 1930 e foi consolidada como Universidade Federal de Santa Catarina, pela Lei 3.849, de 18 de dezembro de 1960. Mas foi com a Reforma Universitária, através do Decreto 64.842, de 15 de julho de 1969 que a UFSC adquiriu a atual estrutura didática e administrativa (SOUZA, I.M. de et al., 2002). Conforme a Pró-Reitoria de ensino de Graduação da UFSC, no primeiro semestre de 2006 a UFSC contava com 23.822 alunos matriculados em 47 cursos de graduação, entre licenciaturas e bacharelados, distribuídos em 11 Centros (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2006).

O Sistema de Bibliotecas Universitárias da UFSC é composto de nove bibliotecas, sendo uma Biblioteca Central/BC e oito Bibliotecas Setoriais/BSs. A BC e cinco das BSs encontram-se no Campus Universitário Trindade. As outras três BSs estão distribuídas da seguinte forma: uma no Centro de Ciências Agrárias, no bairro Itacurubi; uma no Colégio Agrícola de Araquari, no município de Araquari/SC, e uma no Colégio Agrícola de Camboriú, no município de Camboriú/SC (SOUZA, I. M. de et al., 2002).

O acervo atual do Sistema de Bibliotecas Universitárias da UFSC contempla diversas áreas do conhecimento, em diferentes mídias, materiais de referência, coleções especiais e também armazena a memória institucional mediante o depósito legal da produção científica (teses e dissertações), periódicos e livros produzidos na UFSC, num total de 292.998 livros impressos, 40.070 livros eletrônicos, 7.616 títulos de periódicos impressos, 9.530 periódicos eletrônicos, 14.298 teses e dissertações impressas, 3.653 teses e dissertações digitais e 1.980 materiais em outros formatos, tais como CD-ROM, DVD e Fitas VHS, os quais são disponibilizados para empréstimo domiciliar ou consulta local, aos seus 46.348 usuários cadastrados, arrolados entre discentes, docentes e servidores da UFSC (DUTRA, 2006).

O Sistema de Bibliotecas Universitárias da UFSC participa e integra diferentes redes de serviços de informação em nível nacional e internacional: Biblioteca virtual de

Saúde, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Rede Bibliodata, Informação em Educação Física e Ciência do Desporto, Rede Pergamum, Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas, Programa COMUT, Rede de Bibliotecas da Área de Engenharia, Rede de Informação em Comunicação em Países de Língua Portuguesa, Rede Bibliotecas de Babel, *Ibero American Science & Technology Consortium*, Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (DUTRA, 2006). Neste estudo dar-se-á ênfase à Biblioteca Central da UFSC.

A Biblioteca Central da UFSC – BC/UFSC é um órgão suplementar vinculado ao gabinete do Reitor e tem como missão “prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida” (DUTRA, 2006). Sua equipe técnico-administrativo conta com: 17 bibliotecários, 5 técnicos de nível superior (1 contador, 2 administradores, 1 pedagogo e 1 economista), 44 técnicos de nível médio e 23 bolsistas.

Em estudos sobre a memória documental da UFSC, SOUZA, I.M. de et al (2002) informam que a BC/UFSC foi fundada em 1960 juntamente com a criação da universidade. Seu acervo inicial, que contava com mais de 17.000 volumes, originou-se a partir da junção dos acervos das bibliotecas das faculdades que deram origem à UFSC: Faculdades de Direito, Medicina, Farmácia e Bioquímica, Odontologia, Filosofia, Ciências Econômicas, Serviço social e Escola de Engenharia Industrial. Entre os anos de 1960 e 1965 a BC/UFSC funcionou nas dependências do Departamento de Educação e Cultura, sendo transferida, em 1966, para as instalações das sub-Reitorias, onde funcionou até 1969. Em 1969, a BC/UFSC foi transferida para o Campus Universitário Trindade, e funcionou, de 1969 a 1976, no prédio da Faculdade de Filosofia. Em 1976, a BC/UFSC foi transferida para o prédio onde se encontra atualmente, localizado na área central do Campus Universitário Trindade, ao lado da Reitoria.

Atualmente, o prédio da BC/UFSC possui uma área de 9.132 m², distribuída em dois pisos, sendo um térreo e o andar superior. No térreo, estão o saguão de entrada, onde estão os escaninhos, nos quais os usuários guardam bolsas e mochilas; a coleção de periódicos; a maioria dos serviços oferecidos pela Biblioteca, tais como COMUT, bases de dados *online*, *internet*, um terminal para consulta ao catálogo eletrônico,

várias assinaturas de jornais diários e a reprografia; e o setor administrativo da instituição, onde se concentra o maior número de funcionários da mesma, inclusive a direção. No andar superior estão: o acervo geral; as teses e dissertações; o salão de leitura; quatro terminais de consulta ao catálogo eletrônico; ilha para uso de *lap top*, assim como o serviço de circulação. É ainda neste andar onde se encontram os profissionais bibliotecários que orientam aos usuários na consulta ao acervo como também no uso das normas técnicas de documentação para elaboração do trabalho intelectual.

Este é um espelho geral da BC/UFSC que tem como objetivo mostrar como esta instituição, pensada para disponibilizar a informação no meio acadêmico, surgiu e tem avançado, tanto em área física quanto em volume de seu acervo e dos serviços que oferece aos seus usuários.

4.3 Caracterização dos Bibliotecários Entrevistados

A população da pesquisa englobou 11 dos 17 profissionais que trabalham nos diferentes setores da BC/UFSC. O critério adotado para definição dos entrevistados foi o ano de admissão na instituição. Considerando o ingresso desses profissionais na UFSC a partir dos anos 1980, corresponde a uma média individual de 18 anos de trabalho o que pressupõe que, pelo tempo de experiência, o profissional tenha mais possibilidade de expressar seu pensamento sobre a questão, visto que este estudo se propõe a tratar sobre o que pensam estes profissionais a respeito de sua contribuição na formação do discente de graduação. Dos 6 bibliotecários que ficaram fora da amostra, 3 foram convidados a participar do pré-teste do principal instrumento da coleta de dados: a entrevista.

Com base em informações obtidas a partir do Apêndice C – Questionário de Caracterização dos Entrevistados - pode-se afirmar que, no grupo dos 11 profissionais participantes desta pesquisa, mais da metade possui título de pós-graduação, seja em *lato* ou *stricto sensu*, o que denota esforço por parte dos mesmos em buscar novos

conhecimentos em suas áreas de trabalho e assim ter condições de desempenhar melhor seu trabalho no dia-a-dia, como foi argumentado por todos os entrevistados.

4.4 Responsabilidade Ética

Uma pesquisa desta natureza e com a abordagem metodológica qualitativa requer a adoção de instrumentos que garantam aos respondentes a lisura do trabalho, visando não apenas a veracidade dos conteúdos confiados ao entrevistador, mas também a preservação da identidade dos entrevistados.

Os procedimentos éticos adotados nesta pesquisa seguiram o Regimento do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina, órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado a esta instituição, constituído em 1997 e registrado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP/MS-, em cumprimento às Resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Com o objetivo de assegurar aos entrevistados que as informações que lhe foram confiadas teriam sigilo, assim como a preservação de sua identidade, o entrevistador consultou previamente o responsável pela instituição onde a pesquisa foi aplicada, o qual assinou um Termo de Aceite (Apêndice A), confirmando que tomou conhecimento legal da pesquisa. Os entrevistados, na condição de respondentes, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B). Tanto no Termo de Aceite (Apêndice A) quanto no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B) o pesquisador apresentou a pesquisa e os objetivos da mesma assim como a disposição em apresentar os resultados do estudo à instituição e/ou aos participantes caso houver interesse.

5 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Este item trata da coleta e análise dos dados, caracteriza cada uma das 11 entrevistas a partir das observações registradas num caderno de anotações complementares às entrevistas, no qual se descreveu as situações em que cada uma delas aconteceu assim como observações relativas ao ambiente da realização das entrevistas e algumas eventualidades que ocorreram durante as mesmas. Traz também o método pelo qual foram tabulados, analisados e interpretados os resultados obtidos com a pesquisa, assim como o discurso coletivo dos participantes e a interpretação do mesmo.

5.1 Coleta dos Dados

Na coleta dos dados, foram utilizados três instrumentos: a) um questionário, para obter dados de caracterização pessoal e acadêmica dos bibliotecários (Apêndice C); b) um caderno de anotações complementares às entrevistas, para registro de observações relativas ao ambiente de trabalho dos informantes da pesquisa; e c) a entrevista, que foi o principal instrumento usado na coleta dos dados diretamente dos entrevistados, cujo roteiro empregado está no Apêndice D. A entrevista utilizada neste estudo foi do tipo semi-estruturada, centralizada no problema ou entrevista com roteiro ou guia. A escolha deste instrumental possui coerência com a técnica de análise e interpretação dos dados a ser adotada, o Discurso do Sujeito Coletivo, com a qual se tratou os discursos dos sujeitos pesquisados.

Há consenso entre autores que tratam sobre a abordagem adotada para esta pesquisa, ou seja, a qualitativa, dentre os quais Lefèvre e Lefèvre (2003); Flick (2004), de que a entrevista é o instrumento mais utilizado na coleta de dados neste tipo de abordagem. A utilização deste instrumental envolve contato direto, ou mediado, do pesquisador com o informante além de possuir uma flexibilidade que permite alcançar ou se aproximar ao máximo da percepção exata de uma realidade apresentada por um grupo (FLICK, 2004).

Visto que o objetivo deste estudo foi a totalidade do pensamento de uma dada coletividade sobre determinado tema, ou seja, o seu discurso coletivo sobre uma

determinada faceta do trabalho desenvolvido na biblioteca universitária, foram utilizadas perguntas abertas, pois como sustentam Lefèvre e Lefèvre (2003), elas permitem que os indivíduos se expressem livremente, produzindo discursos. Para estes autores “a questão fechada não enseja a expressão de um pensamento, mas a expressão de uma adesão (forçada) a um pensamento preexistente” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.15), razão pela qual não foi aqui empregada.

Para garantir a integridade dos discursos, assim como a privacidade dos entrevistados, as entrevistas foram realizadas individualmente no local de trabalho dos entrevistados e gravadas em fitas magnéticas.

5.2 Caracterização das Entrevistas

Todas as entrevistas foram concedidas na Biblioteca Central da UFSC, entre os dias 01 a 26 de setembro de 2006. Para realizar a entrevista a pesquisadora traçou os seguintes passos: solicitou à diretora da instituição a permissão para consultar os profissionais bibliotecários e saber quais deles se dispunham a participar da pesquisa; marcou data e horário e informou que a entrevista seria gravada; na hora da entrevista a pesquisadora entregou o questionário com as perguntas para que as pessoas participantes⁵ lessem e pudessem refletir antes de responder, visto que durante o Pré-teste observou-se que as pessoas participantes do mesmo receberam a pergunta com um susto e não conseguiam refletir antes de responder.

Diante disso, a partir da primeira entrevista optou-se por não fazer a pergunta diretamente, mas entregar o questionário com as perguntas à pessoa participante com a finalidade de que a mesma formulasse respostas mais consistentes. Cada vez que a pessoa participante pediu uma pausa para refletir o gravador foi desligado. Algumas das pessoas participantes desta pesquisa optaram por fazer rascunho das respostas antes de proferi-las.

⁵ Todas as pessoas que concederam entrevistas são identificadas como “pessoa participante”, independentemente do gênero.

E01 – Foi realizada no dia 01/09/06, numa sexta-feira, por volta das 15 horas no local de trabalho da pessoa participante e durou cerca de 50 minutos. Durante a entrevista o telefone tocou algumas vezes. Nas duas primeiras vezes a pessoa participante pediu licença e atendeu. Depois não atendeu mais e, como o telefone não parava de tocar, pediu licença e tirou o fio da tomada para não ser mais interrompida. Argumentou que ao atender o telefone seu pensamento mudava e interrompia seu raciocínio sobre o assunto que estava refletindo e respondendo.

E02 – Foi realizada no dia 04/09/06, numa segunda-feira, por volta das 15 horas e 30 minutos em uma das copas da biblioteca e durou cerca de 40 minutos. O deslocamento para a copa foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é compartilhado com outros profissionais assim como é freqüente a presença de usuários.

E03 – Foi realizada no dia 05/09/06, numa terça-feira, por volta das 15 horas no local de trabalho da pessoa participante e durou cerca de 1 hora e meia. Durante a entrevista o telefone tocou algumas vezes e a pessoa participante pediu licença para atender. Aconteceu ainda de um usuário pedir para falar com a pessoa participante. Ela pediu licença e atendeu o usuário. Este queria resolver um problema de matrícula e de empréstimo em seu nome na biblioteca.

E04 – Foi realizada no dia 11/09/06, numa segunda-feira, por volta das 14 horas no local de trabalho da pessoa participante e durou cerca de 2 horas. Durante a entrevista o telefone tocou duas vezes. Na primeira a pessoa participante falou cerca de 5 minutos e pela conversa foi possível perceber que se tratava de usuário solicitando algum material. Na segunda vez falou pouco e depois tirou o fio da tomada para não ser mais interrompida. Três pessoas entraram na sala para falar com a pessoa participante durante a entrevista, sendo uma de cada vez. Elas foram avisar que já estavam encerrando seus expedientes. Houve vários momentos em que foi necessário interromper a fala da pessoa participante para explicar-lhe que as perguntas estavam relacionadas aos estudantes de graduação da universidade em geral, pois a pessoa

participante sempre falava de modo que as perguntas estivessem relacionadas apenas aos estudantes de biblioteconomia estagiários na biblioteca da UFSC.

E05 – Foi realizada no dia 12/09/06, numa terça-feira, por volta das 16 horas em uma sala emprestada por um servidor técnico-administrativo, colega de trabalho da pessoa participante e durou cerca de 45 minutos. O deslocamento para a sala emprestada foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é compartilhado com outros profissionais. A pessoa participante fez um rascunho das respostas antes de proferi-las.

E06 – Foi realizada no dia 19/09/06, numa terça-feira, por volta das 10 horas em uma das copas da biblioteca e durou cerca de 55 minutos. O deslocamento para a copa foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é compartilhado com outros profissionais. A pessoa participante fez um rascunho das respostas antes de proferi-las. Ela pediu que lhe explicasse melhor a segunda pergunta e foi sucinta nas respostas.

E07 - Foi realizada no dia 19/09/06, numa terça-feira, por volta das 18:30 horas em uma sala emprestada por uma das diretoras da biblioteca e durou cerca de 45 minutos. O deslocamento para a sala emprestada foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é muito movimentado. A pessoa participante estava um pouco nervosa e me explicou que tem dificuldade para falar sabendo que está sendo gravado, mas no decorrer da entrevista ela foi melhorando seu desempenho e no final tudo correu bem.

E08 - Foi realizada no dia 20/09/06, numa quarta-feira, por volta das 13 horas no local de trabalho da pessoa participante e durou cerca de 50 minutos. A pessoa participante fez um rascunho das respostas antes de proferi-las.

E09 – Foi realizada no dia 20 /09/06, numa quarta-feira, por volta das 14 horas em uma das copas da biblioteca e durou cerca de 1 hora. O deslocamento para a copa foi

necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é compartilhado com outros profissionais. A pessoa participante fez um rascunho das respostas antes de proferi-las.

E10 – Foi realizada no dia 22 /09/06, numa sexta-feira, por volta das 10 horas em uma das copas da biblioteca e durou cerca de 50 minutos. O deslocamento para a copa foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é compartilhado com outros profissionais. A pessoa participante fez um rascunho das respostas antes de proferi-las.

E11 – Foi realizada no dia 26 /09/06, numa terça-feira, por volta das 11:30 horas em uma das copas da biblioteca e durou cerca de 50 minutos. O deslocamento para a copa foi necessário porque o local de trabalho da pessoa participante é muito movimentado.

5.3 Tabulação, Análise e Interpretação dos Resultados

Para conhecer as representações dos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias sobre sua participação na formação do aluno de graduação na universidade, utilizou-se o instrumental metodológico de análise do discurso o Discurso do Sujeito Coletivo – DSC na tabulação, análise e interpretação dos resultados. De acordo com Lefèvre e Lefèvre (2003), esta técnica consiste em uma estratégia diferente de categorização que não separa os discursos individuais dos coletivos, uma vez que se fundamenta na teoria das representações sociais e coletivas ao mesmo tempo em que proporciona uma leitura individual da opinião de cada participante da pesquisa sobre o tema. Assim, o uso da técnica do DSC nesta pesquisa se justificou pela pretensão de se estudar as representações sociais dos sujeitos.

Conforme Lefèvre e Lefèvre (2003), o objetivo de uma pesquisa de representação social é o resgate do imaginário social sobre um dado tema. Na técnica do DSC esse imaginário adquire a forma de um painel de discursos, que reflete o que é possível pensar em uma dada coletividade sobre determinado assunto. Ainda de acordo com estes autores, através do DSC o pensamento individual ou coletivo é

reconstruído durante o processo de investigação com uma fala na primeira pessoa do singular.

A entrevista foi o instrumento utilizado na coleta dos discursos analisados e interpretados nesta pesquisa. Após as transcrições na íntegra das entrevistas concedidas pelos participantes e gravadas em fitas magnéticas, partiu-se para a construção do DSC.

Na elaboração do DSC foram utilizadas as seguintes figuras metodológicas:

Expressões-CHave (ECH): “são pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, [...] que revelam a essência do depoimento” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.17). Assim, as ECH funcionam como prova das Idéias Centrais e das Ancoragens.

Idéia Central (IC): “nome ou expressão lingüística que revela e descreve, da maneira mais sintética, [...], o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, [...]” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.17).

Ancoragem (AC): “manifestação lingüística de uma corrente de pensamento à qual o sujeito reconhece como válida para representar uma realidade, seja ela uma ideologia, teoria ou crença” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.17). Assim, as ancoragens são teorias ou ideologias nas quais o sujeito se apóia para manifestar seu pensamento.

Discurso do Sujeito Coletivo (DSC): “é um discurso síntese redigido na primeira pessoa do singular e composto pelas Expressões-Chave que têm a mesma Idéia Central ou a Ancoragem” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003, p.18). O DSC agrupa os discursos semelhantes e complementares dos sujeitos em um só discurso para representar o pensamento coletivo.

Neste sentido, na elaboração do DSC realizou-se a tabulação para cada uma das respostas dadas a cada uma das perguntas dirigidas aos participantes da pesquisa, identificando-se as Expressões-Chaves e a partir daí transcrevendo-se as Idéias Centrais e as Ancoragens das questões referidas diretamente à temática em estudo, que foi o tecido utilizado na confecção do DSC:

- Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

- Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?
- Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?
- Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?
- Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?
- Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Na elaboração do DSC buscou-se a totalidade dos discursos com o objetivo de conhecer como um conjunto de atores participantes de um mesmo meio social se expressa diante de determinado assunto, sempre procurando respeitar as idiossincrasias de cada ator assim como a história de vida e experiência profissional dos mesmos.

5.4 O Discurso do Sujeito Coletivo – DSC dos Bibliotecários Entrevistados

De acordo com os procedimentos metodológicos adotados neste estudo, obteve-se um Discurso do Sujeito Coletivo - DSC representativo da totalidade dos discursos dos bibliotecários participantes da pesquisa. Esse discurso é o que vem a seguir:

Um trabalho na biblioteca que contribua positivamente na formação do estudante de graduação na universidade perpassa pelo interesse do bibliotecário de ter um acervo de conhecimentos gerais, ou seja, entenda de vários assuntos como história, política, arte, etc.; esteja sempre atualizado com o que está ocorrendo no País e no mundo; tenha conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo do inglês; conheça a instituição na qual trabalha, o que ela oferece ao discente assim como as estruturas dos cursos oferecidos.

Os conhecimentos adquiridos na minha formação profissional em nível de graduação, ou seja, os conhecimentos de biblioteconomia formam a base para o desempenho do meu trabalho cotidiano na biblioteca. Os conhecimentos que adquiri com minha experiência no trabalho e outros cursos de qualificação profissional, tais como os conhecimentos sobre tecnologias de comunicação e informação me trouxeram melhores condições de trabalho, mais agilidade e, sobretudo, concorrem para que eu realize o trabalho na biblioteca no menor tempo possível, além de possibilitar que o usuário tome conhecimento da existência do documento logo que este é inserido na base de dados acessando a página da biblioteca pela internet de qualquer lugar que esteja.

Os conhecimentos adquiridos com a formação acadêmica juntamente com os conhecimentos agregados ao longo da vida profissional e o domínio da especificidade com a qual lido no meu cotidiano formam o conjunto das competências profissionais, assim como atenção, honestidade, autoconfiança, compreensão, vontade de ajudar e saber ouvir formam o arcabouço das competências pessoais que utilizo em meu trabalho no dia-a-dia, as quais me possibilitam contribuir positivamente na formação do estudante de graduação na universidade.

O computador, o uso das bases de dados, a internet e o software gerenciador do acervo da biblioteca são as ferramentas e os recursos tecnológicos que uso atualmente no meu trabalho cotidiano que possibilitam a realização do mesmo na biblioteca com muito mais agilidade e precisão na recuperação da informação para os usuários.

Quando atendo um usuário procuro despertar seu interesse pelo domínio na busca e recuperação das informações que ele necessita e torná-lo independente na busca de suas pesquisas mostrando-lhe como explorar o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca, pois vejo o bibliotecário como educador e penso que ao apontar o caminho da pesquisa para o usuário estou dando-lhe muito mais que uma informação precisa, estou lhe oferecendo um leque muito mais amplo de possibilidades de informações e acredito na importância de uma integração entre a biblioteca e a universidade como um todo. Quando um usuário me procura para auxiliar-lhe em sua pesquisa, costumo indicar as melhores bases de dados no assunto que ele está pesquisando, aponto quais as melhores revistas disponíveis na biblioteca e onde

encontrá-las, e assim procuro tornar o usuário cada vez mais independente na hora de suas pesquisas.

Acredito que é importante a gente encarar esse nosso papel diante do aluno de graduação com muito desafio e procurar realmente estar preparado para isso. Enfatizo que o bibliotecário tem que estar em contínua aprendizagem sob pena de deixar que outros profissionais dominem a área da tecnologia voltada para os centros de informação e documentação. Nos últimos 20 anos, com o desenvolvimento em grande escala das tecnologias da comunicação e informação houve mudanças muito acentuadas relacionadas ao trabalho na biblioteca e, sobretudo, na biblioteca universitária.

5.4.1 Interpretação do DSC

Neste item serão traçadas algumas considerações sobre as manifestações apresentadas nos discursos dos participantes deste estudo sobre suas opiniões a respeito de sua contribuição na formação do discente de graduação na universidade. Tais considerações estão baseadas nos pensamentos de alguns autores que nortearam este trabalho, os quais serviram de marco conceitual, teórico e metodológico nesta pesquisa.

A interpretação do DSC é permeada de trechos retirados do mesmo, assim como de respostas isoladas e flui de acordo com os temas das perguntas efetuadas através do Roteiro para Entrevistas (Apêndice D).

A - Quais conhecimentos gerais e técnicos você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Sobre os conhecimentos gerais, o coletivo pesquisado expressa que a multidisciplinaridade, compreendida aqui como um conjunto de informações sobre vários assuntos, e o conhecimento de outros idiomas além do vernáculo são atualmente

fatores importantes no desempenho satisfatório do trabalho na biblioteca universitária, de acordo com o trecho inicial do DSC:

Um trabalho na biblioteca que contribua positivamente na formação do estudante de graduação na universidade perpassa pelo interesse do bibliotecário de ter um acervo de conhecimentos gerais, ou seja, entenda de vários assuntos como história, política, arte, etc.; esteja sempre atualizado com o que está ocorrendo no País e no mundo; tenha conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo do inglês; conheça a instituição na qual trabalha, o que ela oferece ao discente assim como as estruturas dos cursos oferecidos.

Em relação aos conhecimentos técnicos, o pensamento coletivo acena para os conhecimentos adquiridos com a formação profissional, tanto na graduação quanto em formação continuada, assim como para a experiência profissional, como se pode observar no trecho do DSC que segue:

Os conhecimentos adquiridos na minha formação profissional em nível de graduação, ou seja, os conhecimentos de biblioteconomia, formam a base para o desempenho do meu trabalho cotidiano na biblioteca. Os conhecimentos que adquiri com minha experiência no trabalho e outros cursos de qualificação profissional, tais como os conhecimentos sobre tecnologias de comunicação e informação me trouxeram melhores condições de trabalho, mais agilidade e, sobretudo, concorrem para que eu realize o trabalho na biblioteca no menor tempo possível, além de possibilitar que o usuário tome conhecimento da existência do documento logo que este é inserido na base de dados acessando a página da biblioteca pela internet de qualquer lugar em que esteja.

Essas considerações do pensamento coletivo remete à teoria de Freidson (1998) e Abbott (1988), ao tratarem sobre as profissões. Conforme estes autores, as profissões surgem, sofrem transformações ou desaparecem de acordo com as necessidades da sociedade.

Observa-se que o trecho do DSC supracitado reflete a conscientização do bibliotecário da biblioteca universitária com o cotidiano de ação em uma profissão, visto que a tecnologia da comunicação e informação e o volume de documentos e de informações cresceram em escalas exponenciais. De acordo com o coletivo pesquisado pode-se perceber ainda que o fator tempo e espaço é importante para o reflexo positivo da biblioteca universitária na comunidade acadêmica ao se observar no DSC a referência feita às tecnologias utilizadas no trabalho realizado diariamente na biblioteca que permitem um atendimento mais dinâmico, o que reflete na satisfação do

bibliotecário em poder oferecer ao usuário o serviço que ele precisa no menor espaço de tempo possível e de onde estiver.

B - Quais competências profissionais e pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Com esta pergunta visava-se levantar quais as competências empregadas pelo profissional no momento de sua ação na biblioteca. A partir do DSC observa-se que o pensamento coletivo relaciona as competências profissionais diretamente à instrução, à qualificação e à experiência profissional, enquanto que as competências pessoais têm relação direta com a personalidade e o envolvimento emocional e comportamental, ou seja, com o conjunto de valores pessoais de cada um, como se pode conferir no trecho do DSC que se segue:

Os conhecimentos adquiridos com a formação acadêmica juntamente com os conhecimentos agregados ao longo da vida profissional e o domínio da especificidade com a qual lido no meu cotidiano formam o conjunto das competências profissionais, assim como atenção, honestidade, autoconfiança, compreensão, vontade de ajudar e saber ouvir formam o arcabouço das competências pessoais que utilizo em meu trabalho no dia-a-dia, as quais me possibilitam contribuir positivamente na formação do estudante de graduação na universidade.

Neste contexto, pode-se observar que os recursos disponíveis e utilizados pelos bibliotecários entrevistados no instante da ação que possibilitam desenvolver seu trabalho de forma a contribuir positivamente com a formação do aluno de graduação na universidade são as habilidades operacionais e os valores pessoais e morais que eles possuem. As manifestações expressas pelo coletivo vão ao encontro da teoria de Zarifian (2001), ao tratar da competência relacionada ao mundo do trabalho. Para o autor, competência é a capacidade de utilização dos recursos disponíveis pelo indivíduo em uma situação prática. Este mesmo pensamento é compartilhado por autores como Fleury e Fleury (2001) e Miranda (2004) que definem a competência relacionada ao mundo do trabalho como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes

correlacionadas e que afetam parte considerável das atividades desenvolvidas pelas pessoas.

C - Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Aqui pode-se observar que o uso das ferramentas tecnológicas pelos participantes da pesquisa está diretamente relacionado com a conjuntura social, conforme o trecho do DSC que se segue:

O computador, o uso das bases de dados, a internet e o software gerenciador do acervo da biblioteca são as ferramentas e os recursos tecnológicos que uso atualmente no meu trabalho cotidiano que possibilitam a realização do mesmo na biblioteca com muito mais agilidade e precisão na recuperação da informação para os usuários.

A partir desse discurso coletivo sobre o uso das ferramentas tecnológicas, ao mencionar a agilidade e a precisão como itens importantes no atendimento ao usuário, observa-se novamente, mesmo que implicitamente, a menção ao fator tempo como de grande importância na realização do trabalho na biblioteca.

A partir de outra perspectiva, ainda sobre o uso das tecnologias de comunicação e informação na biblioteca universitária, pode-se afirmar que há convergência entre o processo laboral desenvolvido nessa instituição ao longo de sua existência e a teoria de Norbert Elias (1993), ao tratar do processo civilizador pelo qual vem passando a humanidade no decorrer dos séculos, conforme trecho de uma fala individual que se segue:

[...], as ferramentas que a gente utiliza, hoje, para trabalhar aqui na universidade são diferentes do que era antigamente, porque era papel, planilha, fichinhas. Hoje, a gente não tem mais nada disso. Hoje, nós temos computador com alguns programas

específicos como as bases de dados, o winisis, a LC e através desses programas, mais especificamente do pergamum, que é o sistema que a nossa instituição usa, a gente consegue fazer nossas atividades que é classificar e catalogar. A partir do momento em que nós salvamos e atualizamos determinado material catalogado no computador, automaticamente ele já estará disponível para uso na tela do computador. Então praticamente, hoje, nós usamos o computador e o pergamum e algumas bases de dados.

Neste mesmo sentido, pode-se perceber que a resposta acima possui afinidades também com o pensamento de Freidson (1998), quando trata sobre a sobrevivência das profissões na sociedade. Conforme este autor, as profissões evoluem no mesmo passo em que evoluem as necessidades sociais sob pena de desaparecerem. Hoje, com o grande fluxo de informações e a elevada produção de documentos, o trabalho na biblioteca universitária não seria possível se os profissionais que ali estão não tivessem se adaptado às ferramentas tecnológicas que lhes são oferecidas pela indústria moderna.

D - Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Com esta pergunta visava-se identificar como está sendo encarada a questão pedagógica no trabalho do bibliotecário na universidade, ao que o coletivo pesquisado deu a seguinte resposta conforme trecho retirado do DSC que se segue:

Quando atendo um usuário procuro despertar seu interesse pelo domínio na busca e recuperação das informações que ele necessita e torná-lo independente na busca de suas pesquisas mostrando-lhe como explorar o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca, pois vejo o bibliotecário como educador e penso que ao apontar o caminho da pesquisa para o usuário estou dando-lhe muito mais que uma informação precisa, estou lhe oferecendo um leque muito mais amplo de possibilidades de informações e acredito na importância de uma integração entre a biblioteca e a

universidade como um todo. Quando um usuário me procura para auxiliar-lhe em sua pesquisa, costumo indicar as melhores bases de dados no assunto que ele está pesquisando, aponto quais as melhores revistas disponíveis na biblioteca e onde encontrá-las, e assim procuro tornar o usuário cada vez mais independente na hora de suas pesquisas.

A partir do trecho supracitado, percebe-se que ao promover a autonomia do estudante de graduação na universidade, tornando-o um usuário independente, a ideologia do trabalho realizado pelos bibliotecários na universidade tem afinidade com o pensamento de Délors et al (2001). Para este autor, a educação para o século XXI deve ser capaz de tornar o indivíduo cidadão independente, que não seja apenas um assimilador de informação, mas um formador de opinião e construtor de conhecimento. E mais, recomenda que a educação deve estar comprometida em promover a disseminação da informação, assim como em tornar o sujeito capaz de compreendê-la e fazer uso dela, podendo ser capaz de desempenhar seu papel de cidadão na sociedade.

Carvalho (2004) segue o mesmo entendimento apresentado por Délores et al (2001) ao afirmar que a educação deve estar comprometida a promover mudanças capazes de instigar o indivíduo a conquistar seu próprio caminho e não apenas se adaptar ao mundo que o circunda. De acordo com a autora, a educação, se assim concebida, cumprirá papel relevante na aquisição de conhecimentos, sendo considerada imprescindível para promover as condições de participação sociais, permitindo ao indivíduo o acesso ao trabalho, à cultura, ao progresso e à cidadania.

A participação da biblioteca universitária alinhada ao pensamento apresentado encontra igual entendimento manifestado nos textos de Dodebei (1998); Ramalho (1992) e Milanesi (1988) ao afirmarem que a importância da biblioteca na universidade está diretamente relacionada ao papel que ela desempenha junto aos programas desenvolvidos na universidade. Carvalho (2004, p.17) propõe a biblioteca universitária como um “espaço de comunicação pedagógica, interagindo como elemento catalisador e potencializador das tecnologias da informação e comunicação.” Para Milanesi (1988),

a biblioteca universitária e a universidade formam um todo sem distinção e não há como existir uma boa universidade sem que sua biblioteca tenha a mesma qualidade.

As considerações aqui apresentadas pelo coletivo entrevistado nos remetem ao construcionismo social de Berger e Luckmann (1973). Ao tratarem da construção social da realidade, estes autores afirmam que a realidade dos homens é construída a partir das necessidades que o indivíduo tem no seu dia-a-dia e de acordo com seu meio social. Para eles, é no seu cotidiano que o homem cria a realidade uma vez que a realidade não é homogênea, mas está de acordo com o meio em que vivem os atores sociais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os desenhos rupestres, os tabletas de argilas, os papiros e os pergaminhos foram suportes para a impressão de informações, ou seja, foram meios encontrados pelo homem, dependendo do tempo e do espaço, de deixar aos seus descendentes o registro do conhecimento adquirido. O armazenamento desses materiais supõe as primeiras bibliotecas, o que leva a deduzir que a biblioteca é anterior aos livros.

Conforme Charle e Verger (1996), a universidade, tal como se conhece hoje, surgiu na Europa Ocidental, no século XIII, na Itália, França e Inglaterra. Estes autores afirmam que não se pode atribuir a nenhuma delas data nem ordem exata de nascimento e que nem mesmo os processos pelos quais estas universidades foram fundadas seguiram uniformidade.

A biblioteca universitária, um dos elementos fundamentais no ensino, na pesquisa e no desenvolvimento cultural da universidade, existe praticamente desde que existe a universidade no Ocidente, pois de acordo com Carvalho (2004), de uma forma ou outra, as universidades sempre dispuseram de bibliotecas.

Em solo nacional, as bibliotecas universitárias foram fundadas a partir da junção de bibliotecas de faculdades isoladas na medida em que estas faculdades iam se tornando universidades. Ramalho (1992) afirma que em 1947 a Universidade de São Paulo/USP fundou a primeira biblioteca central.

De acordo com Délors et al (2001), no século XXI a educação deve preparar o homem para o exercício da cidadania, permitindo-lhe o acesso ao conhecimento de forma que ele seja capaz de se tornar um crítico perante o mundo que o circunda. Neste contexto, presume-se que a biblioteca universitária deve atuar como espaço de comunicação pedagógica, interagindo como elemento catalisador e potencializador das tecnologias da informação e comunicação na relação biblioteca/estudante universitário.

Esta pesquisa buscou conhecer as representações sociais que os bibliotecários da biblioteca universitária fazem sobre a contribuição na formação do discente da graduação. A sociologia do conhecimento, de Berger e Luckmann, as teorias das representações sociais e coletivas, de Moscovici e o processo civilizador, de Norbert Elias formam a base da fundamentação teórica, metodológica e conceitual deste estudo, visto que tais teorias tratam da construção da realidade a partir da leitura de mundo de cada um e, conseqüentemente da simbiose resultante da convivência entre os homens.

Considerando o objetivo aqui apresentado, observou-se que os participantes da pesquisa se reconhecem no processo de construção do saber na universidade e, portanto, na construção do acervo de conhecimento e também na formação profissional e cidadã dos discentes de graduação. A consciência dessa ação pelos entrevistados está objetivada num DSC construído a partir dos discursos proferidos individualmente por 11 bibliotecários atuantes em diferentes setores da Biblioteca Central da UFSC.

É importante frisar que o pensamento aqui considerado é a postura do bibliotecário atuante na biblioteca universitária, o que significa que esta pesquisa não se limita ao bibliotecário universitário atuante na Biblioteca Central da UFSC.

As representações coletivas traduzem posições, aspirações e interesses ao mesmo tempo em que descrevem o meio social do trabalho tal como pensam que ele é ou como gostariam que fosse (JODELET, 2001), e nesse estudo tais representações estão permeadas desses sentimentos apontados por Jodelet.

A partir das respostas obtidas através das questões expostas aos participantes deste estudo, o coletivo pesquisado, chegou-se as seguintes conclusões:

- que a multidisciplinaridade, compreendida aqui como um conjunto de informações sobre vários assuntos, e o conhecimento de outros idiomas além do vernáculo, são atualmente fatores importantes no desempenho satisfatório do trabalho na biblioteca universitária;

- que as competências profissionais são intrínsecas à instrução, à qualificação e à experiência profissional, enquanto que as competências pessoais têm relação direta com a personalidade e o envolvimento emocional e comportamental, ou seja, com o conjunto de valores pessoais de cada um;

- que o computador, as bases de dados e a *Internet* são as principais ferramentas ou recursos tecnológicos utilizados no trabalho cotidiano na biblioteca, proporcionando um trabalho mais rápido e mais eficiente;

- e, finalmente, que, o coletivo pesquisado tem consciência de seu papel como educador no espaço da biblioteca. Assim, no ato de sua ação biblioteconômica, procura promover a independência do estudante de graduação na busca de suas pesquisas, tornando-o um usuário capaz de formular e executar suas próprias questões.

Durante a conclusão da pesquisa, verificou-se que, de um modo geral, as pessoas que aceitaram participar da mesma demonstraram interesse em responder às perguntas. Uns com mais segurança, outros com mais cautela, mas sempre denotando atenção pelo tema. Alguns bibliotecários convidados a participar que se recusaram foram enfáticos ao explicitarem o motivo da recusa. Em contrapartida, as pessoas participantes foram motivadas pelo assunto, pois demonstraram interesse e consciência da importância da biblioteca universitária e do trabalho do bibliotecário na formação do aluno de graduação na universidade.

Por fim, cabe a sugestão de que estudos que busquem opiniões de avaliação dos profissionais sobre sua atuação sejam realizados também com profissionais atuantes em outras instâncias da biblioteconomia, como as bibliotecas escolares, por

exemplo, para que se possa refletir sobre a contribuição do profissional bibliotecário na formação dos discentes de outras esferas do sistema de ensino brasileiro, tais como o ensino fundamental e o ensino básico.

REFERÊNCIAS

ABBOTT, A. **The system of profession: an essay on the division of expert labor.** Chicago, United States: University of Chicago, 1988.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho.** Brasília, DF: Thesaurus, 2004, p.71-86. (Estudos avançados em ciência da informação, v.3).

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS/ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information literacy: a position paper on information problem solving.** Chicago, 2001. Disponível em: <www.ala.org/aasl/positions/ps_infolit.html>. Acesso em: 12 jul. 2006.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Report of the Presidential committee on information literacy: final report.** 1989. Disponível em: <www.ala.org/aasl/positions/ps_infolit.html>. Acesso em: 16 jul. 2006.

ARAYA UMAÑA, S. Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión. **Cuaderno de Ciências Sociais**, San José, Costa Rica, n.127, oct. 2002.

ARRUDA, A. Teoria das representações sociais e teorias do gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n.117, nov. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php;script=sci_arttext&pid=S0100-15742002000300007&lg=pt&nrm=isso>. Acesso em: 15 mai. 2006.

AUED, B. W. **História de profissões em Santa Catarina: ondas largas civilizadoras.** Florianópolis, 1999.

BELL, D. **O advento da sociedade pó-industrial.** São Paulo: Cultrix, 1973.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento.** 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1973.

BEZERRA, F. M. P.; COSTA, R. M. Criatividade e inovação no treinamento de usuários da Biblioteca Central de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. In:

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10.,1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998.

BLAIR, A. Bibliotecas portáteis: as coletâneas de lugares-comuns na Renascença tardia. In: BARATIN, M.; JACOB, C. **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2000. p.74-93.

BLOOM, B. S.; KRATHWOHL, D. R.; MASIA, B. **Taxonomia de objetivos educacionais:** domínio afetivo. Porto Alegre: globo, 1979.

BRANDÃO, H. P. **Gestão baseada nas competências:** um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária. 1999. 158 f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação/FACE, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1999.

BRASIL. Ministério do Trabalho e do Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações:** CBO 2002. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/competencias.asp?codigo=2612>>. Acesso em: 20 ago. 2005.

BREIVIK, P. S. Putting libraries back in the information society. **American Libraries**, v.16, n.1, 1985.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento:** de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.33, n.3, p.28-37, set./dez. 2003.

CARVALHO, I. C. C. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CHACON, W. Novos paradigmas para repensar a biblioteca tradicional e a virtual. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10.,1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998.

CHARLE, C.; VERGER, J. **História das universidades.** São Paulo: UNESP, 1996.

CUNHA, L. A. Era uma vez um rei chamado D. João VI. **Caros Amigos**, São Paulo, n.9, p.5-7, nov./ 2001.

CUNHA, M. V. da. **O profissional da informação:** formação e mercado de trabalho-1 (revisão de literatura). São Paulo: APB, 2000. (Ensaio APB, 82).

CURY, M. C.; RIBEIRO, M. S. P.; OLIVEIRA, N. M. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.11, n.1, p.86-98, 2001.

DÉLORS, J. et al. **Educação: um tesouro a descobrir**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

DE MASI, D. (Org.). **A sociedade pós-industrial**. 3. ed. São Paulo: Senac, 2000.

DINIZ, M. Desprofissionalização, proletarização: declínio das profissões. In: _____. **Os donos do saber: profissões e monopólios profissionais**. Rio de Janeiro: Revan, 2001. cap.3.

DODEBEI, V. L. et al. **Bibliotecas universitárias brasileiras: uma reflexão sobre seus modelos**. 1998. Disponível em: <<http://acad.ufrj.br/sibi/dodebei.doc>>. Acesso em: 19 set. 2005.

DUDZIAK, E. A. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e aprendizado ao longo da vida. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2005.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.23-35, jan./abr. 2003.

DURAND, J. S. L'alchimie de la compétence. **Revue Française de Gestion**, n.127, p.84-102, jan./fév. 2000.

DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martin Claret, 2002.

DUTRA, J. S.; HIPÓLITO, J. A. M.; SILVA, C. M. Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998.

DUTRA, S. K. W. **Biblioteca universitária da UFSC**. Florianópolis: [s.n.], 2006.

EISENBERG, M. B. Big 6: teaching information problem solving. **Emergency Librarian**, mar./apr. 1998.

ELIAS, N. **O processo civilizador**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993. 2 v.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. I. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FLOWER, D. A. **A Biblioteca de Alexandria**: as histórias da maior biblioteca da Antiguidade. São Paulo: Nova Alexandria, 2002.

FREIDSON, E. **O renascimento do profissionalismo**: teoria, profecia e política. São Paulo: EDUSP, 1998.

GARCIA, M. L. A. **Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias**: planejamento e permanência. Brasília, DF: [s.n.], 1991.

GARFIELD, E. An informaion society. **Journal of Information Science**, v.1, p.210, 2001.

GOMES, S. de c. **Biblioteca e sociedade na primeira república**. São Paulo: Pioneira, 1983.

GRAFTON, A. Como criar uma biblioteca humanista: o caso de Ferrara. In: BARATIN, M.; JACOB, C. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000. p.169-181.

GREEN, P. C. **Desenvolvendo competências consistentes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

GUNCHO, V. R. A educação a distância e a biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10.,1998, Fortaleza, **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998.

HARLEN, W. **Enseñanza y aprendizaje de las Ciencias**. Madrid: Morata, 1989.

HARRIS, M. H. **History of libraries in the western world**. 4th ed. Metuchen, N. J., EUA: Acid-Free Paper, 1995.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. de S. **Dicionário houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

JODELET, D. Representações sociais: um domínio em expansão. In: _____. (Org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: Eduerj, 2001. cap.1.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the Society for Information Science**, v.42, n.5, p.361-371, 1991.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed. rev. e aum. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa**. (desdobramentos). Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.

LEMOS, A. A. B. de; MACEDO, V. A. A. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v.2, n.2, p.167-174, jul./dez. 1974.

MAGALHÃES, S. et al. Desenvolvimento de competências: o futuro agora. **Revista Treinamento e Desenvolvimento**, São Paulo, p.12-14, jan. 1997.

MAMEDE, S.; PENAFORTE, J. **Aprendizagem baseada em problemas**. São Paulo: Hucitec, 2001.

MARCHIORI, P. Z. Acessar ou possuir: eis a questão... In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9.,1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR, Biblioteca Central, 1996. 1 disquete 3½ pol.

McGARRY, K. J. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MEDEIROS WELLEN, H. K. A. de. **O dia mais feliz de minha vida: a entrada na universidade segundo os alunos recém-ingressos no curso de pedagogia da UFRN (2004.1)**. 2005. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2005.

MESQUITA, M. R. Movimento estudantil brasileiro: práticas militantes na ótica dos novos movimentos sociais. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, Portugal, n. 66, p. 117-149, out./2003.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1988. (Primeiros passos, 94).

_____. O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica: In: GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITHC, S. (Org). **Textos em representações sociais**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p.89-111.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 1994. (Temas sociais).

MIRANDA, A. **Estrutura de informação e análise conjuntural: ensaios**. Brasília, DF: Thesaurus, 1980.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.33, n.2, p.112-122, mai./ago. 2004.

MOSCOVI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sobre a ótica de Abbott – proposta de estudo. In: BAPTISTA, S.G.; MUELLER, S. P. M. (Orgs.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília, DF: Thesaurus, 2004. p.23-54. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v.3).

NUNES, E. E.; NUNES, J. A. A universidade e os jovens. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, Portugal, n. 66, p. 3-4, out./2003a.

_____.; _____. Dilemas e desafios da universidade: recomposição social e expectativas dos estudantes da Universidade de Coimbra. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, Portugal, n. 66, p. 5-42, out./2003b.

NUÑEZ PAULA, I. A . Guia metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. **ACIMED**, v. 5, n. 3, p. 32-51, sep./dic. 1997.

PAGOTTI, A. W.; REZENDE, M, A. P. A docência, o aluno ingressante no ensino superior e a escolha profissional. In: MALUSÁ, S.; FELTRAN, R. C. de S. (Orgs). **A prática da docência universitária**. São Paulo: Factash, 2003. p. 75-1998.

_____. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PONJUÁN DANTE, G. Perfil del profesional de información del nuevo milenio. In: VALENTIN, M. L. P. (Org.). **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. cap. 4.

PORTILLO, L.; PIRELA, J. El profesional de la información: como educador y diseñador de estrategias para desarrollar el aprendizaje tecnológico-informativo y la inteligencia investigativa. **Infolac**, Quito, Ecuador, v.18, n.2, abr./jun. 2005.

PRAHALAD, J. K.; HAMEL, G. The core competence of the corporation. **Harvard Business Review**, p. 79-91, May/Jun., 1990.

RADER, H. B. Information literacy and the undergraduate curriculum: the library and undergraduate education. **Library Trends**, v.44, n.2, p.270-279, 1995.

RAFFERTY, C. D. Literacy in the information age. **Educational Leadership**, v.5, n.2, p.22-25, 1999.

RAMALHO, F. A. **Receptividade de las bibliotecas universitária de España e de Brasil ante las nuevas tecnologias de la informacion**. 1992. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 1992.

RIOS, O. de F. L. **Níveis de stress e depressão em estudantes universiários**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Pontifícia universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, 2006.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2003.

ROPÉ, F.; TANGUY, L. Introdução. In: _____; _____. (Orgs.). **Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas: Papyrus, 1997. p.15-24.

SÁ, C. P. de. Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: SPINK, M. J. (Org.). **O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SÁ, C. P.; ARRUDA, A. O estudo das representações sociais no Brasil. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, Edição Especial Temática, p.11-31, 2000.

SANDBERG, J. Understanding human competence at work: na interpretative approach. **Academy of Management journal**, United States America, v.43, n.1, p.9-25, jan. 2000.

SANTOS, W. **Expectativas de estudantes de psicologia em relação a seu futuro trabalho profissional**. 2004. 86 f. Dissertação (Mestrado em psicologia) – Centro de Filosofia e Humanidades, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004.

SILVA, W. C. **Miséria da biblioteca escolar**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999. (Questões de nossa época, 45).

SOUZA, F. das C. de. O nome profissional bibliotecário no Brasil: o efeito das mudanças sociais e econômicas dos últimos anos do século XX. **Encontros Biblio: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, n.18, p.90-106, 2. sem. 2004. Disponível em:<<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 16 ago. 2005.

_____. **Modernização e biblioteconomia nova no Brasil**. Florianópolis: NUP/CED/UFSC, 2003. (Teses NUP, 9).

_____. **Ética e deontologia: textos para profissionais atuantes em bibliotecas**. Florianópolis: UFSC; Itajaí: UNIVALI, 2002.

_____. **Biblioteconomia, educação e sociedade**. Florianópolis: UFSC, 1993.

SOUZA, I. M. de. et al. (Org.). **Biblioteca universitária da UFSC: memória oral e documental**. Florianópolis: UFSC, 2002.

SVEIBY, K. **A nova riqueza das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Pró-Reitoria de Ensino de Graduação. **UFSC 45 anos: preparada para novos desafios**. Florianópolis: Agecom, 2006. 1 folder.

ZARIFIAN, P. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. São Paulo: Senac, 2003.

_____. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo Atlas, 2001

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Aceite da Instituição

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

APÊNDICE C – Questionário de Caracterização dos Entrevistados

APÊNDICE D – Roteiro para Entrevista

APÊNDICE E – Entrevistas

APÊNDICE F – Instrumento e Tabulação dos Discursos dos Bibliotecários

APÊNDICE A – Termo de Aceite da Instituição

DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins que, como representante legal da BC/UFSC, eu, _____, tomei conhecimento do projeto de pesquisa intitulado **Contribuição do profissional da informação bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade**, elaborado pela mestrandia Elda Lopes Lira, aluna do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina – PGCIN/UFSC, sob o n° de matrícula 200503251, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/1996 e suas complementares, e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Data: __/__/2006.

Assinatura e carimbo do responsável

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, Elda Lopes Lira, aluna do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina – PGCIN/UFSC, sob o nº de matrícula 200503251, estou desenvolvendo o projeto de pesquisa intitulado **Contribuição do profissional da informação bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade**, com o objetivo de **conhecer as representações sociais que os profissionais bibliotecários da biblioteca universitária fazem sobre a contribuição que oferecem na formação do discente da graduação**. Esta pesquisa tem como propósito a produção da minha Dissertação. Para a coleta dos dados serão realizadas **entrevistas, gravadas em fita magnéticas**. Você poderá não apenas fazer perguntas para esclarecer alguma dúvida que tiver ou mesmo que surgir no decorrer da entrevista, como também poderá desistir de participar da pesquisa a qualquer momento. Asseguro-lhe desde já que as informações que me forem confiadas terão sigilo e sua identidade será preservada. O conteúdo de sua entrevista será estudado em conjunto com o conteúdo de todas as informações fornecidas por todos os entrevistados.

Assinaturas:

Pesquisador: _____

Orientador: _____

Eu, _____, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa **Contribuição do profissional da informação bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade** e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizado na realização deste estudo.

Data: __/__/2006.

Assinatura: _____ RG: _____

APÊNDICE C – Questionário de Caracterização dos Entrevistados

Sexo: feminino () masculino ()

Idade: _____

Formação

Biblioteconomia () sim () não

Ano de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia: _____

Outro curso de graduação: () sim () não. Se marcou sim, qual? _____

Pós-graduação:

Especialização () sim () não. Se marcou sim, mais de uma? () sim () não. Em quê?

Mestrado () sim () não. Se marcou sim, em quê?

Doutorado () sim () não. Se marcou sim, em quê?

Exercício Profissional

Quando (ano) iniciou o exercício profissional como bibliotecário(a)? _____

Há quantos anos atua como profissional nesta biblioteca universitária? _____

Qual(is) atividades você desenvolve no exercício de seu trabalho cotidiano?

APÊNDICE D – Roteiro para Entrevista

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

APÊNDICE E – Entrevistas

Neste item apresenta-se as entrevistas realizadas com onze profissionais bibliotecários onde os discursos pertinentes às perguntas são apresentados na íntegra.

ENTREVISTA 01 (E01)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Eu acho que o profissional que atua dentro da biblioteca universitária, para contribuir com a formação do discente de graduação, deve ter um conhecimento muito amplo, acredito que uma cultura geral porque uma universidade oferece uma gama de cursos de graduação e tanto você vai atender a um aluno que vem te procurar uma coisa bem básica na área de engenharia, como vem aquele aluno que vem lá da sociologia procurar por uma filosofia de algum filósofo, algum sociólogo, como vem alguém da área de saúde. Então, a gente tem que saber situar a necessidade do usuário nesse contexto todo, o que que ele realmente quer. Então, acho que tem que ter uma noção muito geral disso e também conhecimento do acervo que a gente tem, porque às vezes a gente pode não ter aquilo que atenda a necessidade dele imediata e a gente tem que saber o que está em nossas mãos, o que está bem disponível para ele e também saber buscar as fontes em outros lugares, se for o caso. Eu me coloco assim, é fácil atender porque eu conheço o contexto da universidade todo, pra começar. Acho também que isso é claro, você tem que conhecer a universidade, todos os cantinhos, porque às vezes os alunos de graduação, e eu percebi isso quando dei a disciplina “pesquisa bibliográfica”, não conhecem sequer as oportunidades de bolsas que eles têm dentro da universidade. A gente tem que ter um conhecimento da universidade como um todo para poder ajudar até mesmo na formação deles como cidadãos, não só na formação dentro do curso. Também penso que é importante ter o conhecimento de como funciona os cursos de graduação da própria universidade; conhecer as ementas das disciplinas; as bibliografias básicas dos cursos; as bibliografias complementares. Acho que é fundamental para atender a clientela da biblioteca de uma instituição conhecer como funciona, como é a estrutura dos cursos da universidade, porque se não às vezes o estudante vem e quer alguma coisa e já vem focado naquilo que o professor recomendou e a gente também tem que ter esse conhecimento para poder colocar à disposição. Se a gente vai comprar alguns livros e tem aquela relação com uma organização da estrutura dos cursos, a gente vai comprar os livros que os cursos necessitam, porque essa coisa é muito falha aqui dentro da universidade. Montam toda a estrutura de um curso e não vêm na biblioteca ver se tem aqueles livros todos, depois ficam correndo atrás. Isso é complicado.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

São aqueles bem inerentes à nossa formação como profissional bibliotecário, principalmente conhecer muito bem as técnicas de referências, como abordar o usuário, como deixá-lo à vontade para se manifestar, para colocar suas dúvidas, porque a postura do profissional nessa hora é fundamental. Se você inibir a pessoa, ela já não vai mais lhe pedir direito o que ela necessita. Conhecer também as formas de organização da própria informação em si dentro das obras, como também da organização da biblioteca para saber em que tipo de material que eu vou encontrar a solução da dúvida do aluno. É tudo muito voltado para a formação da gente no curso de biblioteconomia. Tenho que conhecer noções de catalogação, ter noções de classificação, porque se eu sou uma pessoa que nunca classifiquei e estou na linha de frente da biblioteca, atendendo usuários, eu tenho que ter noção de toda uma tabela de classificação para entender em que área e em que obra eu irei encontrar o assunto que o aluno está procurando.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

As competências profissionais que a gente utiliza para que a gente possa contribuir com a formação do graduando são todas aquelas que a nossa formação na graduação nos dar e todo aquele conhecimento que a gente já adquiriu durante a vida profissional e que a gente coloca à serviço do aluno de graduação. Acredito que aqui posso inserir até o conhecimento, como já mencionei em outra questão anterior, da estrutura da instituição, da estrutura da organização da biblioteca e, além do mais, conhecer o mercado editorial, ter relações com outras instituições e trocar idéias. Acredito que todos esses conhecimentos que a gente vai interiorizando a gente vai colocando isso automaticamente no dia-a-dia na nossa atividade e isso vai vir em benefício do aluno.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Como competência pessoal considero que eu sou uma pessoa muito atenciosa e sei ouvir. Eu acho que isso é uma das competências que eu sempre coloco à disposição de quem lida comigo no dia-a-dia e, logicamente, dentro da minha atuação na biblioteca. A questão de dar atenção, de saber ouvir, de ter vontade de ajudar, de querer ajudar a encontrar solução, de ter paciência, eu acho que isso aí é fundamental e eu acho que são as competências que têm me ajudado.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Os recursos tecnológicos, posso dizer que os primeiros são saber dominar o próprio soft gerenciador da biblioteca, porque dentro da biblioteca, desde a organização da informação até a prestação de qualquer serviço, se faz uso do sistema que gerencia tudo isso. Eu acho que isso é uma grande ferramenta tecnológica que a gente conhece, tem que conhecer para conseguir dar conta da demanda dos alunos de graduação e dos demais. Conhecer informática, tudo que nós sabemos de informática e também das ferramentas que utilizam na divulgação do serviço; saber usar uma lista de discussão; saber usar um e-mail; saber se posicionar frente a um computador e fazer uso de todos os recursos que ele nos possibilita para chegar a melhorar nosso serviço e a nossa oferta de informação para a graduação. Acho que é isso.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Aquí, eu pessoalmente, tenho tido uma preocupação de ler um pouquinho e, inclusive, já li algumas dissertações que tratam da questão da cognição, de como o indivíduo aprende. Eu acho que isso aí contribui bastante para a gente poder usar isso no atendimento ao aluno de graduação: como ele busca a informação, como ele processa, como ele faz uso dela, principalmente quando a gente atende grupos na biblioteca. A postura do bibliotecário que atende grupos que vêm à biblioteca deve ser uma postura que transmita segurança ao mesmo tempo em que torne a ocasião em uma coisa agradável, se colocando como um profissional que está fazendo parte do processo de aprendizagem do aluno. Não ter timidez e saber fazer uso das técnicas de prender a atenção do aluno, fazendo com que ele se interesse.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

As minhas expectativas? Eu acho que não estava esperando nada muito diferente do que tu me perguntaste, mas o que eu poderia te dizer mais? Eu acredito que o importante é a gente encarar esse nosso papel diante do aluno de graduação com muito desafio e querer realmente está preparado para isso. Buscar ler, buscar se capacitar cada vez mais. Acho que isso é fundamental para o profissional da informação. Não ficar parado no tempo e no espaço e procurar, principalmente, ler um pouquinho de didática, ler um pouquinho de psicologia, faz bem.

ENTREVISTA 02 (E02)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, com relação aos conhecimentos gerais eu acho que, como bibliotecário, como pessoas que trabalham com a informação, nós temos que ser multidisciplinar. A gente tem que ter um conhecimento, não necessariamente profundo, mas a gente precisa conhecer um pouquinho de todas as áreas. Eu acho que a nossa própria formação, enquanto bibliotecário, nos possibilita isso. Porque como é que nós vamos

lidar com as várias áreas se nós não conhecermos como é que se dá a organização do conhecimento e de que forma o conhecimento, a informação está organizada? Então, eu acho que conhecer um pouco cada área, ter um conhecimento multidisciplinar, eu acredito que seja fundamental para que a gente possa usar isso para está também orientando e encontrando a informação para auxiliar a formação do conhecimento nas várias áreas. Além disso, acho que um bibliotecário tem que está sempre atualizadíssimo. Acho que ele tem que ter leitura, muita leitura, como eu já falei, nas várias áreas, mas também nos periódicos diários, jornais. Está antenado com o que está ocorrendo no mundo; ter conhecimento de um idioma, por exemplo, hoje, inglês que é fundamental para quem trabalha com a internet como ferramenta de busca da informação. Eu acredito que esses conhecimentos básicos são fundamentais na hora da gente ter que trabalhar com as várias áreas, com os vários discentes. Acho que é isso!

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Olha, com relação aos conhecimentos técnicos eu acho que está ligado a esta questão um (1). Eu estava falando aqui com uma colega e eu estava falando que do meu curso de graduação eu tive uma disciplina, na verdade esta disciplina ela foi... ela era... acho que quatro (4) semestres ela me acompanhou e eu acho que hoje as pessoas não dão muita importância, é a disciplina de catalogação e eu imagino hoje, eu fiz esta disciplina com uma excelente professora e fiz muito bem. Eu era muito boa aluna nisso e eu vejo quando eu contava com algumas colegas minhas, às vezes pessoas com as quais eu trabalhei, que isso é muito importante, ele tem a sua importância. Não é que eu tinha que ser um bom catalogador para ser um bom bibliotecário, mas eu acredito que, como eu já falei, que a gente tem que ter uma boa noção da organização do conhecimento e eu acho que a catalogação nos dar isso, a catalogação junto com a classificação e aí também eu acho que essa visão ampla que eu acabo tendo, uma visão macro da biblioteca, dos vários serviços, para eu conseguir isso legal, eu acredito que conhecer, saber bem como o conhecimento está organizado. Então, acho que, no meu caso, essa disciplina me deu isso. Mas não só ela, conhecer bastante indexação, acho que é importante. Hoje, quando a gente trabalha com web, documentos disponíveis na web, como é que a gente vai organizar as página? Acho que é também fundamental conhecer a biblioteca como um todo, os recursos que ela oferece, conhecer muito bem as fontes de informação. Antes a gente trabalhava com material impresso, então, hoje, com os recursos mais online, mas eu acho super-importante que a gente tenha um bom conhecimento dessas fontes de informação. Enfim, conhecer bem as fontes; saber como é que elas são organizadas; conseguir determinar ou trabalhar bem com essas coisas do perfil do usuário. Embora a gente não tenha tido isso, eu não tenha tido isso na minha formação, mas eu acho importante, por exemplo, as disciplinas de psicologia, a sociologia, a própria educação, a pedagogia, acho que são importantíssimas. Eu não sei se isso estaria aqui em conhecimentos técnicos, mas eu considero isso importante na nossa formação, na formação do profissional da informação bibliotecário.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, eu acho que as competências profissionais estão relacionadas aos conhecimentos, advêm dos conhecimentos técnicos que a gente adquiriu, da nossa formação e daquilo que a gente foi agregando ao longo da nossa atuação profissional. Então, tudo o que a gente depois leu, todos os cursos que a gente depois teve que fazer de atualização com relação ao trabalho da gente. No meu caso, por exemplo, meu trabalho aqui é com bases de dados e recuperação da informação. Então, tudo que eu trabalhei nessa área são as competências que eu acho fundamentais no exercício do meu trabalho e, conseqüentemente, elas vão contribuir para formação do aluno. Porque se eu trabalho com a orientação, o treinamento, o uso dos recursos de informação propriamente dita e até no conhecimento que os discentes devem ter do sistema de informação, então, considero competência profissional tudo que acrescenta no meu conhecimento, desde o conhecimento da própria instituição, dos cursos, do quê que cada curso tem. Então, acho que tudo isso só vem acrescentar e são, na verdade, o que resulta nessas competências profissionais que eu devo ter.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Acho que como eu trabalho com treinamento, com atendimento ao usuário eu preciso saber me comunicar, saber ouvir as pessoas, entender, compreender o que elas querem, ser uma pessoa que saiba analisar uma determinada situação. Então, quando ela chega com um problema eu acho que eu tenho que ter aquela competência e a vontade de saber analisar esse problema e chegar a uma conclusão e falar: bom, ela está precisando disso. Então eu faço uma análise com base naquilo que eu conheço e chego a uma resposta para ela. É ter vontade e disposição, saber ouvir e gostar de ouvir, ter independência, acho importante. Eu não posso estar o tempo todo dependendo de outros colegas ou de ter que sair correndo e consultar alguma fonte. Então, eu acho que eu tenho que ter uma autonomia, ter uma independência até para dizer: olha, no momento eu não sei a resposta, mas eu vou buscar. Confiança em mim, naquilo que eu conheço. Eu acho que é super-importante na nossa área está sempre buscando uma atualização, está sempre querendo conhecer, principalmente porque agora está aí toda essa novidade na tecnologia, na web. Gostar de aprender, acho que é fundamental, uma competência pessoal fundamental na nossa área.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

O computador, sem dúvida, é o principal instrumento hoje de trabalho para mim. Utilizo a internet porque hoje uma grande parte dos recursos de informação estão disponíveis na internet. Então, todas as bases de dados que utilizo, as ferramentas de referências, dicionários, os próprios mecanismos de busca, até o material que eu elaboro para os treinamentos que são os tutoriais, os manuais, tudo hoje está disponível na internet. Então eu utilizo, sem dúvida alguma, o computador, a internet, como rede, como ferramentas e o e-mail, sem dúvida, hoje acho que é fundamental para o profissional da informação, é um meio de comunicação hoje essencial para nós bibliotecários. Utilizo o telefone também como recurso tecnológico.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Eu sempre procuro ouvir o que o usuário está buscando. Acho que saber ouvir o usuário é um passo importante para se comunicar bem com ele. Quando faço treinamento procuro falar de maneira clara a minha mensagem para que os estudantes conheçam a biblioteca e os serviços que podem encontrar aqui. Quando eu atendo um aluno procuro ajudar com todos os recursos que disponho na biblioteca. Se acontece de o que ele está querendo não ter na biblioteca, eu procuro informar o aluno como ele deve proceder para obter o material que ele necessita, mostro o COMUT, as bases de dados e tudo o mais. Eu acho que dar ao usuário os caminhos para ele encontrar o que precisa é procedimento didático pedagógico.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Não.

ENTREVISTA 03 (E03)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

É preciso conhecimento de línguas; é preciso estar se atualizando com cursos pequenos, cursos de especialização; conhecimento sobre a universidade; é preciso que o profissional realmente esteja à par do que está acontecendo em nível local, estadual, regional, mundial. Enfim, para conduzir para a formação do aluno, do discente.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu preciso, enquanto bibliotecária, conhecer catalogação, conhecer classificação, indexação. Eu preciso conhecer toda a biblioteca onde eu trabalho, quais os serviços que ela presta, como funciona cada serviço. Preciso também entender a questão de estratégias de busca numa pesquisa, a localização de um material na estante, orientação à normalização dos trabalhos técnicos científicos. Conhecer as normas, principalmente as normas de documentação. Acredito ser isto.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Uma competência profissional, hoje, dentro da biblioteconomia, é o domínio dos recursos tecnológicos. Isso é uma competência que eu preciso ter. Outra que eu utilizo no meu trabalho é a competência de gerenciar, saber o que gerenciar. Uma das formas, então, de desenvolver a competência profissional é através da experiência e vivência do bibliotecário e, as necessidades que vão surgindo nesse mundo da informação, aonde obriga o funcionário, então, à procurar novas formas e com isso desenvolve, então, competências profissionais. E isso, sempre, claro, indo encontro com as necessidades da comunidade universitária, especificamente o discente.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Uma competência pessoal que eu considero importante é a questão da oratória, o saber falar para o aluno, o como falar para o aluno. Aqui a gente poderia citar “A quinta disciplina”, de Peter Singer, do domínio pessoal, aprendizagem organizacional, entre outras. Mas eu penso que uma competência pessoal que eu devo e que eu preciso desenvolver cada dia mais é a questão da oratória.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, enquanto profissional da informação, eu preciso, além de utilizar essas ferramentas, conhecer quais as ferramentas disponíveis na biblioteca e para que serve cada uma delas. Preciso conhecer os recursos via web, quais são e como funcionam porque eu tenho que saber utilizá-los para trabalhar isso com o discente e é claro que isso envolve diretamente a formação do discente.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

O bibliotecário deve adotar uma postura correta, firme ao orientar o aluno na busca de um livro ou na elaboração de uma referência bibliográfica, até mesmo em relação às questões administrativas como livros em atraso, pagamento de multas. Então, aqui na biblioteca às vezes o bibliotecário tem que ser pai e mãe do aluno. Portanto, ele tem que ter uma postura adequada, firme, mesmo que doa para o usuário. E também um outro procedimento é a questão da educação para o século XXI que tem como lema “ensinar para aprender”. Isso também vem em encontro com a Administração da biblioteca. Acho que é isso!

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais? Não.

ENTREVISTA 04 (E04)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Qualquer profissão, seja ela de pedreiro, seja de bibliotecário, seja médico, exige cultura geral. Eu acho que ter conhecimento geral é necessário até para ajudar meu filho, por exemplo, que está na quinta série. Então a gente tem que está ligado, tem que conhecer um pouco de tudo embora exijam que a gente conheça um monte de tudo. E como que eu vejo a contribuição do profissional bibliotecário na formação dos discente de graduação na universidade? Bom, eu acho que todo mundo vai ter que buscar esses conhecimentos gerais na tela do computador e nos jornais. Eu não estou dizendo o que o bibliotecário tem que saber, eu estou dizendo o que ele tem que fazer para ter conhecimento. Eu entendi assim. O bibliotecário deve procurar saber um pouco mais sobre a história dos livros, das civilizações; saber, por exemplo, porque o homem teve que registrar sua vida e a partir de quando começou este registro. Acho que atualmente isso é uma ferramenta importante para o meu trabalho. Eu acho que se eu pudesse conhecer um pouco mais sobre História o meu trabalho ficaria um pouco melhor. História da Arte, História da Cultura, História das Civilizações e História do Livro são temas que, hoje, eu tenho dificuldades porque o meu curso de graduação em biblioteconomia não me passou. Penso até em fazer curso de História, não por que eu queira dar aula, mas para saber mais sobre todos esses temas que citei. Atualmente, o bibliotecário trabalha com diversos acervos, com peças e obras de arte, organiza livros

raros e isso exige um conhecimento de História para, por exemplo, saber por que determinada peça ou livro é importante e isso é História porque a biblioteca também é uma espécie de museu. Então acho que para o meu trabalho o conhecimento que eu deveria ter seria um pouco de História, sobretudo História da Cultura e História das Civilizações. Acho que conhecimento de línguas estrangeiras é imprescindível para o bibliotecário, sobretudo o inglês que é uma língua mundial. É importante você saber ao menos ler em inglês. Saber ler já é um bom começo, se souber ouvir é melhor ainda. Eu tenho dificuldades com línguas estrangeiras. Por exemplo, quando vou a algum evento sou obrigado a usar aqueles fones de tradução simultânea enquanto que eu vejo colegas que sabem inglês não precisam dos fones. Para ler textos na internet geralmente eu recorro a tradutores simultâneos. O francês e o espanhol também são importantes já que nós somos o único país que fala português na América Latina, visto que os demais países sul americanos são todos de língua espanhola, sendo que em alguns se fala o francês e também o inglês. Então eu acho que ter conhecimento de idiomas estrangeiros é, sem sombra de dúvida, muito importante para eu desempenhar bem o meu trabalho aqui na universidade. Outro ponto que considero importante é ter bons modos, ser educado, saber falar com o aluno, se comportar adequadamente como um técnico de nível superior, até mesmo para servir de espelho para o aluno que vem na biblioteca. Para isso o bibliotecário precisa ler muito e, por exemplo, fazer curso de oratória. Isso é importante. Também acho importante o conhecimento sobre músicas e filmes no meu trabalho na biblioteca, pois escuto música com aluno aqui dentro, indico autores e intérpretes de músicas e de filmes assim como onde o aluno pode adquirir uma fita que ele queira e que não existe em nosso acervo. Então eu tenho conhecimento de editores, de revendedores de vídeos no Brasil, etc., para poder indicar para algum usuário que deseje comprar.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

No meu caso aqui, normas, por exemplo. Normas brasileiras aqui são importantes porque a gente está sempre indicando. Existem normas para fazer parafuso, para fazer uma citação, para fazer um trabalho acadêmico como uma monografia, por exemplo. Para tudo há normas. Então nós bibliotecários somos obrigados a conhecê-las para poder atender a comunidade acadêmica. A própria área de catalogação em geral a gente é obrigado a conhecer também, até mesmo para orientar os bolsistas que a gente tem aqui como construir as planilhas, porque é o bolsistas quem pega o documento e faz a distinção do mesmo em uma planilha e eu tenho vários bolsistas. Então eu tenho que entender de catalogação, toda ela, para poder ensinar aos bolsistas. Hoje, você é obrigado a ser auto-suficiente em informática, por exemplo, em internet. Você tem que saber se virar, você tem que saber fazer dowland, você tem que ler manuais de instalação de equipamentos. Eu conheço MAR21, eu não o conhecia porque sou formado em uma época em que já existia MARC mas a gente nem sonhava, até era só MARC na época em que eu estudava, hoje é MARC21. Então eu tive que aprender MARC21, conhecê-lo bem para eu poder, por exemplo, montar um acervo de brinquedos no Colégio de Aplicação. Então hoje eu conheço muito bem o MARC21 exatamente porque eu precisei construir um acervo novo no Brasil que é o de brinquedos, foi a primeira brinquedoteca informatizada do País, inclusive este meu trabalho foi publicado em um congresso de biblioteconomia.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Conhecer um pouco sobre obra rara e sobre material raro é uma competência minha. Eu sou obrigado a saber identificar o que é raro; o quê que eu posso botar naquele acervo assim como o quê que eu posso tirar também. Eu tenho competência para isto porque eu estudei muito sobre isso. No próprio auxílio a alunos sobre normalização, também. Eu indico muito aos alunos sobre um trabalho. É minha competência, por exemplo, dizer para você que um trabalho tem página de rosto, tem citação e que você é obrigado a citar a fonte; tem referência bibliográfica e que você tem a maneira para fazer isso, existe normas para você fazer referências. Então é minha competência saber que existe normas para que eu possa fazer um bom trabalho, ou seja, para eu ser um bom profissional eu tenho que conhecer as normas da ABNT relacionadas a trabalhos acadêmicos. Conhecer se um livro é raro ou não é minha competência, pois não posso colocar um livro que não é raro como raro porque estarei tirando espaço de um livro raro ou engrossando um acervo de livro raro sem necessidade, porque o livro raro exige maiores cuidados como ar-condicionado e limpeza e isso demanda recursos financeiros e humanos. Então eu

tenho que conhecer de fato o quê que é raro e o que não é raro para poder ter um acervo enxuto, corretamente raro e não ter um acervo muito grande.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu sou assim absolutamente honesto. Vim de uma família humilde, mas criado na maior rigidez sobre honestidade. Eu sou capaz de voltar na padaria se o cara devolver para mim dez centavos. Então eu acho que a honestidade é uma competência pessoal muito grande minha. Tenho orgulho disso. Isso para mim é muita honra. Acho que isso é qualidade, mas também é competência. O importante também é que eu tenho muito carinho pelo livro, pelo acervo. Eu oriento sempre que eu posso, sempre pesquiso e peço para qualquer pessoa que vem a mim para ter cuidado ao manusear um livro, uma fotografia. Você deve ter cuidados ao manusear um acervo fotográfico, deve usar luvas de algodão, por exemplo, porque os nossos dedos é um ácido puro. Então eu oriento as pessoas que ao manusearem um acervo fotográfico tenham bastante cuidado. Tem o horário também, acho muito importante. Acho que a gente também tem que honrar o nosso horário de trabalho. Eu digo que o usuário é meu patrão, digo que o aluno é meu patrão. Os meus bolsistas são os meus patrões, tenho muito cuidado com eles porque eu só estou aqui porque eles estão na graduação, também fazem graduação. Então, não só a graduação, eu ajudo a toda a comunidade acadêmica. O respeito é um fator positivo para mim porque eu tento não deixar o aluno sem resposta, eu sou honesto com o aluno. Quando o livro não está na estante e não está emprestado e nem em lugar algum eu digo que o livro foi roubado. Eu não sei mentir para você. Eu tenho essa coisa de transparência com o aluno. Eu não deixo ninguém sem informação, seja interna ou externa. Eu faço empréstimo no meu nome para aluno de qualquer comunidade, seja ela qual for. Ele vem aqui ler o livro na biblioteca e devolve para mim, fica na minha mesa. Então eu acho que minha maior competência pessoal é o respeito que eu tenho pelo usuário. Aí eu acho que entra todas as competências. Eu estou aqui porque existe aluno, porque existe a comunidade que está pagando meu salário para eu sentar nesta cadeira e defende-lo. É isso.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

O seu google. Seu google para mim me auxilia em tudo, em fontes de informação no Brasil e no mundo inteiro. Com seu google eu achei, por exemplo, editoras que vendem livros e fitas de vídeo na Grande Florianópolis. Hoje, o google é uma ferramenta muito importante para mim. O pergamum é a ferramenta que gerencia nosso acervo aqui. Eu acesso a biblioteca da USP e da UNICAMP que têm uma base de dados digitais. Então são ferramentas que eu uso bastante. Por exemplo, quando faço uma pesquisa para um usuário e encontro a informação em outro Estado, informo-o que há outras fontes digitais e que uma boa fonte é a USP. Então o conhecimento de recursos tecnológicos seria conhecer bases de dados, conhecer fontes de informação digitais.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Eu tento tornar meu usuário independente, até porque eu sou um para milhares de usuários. Então eu não posso ficar à disposição muito tempo para todos eles, assim eu tento orientá-los a fazerem pesquisa. Aqui nós passamos uma fita para o aluno quando fazemos visita orientada onde a gente ensina ele a estudar para que ele fique independente e possa fazer sua pesquisa. Quando alguém quer um assunto, por exemplo, pelo telefone, pela rede, eu não costumo atender. Eu mando ele vir aqui na biblioteca e pesquisar no nosso acervo porque só ter o assunto específico para mim não é suficiente. Porque, por exemplo, um assunto sobre administração eu vou citar três mil exemplares. Agora, qual deles? Eu não sou administrador de empresa, então o aluno tem que saber, ele tem que também saber pegar o interesse do professor que é a pessoa mais indicada e pode ajuda-lo pelo menos a diminuir o universo da informação, a deixar o mais filtrado possível para ele. Quando eu vim trabalhar aqui nas coleções especiais nós organizamos três salas nas quais os alunos fazem pesquisa, assistem vídeos, congresso, um monte de coisa. No começo a comunidade ligava para cá e marcava reservas para as salas por telefone, mas desde o começo do ano de dois mil e três que este serviço está na rede e as reservas podem ser feitas pela internet pela página da biblioteca. Hoje, o próprio aluno faz sua reserva com sua matrícula e senha. Você mesma já pode reservar para tua defesa quando terminar de fazer tua pós-graduação mesma que seja para daqui a um ano. Não sei quando é que você irá terminar. Você mesma

vai marcar sua reserva sem precisar ocupar um telefone nosso ou uma pessoa nossa para digitar seu nome. Você mesma vai colocar seu nome, o título do seu trabalho e o dia que você irá usar o espaço.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Eu não saberia formular uma pergunta, mas o meu curso, a minha formação não me preparou para, por exemplo, ser chefe ou ser coordenador, assim como não me preparou para trabalhar com acervos específicos. Então eu não sei como eu poderia formular uma pergunta. A formação do bibliotecário é muito técnica. Eu não sei se está mudando um pouco mais. Então acho que a pergunta que você poderia me fazer seria se eu estaria preparado para assumir um acervo chamado coleções especiais, obras raras; um acervo de audiovisual; um acervo de teses e dissertações. Ou seja, se eu estaria preparado para trabalhar com acervos com fins específicos. Eu tive que conhecer na marra quais são os autores catarinenses e onde buscar fontes de informação desses autores. Então seria uma pergunta mais ou menos assim: se a própria faculdade me preparou para exercer essas funções de bibliotecário.

ENTREVISTA 05 (E05)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Eu considero necessário para mim desempenhar meu trabalho o conhecimento de línguas, principalmente o inglês e conhecimentos gerais. A gente tem que saber um pouco de história, um pouco de geografia, às vezes até de matemática porque tu trabalhas com um monte de tipo de material, então tu tens que saber um pouco de tudo. Tu tens que saber de atualidades, saber da economia, que tipo de moeda, o que está acontecendo, saber das questões políticas porque dependendo do que tu estás fazendo ali a gente acaba que obrigatoriamente tendo que ter essas informações.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, os conhecimentos técnicos que a gente necessita para aplicar seria conhecimentos sobre os sistemas MARC e pergamum, também sobre catalogação e classificação porque catalogamos e classificamos. No nosso caso aqui na BU temos que conhecer a CDU e saber fazer a catalogação em cima dos parâmetros dos sistema pergamum.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, a competência que é necessária para o profissional seria o conhecimento na área de biblioteconomia, especificamente, no nosso caso, a catalogação e a classificação. Atualmente, a catalogação e a classificação são utilizadas de formas diferentes da época em que a gente estudou, mas a gente aprende a classificar e a catalogar em cima dessa metodologia que tem hoje que é com o computador, com o sistema pergamum e com o MARC. Então, hoje, nós temos agregado outras formas de colocar em prática a catalogação e a classificação.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, quanto à competência pessoal um bibliotecário, ou qualquer profissional, tem sempre que ter muita responsabilidade, zelo e atenção no que está fazendo, só assim ele poderá passar exatamente o que o usuário necessita, pois nosso objetivo final é a satisfação do nosso usuário.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Bom, as ferramentas que a gente utiliza, hoje, para trabalhar aqui na universidade são diferentes do que era antigamente, porque era papel, planilha, fichinhas. Hoje, a gente não tem mais nada disso. Hoje, nós temos computador com alguns programas específicos como as bases de dados, o winisis, a LC e através desses programas, mais especificamente do pergamum, que é o sistema que a nossa instituição usa, a gente consegue fazer nossas atividades que é classificar e catalogar. A partir do momento em que nós salvamos e atualizamos determinado material catalogado no computador, automaticamente ele já estará

disponível para uso na tela do computador. Então praticamente, hoje, nós usamos o computador e o pergamum e algumas bases de dados.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Bom, normalmente aos sábados o pessoal do serviço técnico é escalado para trabalhar no atendimento e algumas vezes eu trabalhei durante as férias nessa função. Sempre o cuidado é de atender o aluno com a maior presteza e, de preferência, passar aquilo que ele precisa. Então todas as vezes em que vou para o atendimento tenho o cuidado para que o usuário seja bem atendido e saia satisfeito da biblioteca. Às vezes até não atendido porque o material que ele precisa não está disponível, mas mesmo assim que ele tenha um atendimento cordial, técnico e profissional. Uma coisa que sempre procuro fazer ao atender um usuário é explicar-lhe como fazer a pesquisa no computador e como encontrar o material nas estantes. Então procuro mostrar-lhe que a numeração que ele tem em mãos é referente a determinada obra e determinado autor e que ele deve pesquisar também por assunto, pois ele encontrará um leque de obras no assunto que ele procura. Eu incentivo o aluno a usar o pergamum e explorar o acervo. Então, eu ensino o aluno a buscar as informações que ele precisa.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

De repente eu pensei que tu irias me perguntar alguma coisa relacionada à como que era quando a gente se formou, no meu caso em 1984, e como é hoje, como está essa diferença. Então, realmente há grandes diferenças, há grandes modificações. A gente começou lá naquela época com fichinhas, com planilhas, fichários enormes. A gente aprendeu a classificar e catalogar tudo em papel. Hoje, já não faz mais nada disso, já não há mais nada em papel, já não se cataloga e já não se classifica em fichinhas, não existe mais fichários. Hoje, tudo está no computador e a informação chega para o usuário muito rapidamente. Até o próprio livro que naquela época demorava tanto para ser disponibilizado para o usuário visto tanta burocracia que havia no processamento técnico, agora com essa nova tecnologia do computador o usuário tem acesso ao documento assim como recebe informações com muito mais rapidez. Pois no momento em que a gente conclui a catalogação de um documento ele já é disponibilizado para o usuário na interne e o usuário poderá acessá-lo de onde quer que esteja. Então, acho que isso é uma coisa bastante importante e muito boa para o usuário.

ENTREVISTA 06 (E06)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Todo tipo de conhecimento é importante, especificamente assim o conhecimento em uma outra língua. Uma língua estrangeira vai nos ajudar bastante no nosso dia-a-dia. Também conhecimentos assim gerais, de cultura geral como política, história, história da arte. Eu acho que todo tipo de conhecimento é bem vindo no nosso serviço.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Primeiramente, ter conhecimentos específicos do curso de biblioteconomia. Também é importante conhecer bem os manuais e ter facilidade para lidar com os mesmos, assim como também para lidar com os códigos e com as tabelas. Conhecimentos básicos de informática acho também muito importante e necessário.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

A competência profissional que mais utilizo no meu trabalho seria a experiência, o conhecimento daquilo que faço. Às vezes chega alguém recém-formado, cheio de idéias novas e soluções e às vezes até muda alguma coisa que a gente fez. Mas no final a gente tem razão porque ver que não era assim. Então eu acho que a experiência, o conhecimento no trabalho é o mais importante.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu me considero uma pessoa paciente, sensível às necessidades de alguém, fácil de dialogar e escutar o que o usuário está querendo. Procuo me aperfeiçoar fazendo os cursos de atualização para poder desempenhar melhor meu trabalho. Isso me ajuda muito na minha profissão.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Utilizo as bases de dados, a internet e todas as ferramentas disponíveis para facilitar e aprimorar o meu trabalho.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Utilizo as informações disponíveis nos murais, nos painéis, inclusive na tela do computador. Acompanho o usuário até a informação disponível, mostrando os detalhes, respondendo às perguntas, observando as dificuldades dele com a finalidade de ensiná-lo a entender o processo de busca e aquisição de informação na biblioteca. Dessa forma, na próxima vez em que ele vir à biblioteca não vai mais precisar de mim.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Eu não sabia o que você iria perguntar, mas eu acho que é isso aí mesmo, nada mais. Eu não tenho nada a falar a não ser que a gente tem que desempenhar bem a profissão, deixar do lado de fora da biblioteca os problemas pessoais que é para poder atender bem as pessoas.

ENTREVISTA 07 (E07)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Em primeiro lugar eu acho que a gente tem que ter o bom senso, porque o bom senso ajuda bastante no desempenho das nossas atividades. Conhecimentos gerais, na verdade eu acho que a gente deve entender um pouco de cada assunto. Hoje, ter conhecimentos gerais nos ajuda muito a desempenhar bem as nossas atividades.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu acho importante a gente ter noção de classificação da CDU, que é o sistema que a gente adota aqui, pelo menos dos números básicos, porque muitas vezes a gente não recupera no sistema a obra que o usuário está procurando e de acordo com a área do conhecimento que ele está pesquisando a gente vai até a estante e dar uma olhada e auxilia na busca.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu sempre procuro conciliar meu jeito de ser, meu jeito de pensar com as competências profissionais. Eu tenho muito de mim que eu gosto de ter um bom relacionamento com as pessoas. Então, ultimamente eu tenho trabalhado com atendimento ao usuário, no setor de referência e eu me identifico bastante. É uma atividade que eu gosto de desenvolver e procuro sempre aplicar no meu dia-a-dia toda a bagagem teórica que recebi na minha formação.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

As competências pessoais que utilizo no meu trabalho é lealdade, responsabilidade, dedicação pelo meu trabalho e o afeto que tenho pelas pessoas.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

As ferramentas e os recursos tecnológicos que eu utilizo é o computador e a internet e para o atendimento ao usuário local é o sistema pergamum, que é o programa que a nossa instituição utiliza para gerenciar nosso acervo.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Cada curso é um curso. Então, quando o aluno tem dificuldade em localizar uma obra ou até mesmo não conhece nosso acervo, procuro identificar esta dificuldade do aluno orientando como funciona a busca. Se ele tem o título mostro como buscar pelo título; se ele tem o autor oriento como buscar pelo autor e oriento o que ele deve anotar no momento da busca que é o número de chamada. Enfim, procuro mostrar como funciona a nossa base de dados, mostrando todos os recursos disponíveis. Se um usuário tem dificuldade em consultar nossa base de dados provavelmente ele também não irá conseguir localizar a obra na estante. Então acompanho o usuário até o acervo e procuro orientá-lo como recuperar aquela obra que ele deseja, explico o que significa o número de chamada e como o acervo está disponibilizado nas estantes. No início do semestre a gente faz visitas orientadas com os calouros onde a gente expõe um vídeo sobre todos os serviços que a biblioteca oferece, todo o acervo e como ele está organizado e, por último, a gente acompanha a turma por todo o espaço da biblioteca mostrando como a biblioteca está estruturada.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

É, na verdade eu me fecho muito quando é uma entrevista assim gravada. Eu prefiro responder no formulário, levar para casa e trabalhar em cima das questões. Mas, no primeiro momento, quando foi falado que seria feito uma entrevista eu pensava que fosse perguntar sobre a experiência profissional da gente, sobre o nosso trabalho no dia-a-dia. Eu, por exemplo, já trabalho na biblioteca há 28 anos, então tudo se passou aqui. Eu achei essas perguntas que tu colocaste um pouco fechadas e fiquei meia perdida nas respostas e muito presa no que estava sendo perguntado. E o fato de saber que estava sendo gravada, para mim fechou mais ainda.

ENTREVISTA 08 (E08)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

O profissional tem que se atualizar diariamente para atender bem a comunidade universitária.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Atualmente, só tenho o curso de graduação em biblioteconomia, especialização em administração universitária e cursos de informática. Acho que estes cursos é o mínimo que eu posso ter para desenvolver minhas atividades aqui na biblioteca universitária.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Tendo o curso de especialização em administração universitária ficou mais fácil gerenciar a divisão com base em recursos humanos. Atualmente, tenho que lidar com pessoal.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Como chefe de divisão o ser humano tem que ser compreensível e saber procurar gerenciar bem o pessoal. Hoje, o RH também é muito frágil na biblioteca. Você tem que saber lidar com as pessoas com humildade.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Com as novas tecnologias surgiram as grandes mudanças nas bibliotecas universitárias. Atualmente, as ferramentas tecnológicas que utilizamos aqui na biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina é computador, a internet, o sistema pergamum, as bases de dados e o COMUT.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

A parte de didática que eu utilizo aqui é dar aula para o curso de biblioteconomia, enfocando a parte de aquisição, intercâmbio, a sua função, funcionalidade e desempenho. A função do intercâmbio aqui é permutar revistas da UFSc com revistas de outras universidades, nacionais ou estrangeiras, para serem inseridas em nosso acervo.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Não havendo pergunta agradeço à mestranda que veio entrevistar para mais uma publicação em nossa área futuramente.

ENTREVISTA 09 (E09)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Primeiramente, é ter uma segunda língua, ter conhecimento de um outro idioma. O bibliotecário tem que ter, ainda, um bom nível cultural e intelectual para que ele possa exercer bem sua profissão.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

O bibliotecário deve ter conhecimento de classificação da CDU, de MARC21, de bases de dados, em automação de bibliotecas, assim como conhecimentos em disseminação da informação, redes de bibliotecas e comunicação on-line. Ou seja, conhecimentos técnicos de biblioteconomia em geral.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

No meu caso, a minha competência está na parte dos processamentos técnicos. O que eu faço e fiz com muita frequência e continuo fazendo até hoje é a classificação e a catalogação de livros e periódicos. Posso dizer que tenho certa competência também na área de bibliotecas públicas e até escolares, porque eu já atuei em biblioteca pública de cidade do interior do Estado de Santa Catarina e este tipo de instituição é quase uma biblioteca escolar.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

O que me auxilia no meu serviço que eu considero um ponto muito positivo é o fato de eu ter sempre vontade de aprender. Quando sei de algo novo compartilho com colegas, quando preciso de alguma informação tenho a humildade de perguntar, ir atrás, procurar aprender para poder desenvolver melhor o meu trabalho. Essa vontade de tentar fazer melhor o trabalho que desempenho facilita tanto para mim quanto para o usuário, que é sempre o objetivo do meu trabalho.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Os recursos tecnológicos que eu uso são o computador, bases de dados como a LC e a do IBICT; o sistema pergamum, que é o nosso sistema, e a internet, para fazer pesquisas.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Eu não faço atendimento ao público, ao usuário. Meu serviço aqui é só técnico mesmo. Raramente, quando vem algum usuário aqui no meu setor eu uso o pergamum mesmo para fazer o atendimento.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Não. Foi bom, gostei da entrevista. Agradeço a oportunidade e espero que tenha contribuído um pouco.

ENTREVISTA 10 (E10)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Eu acredito que qualquer profissão exige da pessoa uma bagagem de conhecimentos adquiridos ao longo de sua vida profissional, qualquer profissão tem essa exigência para que a pessoa possa está atuando e ainda mais a nossa profissão como atuante em uma área da informação, sobretudo o profissional que atua no meio acadêmico. Eu acredito também que o bibliotecário deve está em constante atualização, seja em conhecimentos de cultura geral ou procurando aprender línguas estrangeiras para poder atender as exigências e as necessidades desse nosso aluno que vem em busca da informação.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Quanto aos conhecimentos técnicos eu acredito que nossa formação como bibliotecário nos deu bastante ênfase neste aspecto. Mas, ao longo da vida profissional a gente vai tendo que aprimorar esses conhecimentos e acrescentar novos, a gente tem que está inovando e acompanhando as necessidades do nosso usuário, porque eles, no momento da graduação, são alunos jovens que já vêm de uma era tecnológica bem avançada. Então a gente tem que está constantemente buscando conhecimentos além do universo que a gente teve na formação, que foram conhecimentos voltados para o estoque de informação. Atualmente, o bibliotecário deixou de ser aquele profissional voltado para o estoque de informação e está preocupado mesmo é com o fluxo de informação. Eu vejo que este profissional está em constante atualização profissional, conhecendo novos recursos tecnológicos na área de informática. Hoje, é imprescindível que o bibliotecário tenha conhecimento de ferramentas tecnológicas porque o usuário está exigindo isso dele. Na minha área de atuação aqui na biblioteca é impossível eu não ter o conhecimento desses recursos tecnológicos sobre redes, por exemplo. A tecnologia está aí e a gente não pode fugir disso, tem que está sabendo. Se não conseguir dominar tudo, mas pelo menos tomando conhecimento da existência deles.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu acredito que as competências profissionais são um conjunto formado pelos conhecimentos gerais e pelos conhecimentos técnicos adquiridos ao longo da vida profissional e que precisam estar sempre em renovação. Eu penso ainda que o profissional pode ser especialista em uma área, ter domínio em determinada área, mas ele tem que ter uma visão sistêmica de todo seu meio de atuação.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

No meu caso, como eu atendo usuários, acho que o profissional deve está muito envolvido. Para o profissional se envolver com o usuário e saber o que ele realmente está buscando deve conhecê-lo e para isso o bibliotecário tem que ter um certo dom de se comunicar com esse usuário, a comunicação é importante e também um pouco de conhecimento de psicologia. Para mim o bibliotecário é um agente social e interage com o usuário na hora de buscar uma informação. Então a gente trabalha com a psicologia, com a lógica, com a retórica e com a comunicação. O bibliotecário tem que ser criativo e dinâmico porque o usuário vem e quer a informação e a gente tem que ser objetivo e procurar atender logo as necessidades dele.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu trabalho com a internet, utilizo o e-mail, um soft de exportação de dados, o Ariel que é um programa de transmissão. Então, a gente trabalha diretamente com os recursos tecnológicos oferecidos pela universidade.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Como já falei na questão 2, a nossa formação foi muito voltada para o estoque de informação. A gente aprendeu as técnicas voltadas para o estoque, a armazenagem e a preservação da informação, ou seja, a gente aprendeu a lidar com a questão física da informação. Hoje, a gente vê isso completamente mudado, a informação está disponível para qualquer pessoa, qualquer usuário e os nossos usuários da graduação dominam tranquilamente os recursos tecnológicos disponíveis na universidade. Então, eu vejo que é necessário que o bibliotecário seja atuante na área tecnológica. No meu caso, que atuo com treinamento e capacitação, a gente está envolvido diretamente com essa necessidade tanto de se capacitar quanto de capacitar o usuário. Então, atualmente, nós estamos mais voltados para o fluxo da informação, estamos mais preocupados com o fluxo da informação e não mais com aquilo que está estocado fisicamente. Então, eu vejo o bibliotecário como educador, ele deve fazer a interface de professor e buscar se integrar com a universidade no todo. O ideal seria até que o bibliotecário trabalhasse em conjunto com os professores. Estou falando por experiência própria, observo que está havendo um direcionamento para essa cooperação entre professores e bibliotecários, mas ainda é muito tímida. Assim poderemos alcançar nosso objetivo aqui na biblioteca em relação ao usuário que é torná-lo um usuário autônomo e capaz de ser crítico da informação a que tem acesso. Que ele aprenda ao longo da vida, que é a chamada "Aprendizagem Informacional" ou "Alfabetização Informacional". Eu acho que é isso, o bibliotecário tem que está procurando esse caminho. É claro que ele nunca esquecerá que sempre terá que gerenciar a informação, seja em suporte físico ou eletrônico. Mas, hoje, o bibliotecário tem que se voltar mais para o lado de capacitação do usuário, permitindo-lhe ser um usuário independente.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Eu esperava isso aí mesmo que você perguntou, mas eu friso que o bibliotecário tem que está em contínua aprendizagem se não vai morrer na praia, ou seja, vai deixar que outras profissões domine nessa área da tecnologia voltada para os centros de informação e documentação. Então, para mim, a aprendizagem continuada é essencial para o bibliotecário se manter atuando em seu espaço.

ENTREVISTA 11 (E11)

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

Saber se expressar verbalmente; ter noções de língua portuguesa; ter conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente do inglês e do espanhol; ter um bom nível intelectual. Tudo isso vai permitir que você seja capaz de compreender melhor o usuário e assim fornecer o que ele precisa com mais precisão e rapidez. É importante também procurar saber o que está se passando dentro dos cursos em questão através de contato com os Centros Acadêmicos e com os coordenadores ou professores. Eu acho importante ter essas informações organizacionais, saber para aonde os cursos estão caminhando e o quê que os mesmos estão esperando da biblioteca universitária. Ter um bom relacionamento interpessoal, acho muito importante isso também. Saber ouvir para depois poder dar um parecer, poder interferir. Acho importante que o bibliotecário tenha conhecimento mais acentuado na sua especificidade, na área em que atua. Se você atua em uma biblioteca setorial, por exemplo, que tem poucas áreas, é mais tranquilo porque você consegue se aprofundar um pouco mais no assunto ou nos assuntos que você trabalha no dia-a-dia. Mas se são muitas as áreas, como no nosso caso aqui, dar para ter pelo menos conhecimentos básicos sobre os assuntos.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Acho que todos os conhecimentos técnicos são importantes para você desenvolver as atividades dentro de uma organização de informação. Mas eu penso que atualmente é muito importante ter conhecimento de informática e gestão. Estes dois assuntos, hoje, são fundamentais para as atividades que eu desenvolvo no meu trabalho. Gostaria de destacar aqui também que conhecimento das novas tecnologias de informação, já que estamos vivendo no momento da sociedade da informação, é muito

importante. Então, você tem que acompanhar tudo que está saindo de novo em termos de tecnologia de informação e comunicação.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

A liderança, antes de tudo. Você tem que ter liderança, tem que ser líder em qualquer lugar. A liderança tem a ver com o perfil pessoal, mas ela está relacionada com o perfil profissional também. Você tem que ter poder de decisão muito forte, poder de intuição acirrada com perseverança porque você não pode desistir nunca. Você tem que sempre ir mais longe do que o usuário espera, mostrando aquilo que você conhece e ir um além, mostrar para ele o que ele ainda não conhece.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

Eu acho que as competências pessoais juntamente com as profissionais formam um conjunto. Elas têm uma inter-relação muito forte. Se você é uma pessoa carismática e bem humorada, você trabalha bem. De certa forma as competências pessoais têm interferência nas competências profissionais. Eu acho que atualmente é interessante ser afetuoso, porque já se trabalha muito com máquinas. Então, eu acho que o calor humano, o bom atendimento, a paciência, o carisma, o bom humor são competências pessoais que utilizo no meu trabalho.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

É o computador aliado às bases de dados on-lines tanto em português quanto em línguas estrangeiras. Eu acho que as fontes de informações on-lines, hoje, tanto as bibliográficas quanto as textuais, estão tendo destaques muito importantes na vida do acadêmico.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

Costumo indicar quais as melhores bases de dados no assunto que ele está pesquisando, quais melhores revista e onde encontrá-las, porque a gente tem procurado tornar o usuário cada vez mais independente na hora de suas pesquisas. Na verdade esta é uma tendência, pois ele mesmo já está criando esta cultura. O usuário está cada vez menos dependendo diretamente de nós. Se você der as coordenadas, as orientações iniciais ele vai em busca de novos horizontes. Aí você se torna um facilitador do processo de busca de informação e não um repassador. Você abre os horizontes dele. Então, cada vez mais você pode criar mecanismos que facilitem a vida do usuário como os tutoriais e os manuais, por exemplo. O importante é sempre pensar formas de tornar o usuário cada vez mais autônomo.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

Nos últimos 20 anos a questão da informação teve mudanças muito acentuadas, sobretudo na mudança do suporte do papel para a forma digital e on-line e isso mudou consideravelmente a postura do bibliotecário tanto em relação às competências quanto em termos de conhecimentos técnicos. Acho que era isso que gostaria de completar.

APÊNDICE F – Instrumento e Tabulação dos Discursos do Bibliotecários

Neste item apresenta-se a tabulação dos discursos dos bibliotecários participantes desta pesquisa, destacando-se as Expressões-Chave (ECH), as Idéias Centrais (IC) e as Ancoragens (AC) de cada uma das perguntas. Foram suprimidos dos discursos comentários não pertinentes à pergunta em si, sendo que tais emissões foram substituídas por reticências entre colchetes.

1 Quais conhecimentos gerais você considera serem necessários para desempenhar seu trabalho, permitindo que o mesmo contribua na formação do discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>[...] acredito que uma cultura geral porque uma universidade oferece uma gama de cursos de graduação [...]. Então, a gente tem que saber situar a necessidade do usuário nesse contexto todo, [...]. Então, acho que tem que ter uma noção muito geral disso e também <u>conhecimento do acervo</u> que a gente tem, [...] porque às vezes a gente pode não ter aquilo que atenda a necessidade dele imediata e a gente tem que saber o que está em nossas mãos, [...]. [...], você <u>tem que conhecer a universidade</u>, [...] às vezes os alunos de graduação, [...], não conhecem sequer as oportunidades de bolsas que eles têm dentro da universidade. Também penso que é importante ter o <u>conhecimento de como funciona os cursos de graduação</u> da própria universidade; conhecer as ementas das disciplinas; as bibliografias básicas dos cursos; as bibliografias complementares.[...].</i>	1- Cultura geral; 2 – conhecimento do acervo disponível na biblioteca; 3 – Conhecer a universidade e saber como funciona os cursos de graduação oferecidos na mesma.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento sobre a instituição onde trabalha.
E02	<i>[...], eu acho que, como bibliotecário, [...], nós temos que ser multidisciplinar. A gente [...] precisa conhecer um pouquinho de todas as áreas. [...]. Porque como é que nós vamos lidar com as várias áreas se nós não conhecermos como é que se dá a organização do conhecimento e de que forma o conhecimento, a informação está organizada? Então, eu acho que conhecer um pouco cada área, ter um conhecimento multidisciplinar, eu acredito que seja fundamental para que a gente possa usar isso para está também orientando [...]. <u>ter conhecimento de um idioma, por exemplo, hoje, inglês</u> que é fundamental para quem trabalha com a internet como ferramenta de busca da informação. Eu acredito que esses conhecimentos básicos são fundamentais na hora da gente ter que trabalhar com as várias áreas, com os vários discentes. [...].</i>	1 – Multidisciplinaridade; 2 – Línguas estrangeiras.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo de inglês.
E03	<i>É preciso <u>conhecimento de línguas</u>; é preciso <u>está se atualizando com [...], cursos de especialização</u>;</i>	1 – Conhecimento de línguas estrangeiras;	Ter conhecimento de línguas

	<i>conhecimento sobre a universidade; é preciso que o profissional realmente esteja a par do que está acontecendo em nível local, estadual, regional, mundial. [...].</i>	2 – Está atualizado; 3 – conhecimento sobre a universidade.	estrangeiras e sobre a instituição onde trabalha.
E04	<i>Qualquer profissão, [...], exige <u>cultura geral</u>. Então a gente [...], tem que conhecer um pouco de tudo [...]. Eu acho que se eu pudesse conhecer um pouco mais sobre História o meu trabalho ficaria um pouco melhor. [...] Penso até em fazer curso de História, [...]. Atualmente, o bibliotecário trabalha com diversos acervos, com peças e obras de arte, organiza livros raros e isso exige um <u>conhecimento de História</u> para, por exemplo, saber por que determinada peça ou livro é importante e isso é História porque a biblioteca também é uma espécie de museu. Então acho que para o meu trabalho o conhecimento que eu deveria ter seria um pouco de História, [...]. Acho que <u>conhecimento de línguas estrangeiras</u> é imprescindível para o bibliotecário, <u>sobretudo o inglês</u> que é uma língua mundial. [...] É importante você saber ao menos ler em inglês. [...] O francês e o espanhol também são importantes [...]. Também acho importante o <u>conhecimento sobre músicas e filmes</u> no meu trabalho na biblioteca, pois escuto música com aluno aqui dentro, indico autores e intérpretes de músicas e de filmes assim como onde o aluno pode adquirir uma fita que ele queira e que não existe em nosso acervo. [...].</i>	1 – Cultura geral; 2- Conhecimento de história e artes; 3 – Línguas estrangeiras.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo de inglês.
E05	<i>[...] o <u>conhecimento de línguas, principalmente o inglês e conhecimentos gerais</u>. A gente tem que saber um pouco de história, um pouco de geografia, às vezes até de matemática porque tu trabalhas com um monte de tipo de material, então tu tens que saber um pouco de tudo. Tu tens que saber de atualidades, saber da economia, que tipo de moeda, o que está acontecendo, saber das questões políticas porque dependendo do que tu estás fazendo ali a gente acaba que obrigatoriamente tendo que ter essas informações.</i>	1 – Cultura geral; 2- Línguas estrangeiras, sobretudo.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo de inglês.
E06	<i>Todo tipo de conhecimento é importante, especificamente assim o conhecimento em uma outra língua. Uma <u>língua estrangeira</u> vai nos ajudar bastante no nosso dia-a-dia. Também conhecimentos assim gerais, de <u>cultura geral</u> como política, história, história da arte. Eu acho que todo tipo de conhecimento é bem vindo no nosso serviço.</i>	1 – Cultura geral; 2- Línguas estrangeiras.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras.
E07	<i>[...] <u>Conhecimentos gerais</u>, na verdade eu acho que a gente deve entender um pouco de cada assunto. Hoje, ter conhecimentos gerais nos ajuda muito a desempenhar bem as nossas atividades.</i>	1 – Cultura geral.	Ter um bom nível intelectual.
E08	<i>O profissional tem que se atualizar diariamente para atender bem a comunidade universitária.</i>	1 - Estar atualizado.	Ter um bom nível intelectual.
E09	<i>Primeiramente, é ter uma segunda língua, <u>ter conhecimento de um outro idioma</u>. O bibliotecário</i>	1 – Cultura geral; 2- Línguas	Ter um bom nível intelectual e

	<i>tem que ter, ainda, um bom nível cultural e intelectual para que ele possa exercer bem sua profissão.</i>	estrangeiras.	conhecimento de línguas estrangeiras.
E10	<i>Eu acredito que qualquer profissão exige [...] uma bagagem de conhecimentos adquiridos ao longo de sua vida profissional, [...], sobretudo o profissional que atua no meio acadêmico. Eu acredito também que o bibliotecário deve estar em constante atualização, seja em conhecimentos de cultura geral ou procurando aprender línguas estrangeiras para poder atender as exigências e as necessidades desse nosso aluno que vem em busca da informação.</i>	1 - Estar atualizado; 2 – Cultura geral; 3- Línguas estrangeiras.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras.
E11	<i>Saber se expressar verbalmente; ter noções de língua portuguesa; ter conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente do inglês e do espanhol; ter um bom nível intelectual. Tudo isso vai permitir que você seja capaz de compreender melhor o usuário e assim fornecer o que ele precisa com mais precisão e rapidez. É importante também procurar saber o que está se passando dentro dos cursos em questão através de contato com os Centros Acadêmicos e com os coordenadores ou professores. Eu acho importante ter essas informações organizacionais, saber para onde os cursos estão caminhando e o que os mesmos estão esperando da biblioteca universitária. [...].</i>	1- Cultura geral; 2 – Conhecer a universidade e saber como funciona os cursos de graduação oferecidos na mesma; 3- Línguas estrangeiras.	Ter um bom nível intelectual e conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo de inglês e espanhol.

2 Quais conhecimentos técnicos você precisa ter para aplicar no exercício de seu trabalho cotidiano, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>São aqueles bem inerentes à nossa formação como profissional bibliotecário, principalmente conhecer muito bem as técnicas de referências, como abordar o usuário, como deixá-lo à vontade para se manifestar, para colocar suas dúvidas, porque a postura do profissional nessa hora é fundamental. [...]. Conhecer também as formas de organização da própria informação em si dentro das obras, como também da organização da biblioteca para saber em que tipo de material que eu vou encontrar a solução da dúvida do aluno. É tudo muito voltado para a formação da gente no curso de biblioteconomia. Tenho que conhecer noções de catalogação, ter noções de classificação, porque se eu sou uma pessoa que nunca classifiquei e estou na linha de frente da biblioteca, atendendo usuários, eu tenho que ter noção de toda uma tabela de classificação para entender em que área e em que obra eu irei encontrar o assunto que o aluno está procurando.</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E02	<i>[...], eu acredito que, [...], que a gente tem que ter uma boa noção da organização do conhecimento e eu acho que a catalogação nos dar isso, a</i>	1 – Aqueles inerentes à formação	Os conhecimentos adquiridos na formação

	<i>catalogação junto com a classificação e aí também eu acho que essa visão ampla que eu acabo tendo, uma visão macro da biblioteca, dos vários serviços, para eu conseguir isso [...], eu acredito que conhecer, saber bem como o conhecimento está organizado. Então, acho que, no meu caso, essa disciplina me deu isso. Mas não só ela, conhecer bastante <u>indexação</u>, acho que é importante. Hoje, quando a gente trabalha com web, documentos disponíveis na web, como é que a gente vai organizar as página? Acho que é também fundamental <u>conhecer a biblioteca como um todo, os recursos que ela oferece, conhecer muito bem as fontes de informação</u>. Antes a gente trabalhava com material impresso, então, hoje, com os recursos mais online, mas eu acho super-importante que a gente tenha um bom conhecimento dessas fontes de informação. Enfim, conhecer bem as fontes; saber como é que elas são organizadas; conseguir determinar ou trabalhar bem com essas coisas do perfil do usuário. [...].</i>	profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E03	<i>Eu preciso, enquanto <u>bibliotecária, conhecer catalogação, conhecer classificação, indexação</u>. Eu preciso conhecer toda a biblioteca onde eu trabalho, quais os serviços que ela presta, como funciona cada serviço. Preciso também entender a questão de <u>estratégias de busca numa pesquisa, a localização de um material na estante, orientação à normalização dos trabalhos técnicos científicos</u>. Conhecer as normas, principalmente as normas de documentação. Acredito ser isto.</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E04	<i>No meu caso aqui, <u>normas [...], para fazer um trabalho acadêmico como uma monografia, por exemplo. [...]</u> Então nós bibliotecários somos obrigados a conhecê-las para poder atender a comunidade acadêmica. A própria área de catalogação em geral a gente é obrigado a conhecer também, [...]. Então <u>eu tenho que entender de catalogação</u>,</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E05	<i>Bom, os conhecimentos técnicos que a gente necessita para aplicar seria <u>conhecimentos sobre os sistemas MARC e pergamum, também sobre catalogação e classificação</u> porque catalogamos e classificamos. No nosso caso aqui na BU temos que <u>conhecer a CDU e saber fazer a catalogação em cima dos parâmetros dos sistema pergamum</u>.</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E06	<i>[...], ter <u>conhecimentos específicos do curso de biblioteconomia</u>. Também é importante conhecer bem os manuais e ter facilidade para lidar com os mesmos, assim como também para lidar com os códigos e com as tabelas. Conhecimentos básicos de informática acho também muito importante e necessário.</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E07	<i>Eu acho importante a gente <u>ter noção de classificação da CDU, que é o sistema que a gente adota aqui, pelo menos dos números básicos</u>,</i>	1 – Aqueles inerentes à formação	Os conhecimentos adquiridos na formação

	<i>porque muitas vezes a gente não recupera no sistema a obra que o usuário está procurando e de acordo com a área do conhecimento que ele está pesquisando a gente vai até a estante e dar uma olhada e auxilia na busca.</i>	profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E08	<i>Atualmente, só tenho o <u>curso de graduação em biblioteconomia</u>, especialização em administração universitária e cursos de informática. Acho que estes cursos é o mínimo que eu posso ter para desenvolver minhas atividades aqui na biblioteca universitária.</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E09	<i>O bibliotecário deve ter conhecimento de classificação da CDU, de MARC21, de bases de dados, em automação de bibliotecas, assim como conhecimentos em disseminação da informação, redes de bibliotecas e comunicação on-line. Ou seja, <u>conhecimentos técnicos de biblioteconomia em geral.</u></i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.).	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E10	<i>[...], acredito que nossa <u>formação como bibliotecário nos deu bastante ênfase neste aspecto.</u> Mas, ao longo da vida profissional a gente vai tendo que aprimorar esses conhecimentos e acrescentar novos, a gente tem que está inovando e acompanhando as necessidades do nosso usuário, porque eles, no momento da graduação, são alunos jovens que já vêm de uma era tecnológica bem avançada. Então a gente tem que está constantemente buscando conhecimentos além do universo que a gente teve na formação, que foram conhecimentos voltados para o estoque de informação. Atualmente, o bibliotecário deixou de ser aquele profissional voltado para o estoque de informação e está preocupado mesmo é com o fluxo de informação. Eu vejo que este profissional está em constante atualização profissional, conhecendo novos recursos tecnológicos na área de informática. Hoje, é imprescindível que o bibliotecário tenha <u>conhecimento de ferramentas tecnológicas</u> porque o usuário está exigindo isso dele. [...].</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.); 2- Conhecimento de ferramentas tecnológicas.	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.
E11	<i>Acho que <u>todos os conhecimentos técnicos</u> são importantes para você desenvolver as atividades dentro de uma organização de informação. Mas eu penso que atualmente é muito importante ter conhecimento de informática e gestão. Estes dois assuntos, hoje, são fundamentais para as atividades que eu desenvolvo no meu trabalho. Gostaria de destacar aqui também que <u>conhecimento das novas tecnologias de informação</u>, [...], é muito importante. [...].</i>	1 – Aqueles inerentes à formação profissional (referência, catalogação, classificação, etc.); 2- Conhecimento de ferramentas tecnológicas	Os conhecimentos adquiridos na formação profissional, ou seja, os conhecimentos biblioteconômicos em geral.

3 Quais competências profissionais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>As <u>competências profissionais [...]</u> são todas aquelas que a nossa formação na graduação nos dar e todo aquele conhecimento que a gente já adquiriu durante</i>	1- São todas aquelas competências	As competências adquiridas na formação

	<i>a vida profissional e que a gente coloca à serviço do aluno de graduação. Acredito que aqui posso inserir até o conhecimento, [...], da estrutura da instituição, da estrutura da organização da biblioteca e, além do mais, conhecer o mercado editorial, ter relações com outras instituições e trocar idéias. Acredito que <u>todos esses conhecimentos que a gente vai interiorizando a gente vai colocando isso automaticamente no dia-a-dia na nossa atividade e isso vai vir em benefício do aluno.</u></i>	adquiridas na formação profissional e todo o conhecimento interiorizado ao longo da vida profissional.	profissional juntamente com as competências acumuladas durante a vida profissional.
E02	<i>[...], eu acho que as competências profissionais estão relacionadas aos conhecimentos, <u>advêm dos conhecimentos técnicos que a gente adquiriu, da nossa formação e daquilo que a gente foi agregando ao longo da nossa atuação profissional.</u> Então, tudo o que a gente depois leu, todos os cursos que a gente depois teve que fazer de atualização com relação ao trabalho da gente. [...], então, considero competência profissional tudo que acrescenta no meu conhecimento, desde o conhecimento da própria instituição, dos cursos, do quê que cada curso tem. Então, acho que tudo isso só vem acrescentar e são, na verdade, o que resulta nessas competências profissionais que eu devo ter.</i>	1 – São os conhecimentos técnicos que adquiriu na formação profissional e aquilo que foi agregado ao longo da atuação profissional.	As competências adquiridas na formação profissional juntamente com as competências acumuladas durante a vida profissional
E03	<i>[...], <u>é o domínio dos recursos tecnológicos. Isso é uma competência que eu preciso ter. Outra que eu utilizo no meu trabalho é a competência de [...] saber [...] gerenciar.</u> Uma das formas, então, de desenvolver a competência profissional é através da experiência e vivência do bibliotecário e, as necessidades que vão surgindo nesse mundo da informação [...].</i>	1 - Domínio dos recursos tecnológicos.; 2 - Saber gerenciar.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E04	<i><u>Conhecer um pouco sobre obra rara e sobre material raro é uma competência minha.</u> [...]. Eu tenho competência para isto porque eu estudei muito sobre isso. [...], eu tenho que conhecer de fato o quê que é raro e o que não é raro para poder ter um acervo enxuto, corretamente raro e não ter um acervo muito grande.</i>	1- Conhecimento sobre material raro.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E05	<i>Bom, a competência que é necessária para o profissional seria o conhecimento na área de biblioteconomia, <u>especificamente, no nosso caso, a catalogação e a classificação.</u> Atualmente, a catalogação e a classificação são utilizadas de formas diferentes da época em que a gente estudou, mas a gente aprende a classificar e a catalogar em cima dessa metodologia que tem hoje que é com o computador, com o sistema pergamum e com o MARC. Então, hoje, nós temos agregado outras formas de colocar em prática a catalogação e a classificação.</i>	1 – Catalogação e classificação.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E06	<i>A competência profissional que mais utilizo no meu trabalho seria a experiência, o conhecimento daquilo que faço. Às vezes chega alguém recém-formado, cheio de idéias novas e soluções e às vezes até muda alguma coisa que a gente fez. Mas no final a</i>	1 – A experiência adquirida com o trabalho.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.

	<i>gente tem razão porque ver que não era assim. Então eu acho que <u>a experiência, o conhecimento no trabalho é o mais importante.</u></i>		
E07	<i>Eu sempre procuro conciliar meu jeito de ser, meu jeito de pensar com as competências profissionais. Eu [...] gosto de ter um bom relacionamento com as pessoas. Então, ultimamente eu tenho trabalhado com atendimento ao usuário, no setor de referência e eu me identifico bastante. É uma atividade que eu gosto de desenvolver e <u>procuro sempre aplicar no meu dia-a-dia toda a bagagem teórica que recebi na minha formação.</u></i>	1 – São os conhecimentos técnicos adquiridos na formação profissional.	As competências adquiridas na formação profissional.
E08	<i>Tendo o curso de especialização em administração universitária ficou mais fácil gerenciar a divisão com base em recursos humanos. Atualmente, tenho que lidar com pessoal.</i>	1 – Conhecimento em gestão de recursos humanos.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E09	<i>No meu caso, <u>a minha competência está na parte dos processamentos técnicos.</u> O que eu faço e fiz com muita frequência e continuo fazendo até hoje é a <u>classificação e a catalogação</u> de livros e periódicos. Posso dizer que tenho certa <u>competência também na área de bibliotecas públicas e até escolares, porque eu já atuei em biblioteca pública de cidade do interior do Estado de Santa Catarina e este tipo de instituição é quase uma biblioteca escolar.</u></i>	1 – São os conhecimentos técnicos que adquiriu na formação profissional e aquilo que foi agregado ao longo da atuação profissional.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E10	<i>Eu acredito que <u>as competências profissionais são um conjunto formado pelos conhecimentos gerais e pelos conhecimentos técnicos adquiridos ao longo da vida profissional</u> e que precisam estar sempre em renovação. Eu penso ainda que o profissional pode ser especialista em uma área, ter domínio em determinada área, mas ele tem que ter uma visão sistêmica de todo seu meio de atuação.</i>	1 – São os conhecimentos técnicos que adquiriu na formação profissional e aquilo que foi agregado ao longo da atuação profissional.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.
E11	<i><u>A liderança, antes de tudo. Você tem que ter liderança, tem que ser líder em qualquer lugar. [...]. Você tem que ter poder de decisão muito forte, [...]. Você tem que sempre ir mais longe do que o usuário espera, mostrando aquilo que você conhece e ir um além, mostrar para ele o que ele ainda não conhece.</u></i>	1 – Liderança; 2 – Poder de decisão.	Domínio do assunto na especificidade que trabalha no dia-a-dia.

4 Quais competências pessoais você utiliza no exercício de seu trabalho, que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>Como competência pessoal considero que eu sou uma pessoa muito atenciosa e sei ouvir. Eu acho que isso é uma das competências que eu sempre coloco à disposição de quem lida comigo no dia-a-dia e, logicamente, dentro da minha atuação na biblioteca. <u>A questão de dar atenção, de saber ouvir, de ter vontade de ajudar, de querer ajudar a encontrar solução, de ter paciência, eu acho que isso aí é fundamental e eu acho que são as competências que têm me ajudado.</u></i>	1 - A questão de dar atenção, de saber ouvir, de ter vontade de ajudar, de querer ajudar a encontrar solução, de ter paciência.	Disposição para atender bem ao usuário.
E02	<i>Como eu trabalho com treinamento, com</i>	1 - Vontade e	Disposição para

	<p>atendimento ao usuário eu preciso saber me comunicar, saber ouvir as pessoas, entender, compreender o que elas querem, ser uma pessoa que saiba analisar uma determinada situação. Então, quando ela chega com um problema eu acho que eu tenho que ter aquela competência e a vontade de saber analisar esse problema e chegar a uma conclusão [...]. Então eu faço uma análise com base naquilo que eu conheço e chego a uma resposta para ela. <u>É ter vontade e disposição, saber ouvir, [...]. Confiança em mim, naquilo que eu conheço.</u> Eu acho que é super-importante na nossa área <u>está sempre buscando uma atualização.</u> está sempre querendo conhecer, principalmente porque agora está aí toda essa novidade na tecnologia, na web. <u>Gostar de aprender,</u> acho que é fundamental, uma competência pessoal fundamental na nossa área.</p>	<p>disposição, saber ouvir; 2 – Confiança em mim, naquilo que eu conheço; 3 - Está sempre buscando uma atualização.</p>	<p>atender bem ao usuário e auto-confiança.</p>
E03	<p>Uma competência pessoal que eu considero importante é a questão da oratória, o saber falar para o aluno, o como falar para o aluno. Aqui a gente poderia citar “A quinta disciplina”, de Peter Singer, do domínio pessoal, aprendizagem organizacional, entre outras. Mas eu penso que <u>uma competência pessoal que eu devo e que eu preciso desenvolver cada dia mais é a questão da oratória.</u></p>	<p>1- Preciso desenvolver cada dia mais a questão da oratória.</p>	<p>É importante saber se comunicar.</p>
E04	<p>Eu sou assim absolutamente honesto. [...] Então eu acho que <u>a honestidade é uma competência pessoal muito grande minha.</u> [...] Acho que isso é qualidade, mas também é competência. [...] <u>O respeito é um fator positivo para mim [...].</u> Quando o livro não está na estante e não está emprestado e nem em lugar algum eu digo que o livro foi roubado. Eu não sei mentir para você. Eu tenho essa coisa de transparência com o aluno. Eu não deixo ninguém sem informação, seja interna ou externa. [...]. Então eu acho que minha maior competência pessoal é o respeito que eu tenho pelo usuário. Aí eu acho que entra todas as competências. Eu estou aqui porque existe aluno, porque existe a comunidade que está pagando meu salário para eu sentar nesta cadeira e defendê-lo. É isso.</p>	<p>1 - Eu acho que a honestidade é uma competência pessoal muito grande minha; 2 - O respeito é um fator positivo para mim.</p>	<p>Honestidade e respeito são importantes na relação com o usuário.</p>
E05	<p>Bom, quanto à competência pessoal um bibliotecário, ou qualquer profissional, tem sempre que ter muita <u>responsabilidade, zelo e atenção no que está fazendo,</u> só assim ele poderá passar exatamente o que o usuário necessita, pois nosso objetivo final é a satisfação do nosso usuário.</p>	<p>1 - Responsabilidade, zelo e atenção no que está fazendo,</p>	<p>O objetivo final do trabalho é a satisfação do usuário.</p>
E06	<p><u>Eu me considero uma pessoa paciente, sensível às necessidades de alguém, fácil de dialogar e escutar o que o usuário está querendo.</u> Procuro me aperfeiçoar fazendo os cursos de atualização para poder desempenhar melhor meu trabalho. Isso me ajuda muito na minha profissão.</p>	<p>1 - Me considero uma pessoa paciente, sensível às necessidades de alguém, fácil de dialogar e escutar o</p>	<p>Disposição para atender bem ao usuário.</p>

		que o usuário está querendo; 2 - Procuo me aperfeiçoar fazendo os cursos de atualização.	
E07	<i>As competências pessoais que utilizo no meu trabalho é <u>lealdade, responsabilidade, dedicação pelo meu trabalho e o afeto que tenho pelas pessoas.</u></i>	1 - Lealdade, responsabilidade e dedicação pelo meu trabalho.	Lealdade e responsabilidade são importantes na relação com o usuário.
E08	<i>Como chefe de divisão <u>o ser humano tem que ser compreensível e saber procurar gerenciar bem o pessoal. Hoje, o RH também é muito frágil na biblioteca. Você tem que <u>saber lidar com as pessoas com humildade.</u></u></i>	1 - Ser compreensível; 2 - Saber lidar com as pessoas com humildade.	Compreensão e humildade são importantes no relacionamento com as pessoas.
E09	<i>O que me auxilia no meu serviço que eu considero um ponto muito positivo é o fato de eu <u>ter sempre vontade de aprender. Quando sei de algo novo compartilho com colegas, quando preciso de alguma informação tenho a humildade de perguntar, ir atrás, procurar aprender para poder desenvolver melhor o meu trabalho. Essa vontade de tentar fazer melhor o trabalho que desempenho facilita tanto para mim quanto para o usuário, que é sempre o objetivo do meu trabalho.</u></i>	1 - Ter sempre vontade de aprender; 2 - Quando sei de algo novo compartilho com colegas; 3 - Quando preciso de alguma informação tenho a humildade de perguntar.	Ter vontade de está buscando novos conhecimentos, saber compartilhar e ter humildade de perguntar quando não sabe é importante para desenvolver melhor o trabalho.
E10	<i>No meu caso, como eu atendo usuários, acho que <u>o profissional deve está muito envolvido. Para o profissional se envolver com o usuário e saber o que ele realmente está buscando deve conhecê-lo e para isso o bibliotecário tem que ter um certo dom de se comunicar com esse usuário, a comunicação é importante e também um pouco de conhecimento de psicologia. Para mim o bibliotecário é um agente social e interage com o usuário na hora de buscar uma informação. Então a gente trabalha com a psicologia, com a lógica, com a retórica e com a comunicação. O bibliotecário tem que ser criativo e dinâmico porque o usuário vem e quer a informação e a gente tem que ser objetivo e procurar atender logo as necessidades dele.</u></i>	1 - O profissional deve está muito envolvido.com o usuário; 2 - O bibliotecário tem que ser criativo e dinâmico porque o usuário vem e quer a informação e a gente tem que ser objetivo e procurar atender logo as necessidades dele.	Para fazer um bom atendimento o profissional deve ser criativo, objetivo e dinâmico e procurar se envolver com a pesquisa do usuário.
E11	<i><u>Eu acho que as competências pessoais juntamente com as profissionais formam um conjunto. Elas têm uma inter-relação muito forte. Se você é uma pessoa carismática e bem humorada, você trabalha bem. De certa forma as competências pessoais têm interferência nas competências profissionais. Eu acho que atualmente é interessante ser afetuoso, porque já se trabalha muito com máquinas. Então, eu acho que o calor humano, o bom atendimento, a paciência, o carisma, o bom humor são competências pessoais que utilizo no meu trabalho.</u></i>	! - Paciência, carisma e bom humor são competências pessoais que utilizo no meu trabalho.	As competências pessoais juntamente com as profissionais formam um conjunto e o calor humano também é importante para se fazer um bom atendimento.

5 Quais ferramentas ou recursos tecnológicos você utiliza no exercício de seu trabalho que possibilitem contribuir na formação do discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>Os recursos tecnológicos, posso dizer que os primeiros são saber dominar o próprio soft gerenciador da biblioteca, porque dentro da biblioteca, desde a organização da informação até a prestação de qualquer serviço, se faz uso do sistema que gerencia tudo isso. Eu acho que isso é uma grande ferramenta tecnológica que a gente conhece, tem que conhecer para conseguir dar conta da demanda dos alunos de graduação e dos demais. <u>Conhecer informática, tudo que nós sabemos de informática e também das ferramentas que utilizam na divulgação do serviço; saber usar uma lista de discussão; saber usar um e-mail; saber se posicionar frente a um computador e fazer uso de todos os recursos que ele nos possibilita para chegar a melhorar nosso serviço e a nossa oferta de informação para a graduação. Acho que é isso.</u></i>	1 – O computador; 2 - O soft gerenciador do acervo da instituição (pergamum).	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E02	<i>O computador, sem dúvida, é o principal instrumento hoje de trabalho para mim. Utilizo a internet porque hoje uma grande parte dos recursos de informação estão disponíveis na internet. Então, todas as bases de dados que utilizo, as ferramentas de referências, dicionários, os próprios mecanismos de busca, até o material que eu elaboro para os treinamentos que são os tutoriais, os manuais, tudo hoje está disponível na internet. <u>Então eu utilizo, sem dúvida alguma, o computador, a internet, como rede, como ferramentas e o e-mail, sem dúvida, hoje acho que é fundamental para o profissional da informação, é um meio de comunicação hoje essencial para nós bibliotecários. Utilizo o telefone também como recurso tecnológico.</u></i>	1 – O computador e a internet.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E03	<i>Bom, enquanto profissional da informação, eu preciso, além de utilizar essas ferramentas, conhecer quais as ferramentas disponíveis na biblioteca e para que serve cada uma delas. Preciso conhecer os recursos via web, quais são e como funcionam porque eu tenho que saber utilizá-los para trabalhar isso com o discente e é claro que isso envolve diretamente a formação do discente.</i>	1 – O computador e a internet.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E04	<i>[...]. <u>O pergamum é a ferramenta que gerencia nosso acervo aqui. Eu acesso a biblioteca da USP e da UNICAMP que têm uma base de dados digitais. Então são ferramentas que eu uso bastante. Por exemplo, quando faço uma pesquisa para um usuário e encontro a informação em outro Estado, informo-o que há outras fontes digitais e que uma boa fonte é a USP. Então o conhecimento de recursos tecnológicos seria conhecer bases de dados, conhecer fontes de informação digitais.</u></i>	1 – O computador e a internet.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E05	<i>[...]. <u>Hoje, nós temos computador com alguns</u></i>	1 - Nós usamos o	Utilizo os recursos

	<i>programas específicos como as bases de dados, o winisis, a LC e através desses programas, mais especificamente do pergamum, que é o sistema que a nossa instituição usa, a gente consegue fazer nossas atividades que é classificar e catalogar. A partir do momento em que nós salvamos e atualizamos determinado material catalogado no computador, automaticamente ele já estará disponível para uso na tela do computador. Então praticamente, hoje, nós usamos o computador e o pergamum e algumas bases de dados.</i>	computador e o pergamum e algumas bases de dados.	oferecidos pela universidade.
E06	<i>Utilizo as bases de dados, a internet e todas as ferramentas disponíveis para facilitar e aprimorar o meu trabalho.</i>	1 – Utilizo o computador, as bases de dados e a internet.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E07	<i>As ferramentas e os recursos tecnológicos que eu utilizo é o computador e a internet e para o atendimento ao usuário local é o sistema pergamum, que é o programa que a nossa instituição utiliza para gerenciar nosso acervo.</i>	1 - Utilizo o computador, a internet e o pergamum e algumas bases de dados.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E08	<i>Com as novas tecnologias surgiram as grandes mudanças nas bibliotecas universitárias. Atualmente, as ferramentas tecnológicas que utilizamos aqui na biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina é computador, a internet, o sistema pergamum, as bases de dados e o COMUT.</i>	1 - Utilizo o computador, a internet e o pergamum e algumas bases de dados	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E09	<i>Os recursos tecnológicos que eu uso são o computador, bases de dados como a LC e a do IBICT; o sistema pergamum, que é o nosso sistema, e a internet, para fazer pesquisas.</i>	1 - Utilizo o computador, a internet e o pergamum e algumas bases de dados	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E10	<i>Eu trabalho com a internet, utilizo o e-mail, um soft de exportação de dados, o Ariel que é um programa de transmissão. Então, a gente trabalha diretamente com os recursos tecnológicos oferecidos pela universidade.</i>	1 - Utilizo o computador, a internet e o pergamum e algumas bases de dados	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.
E11	<i>É o computador aliado às bases de dados on-lines tanto em português quanto em línguas estrangeiras. Eu acho que as fontes de informações on-lines, hoje, tanto as bibliográficas quanto as textuais, estão tendo destaques muito importantes na vida do acadêmico.</i>	1 - O computador aliado às bases de dados on-lines tanto em português quanto em línguas estrangeiras.	Utilizo os recursos oferecidos pela universidade.

6 Quais procedimentos didáticos pedagógicos você costuma empregar no atendimento ao discente de graduação na universidade?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>Aqui, eu pessoalmente, tenho tido uma preocupação de ler um pouquinho e, inclusive, já li algumas dissertações que tratam da questão da cognição, de como o indivíduo aprende. Eu acho que isso aí</i>	1 – Procuro despertar o interesse do usuário através de	É importante conhecer teorias sobre o comportamento

	<i>contribui bastante para a gente poder usar isso no atendimento ao aluno de graduação: como ele busca a informação, como ele processa, como ele faz uso dela, principalmente quando a gente atende grupos na biblioteca. A postura do bibliotecário que atende grupos que vêm à biblioteca deve ser uma postura que transmita segurança ao mesmo tempo em que torne a ocasião em uma coisa agradável, se colocando como um profissional que está fazendo parte do processo de aprendizagem do aluno. <u>Não ter timidez e saber fazer uso das técnicas de prender a atenção do aluno, fazendo com que ele se interesse.</u></i>	técnicas que prendem a atenção.	humano para lidar melhor com o usuário.
E02	<i>Eu sempre procuro ouvir o que o usuário está buscando. Acho que saber ouvir o usuário é um passo importante para se comunicar bem com ele. Quando faço treinamento procuro falar de maneira clara a minha mensagem para que os estudantes conheçam a biblioteca e os serviços que podem encontrar aqui. Quando eu atendo um aluno procuro ajudar com todos os recursos que disponho na biblioteca. Se acontece de o que ele está querendo não ter na biblioteca, eu procuro informar o aluno como ele deve proceder para obter o material que ele necessita, mostro o COMUT, as bases de dados e tudo o mais. <u>Eu acho que dar ao usuário os caminhos para ele encontrar o que precisa é procedimento didático pedagógico.</u></i>	1 – Mostrar ao usuário os caminhos para ele encontrar o que precisa é procedimento didático pedagógico.	Procuro tornar o usuário independente.
E03	<i>O bibliotecário deve adotar uma postura correta, firme ao orientar o aluno na busca de um livro ou na elaboração de uma referência bibliográfica, até mesmo em relação às questões administrativas como livros em atraso, pagamento de multas. Então, aqui na biblioteca às vezes o bibliotecário tem que ser pai e mãe do aluno. Portanto, ele tem que ter uma postura adequada, firme, mesmo que doa para o usuário.</i>	1- O bibliotecário tem que ter uma postura adequada, firme, mesmo que doa para o usuário.	Postura firme frente ao usuário.
E04	<i>Eu tento tornar meu usuário independente, até porque eu sou um para milhares de usuários. Então eu não posso ficar à disposição muito tempo para todos eles, assim eu tento orientá-los a fazerem pesquisa. <u>Aqui nós passamos uma fita para o aluno quando fazemos visita orientada onde a gente ensina ele a estudar para que ele fique independente e possa fazer sua pesquisa.</u></i>	1 – Procuro mostrar ao usuário como explorar o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca.	Procuro tornar o usuário independente.
E05	<i>[...]. Uma coisa que sempre procuro fazer ao atender um usuário é <u>explicar-lhe como fazer a pesquisa no computador e como encontrar o material nas estantes.</u> Então procuro mostrar-lhe que a numeração que ele tem em mãos é referente a determinada obra e determinado autor e que ele deve pesquisar também por assunto, pois ele encontrará um leque de obras no assunto que ele procura. Eu incentivo o aluno a usar o pergamum e explorar o acervo. Então, eu ensino o aluno a buscar as informações que ele precisa.</i>	1 – Explico ao usuário como pesquisar no pergamum e como encontrar os materiais nas estantes.	Procuro tornar o usuário independente.

E06	<i>Utilizo as informações disponíveis nos murais, nos painéis, inclusive na tela do computador. Acompanho o usuário até a informação disponível, mostrando os detalhes, respondendo às perguntas, observando as dificuldades dele <u>com a finalidade de ensiná-lo a entender o processo de busca e aquisição de informação na biblioteca.</u> Dessa forma, na próxima vez em que ele vir à biblioteca não vai mais precisar de mim.</i>	1 – utilizo as informações disponíveis nos murais, nos painéis e na tela do computador com o objetivo de ensinar o usuário como explorar o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca.	Procuro tornar o usuário independente.
E07	<i>[...], quando o aluno tem dificuldade em localizar uma obra ou até mesmo não conhece nosso acervo, procuro identificar esta dificuldade do aluno orientando como funciona a busca. Se ele tem o título mostro como buscar pelo título; se ele tem o autor oriento como buscar pelo autor e oriento o que ele deve anotar no momento da busca que é o número de chamada. Enfim, procuro mostrar como funciona a nossa base de dados, mostrando todos os recursos disponíveis. Se um usuário tem dificuldade em consultar nossa base de dados provavelmente ele também não irá conseguir localizar a obra na estante. Então acompanho o usuário até o acervo e procuro orientá-lo como recuperar aquela obra que ele deseja, explico o que significa o número de chamada e como o acervo está disponibilizado nas estantes. <u>No início do semestre a gente faz visitas orientadas com os calouros onde a gente expõe um vídeo sobre todos os serviços que a biblioteca oferece, todo o acervo e como ele está organizado e, por último, a gente acompanha a turma por todo o espaço da biblioteca mostrando como a biblioteca está estruturada.</u></i>	1 – Procuro mostrar ao usuário como explorar o acervo e os serviços oferecidos pela biblioteca.	Procuro tornar o usuário independente.
E08	<i>A parte de didática que eu utilizo aqui é dar aula para o curso de biblioteconomia, enfocando a parte de aquisição, intercâmbio, a sua função, funcionalidade e desempenho. A função do intercâmbio aqui é permutar revistas da UFSC com revistas de outras universidades, nacionais ou estrangeiras, para serem inseridas em nosso acervo.</i>	1 – Meu trabalho é só nos processos técnicos.	Nunca atendo usuários.
E09	<i><u>Eu não faço atendimento ao público, ao usuário. Meu serviço aqui é só técnico mesmo. Raramente, quando vem algum usuário aqui no meu setor eu uso o pergamum mesmo para fazer o atendimento.</u></i>	1 – Meu trabalho é só nos processos técnicos.	Nunca atendo usuários.
E10	<i>[...]. Então, eu vejo que é necessário que o bibliotecário seja atuante na área tecnológica. No meu caso, que atuo com treinamento e capacitação, a gente está envolvido diretamente com essa necessidade tanto de se capacitar quanto de capacitar o usuário. Então, atualmente, nós estamos mais voltados para o fluxo da informação, estamos mais preocupados com o fluxo da informação e não mais com aquilo que está estocado fisicamente.</i>	1 - Vejo o bibliotecário como educador, ele deve fazer a interface de professor e buscar se integrar com a universidade no todo.	Procuro tornar o usuário independente.

	<i>Então, eu vejo o bibliotecário como educador, ele deve fazer a interface de professor e buscar se integrar com a universidade no todo. O ideal seria até que o bibliotecário trabalhasse em conjunto com os professores. Estou falando por experiência própria, observo que está havendo um direcionamento para essa cooperação entre professores e bibliotecários, mas ainda é muito tímida. Assim poderemos alcançar nosso objetivo aqui na biblioteca em relação ao usuário que é torná-lo um usuário autônomo e capaz de ser crítico da informação a que tem acesso. Que ele aprenda ao longo da vida, que é a chamada “Aprendizagem Informacional” ou “Alfabetização Informacional”. Eu acho que é isso, o bibliotecário tem que está procurando esse caminho. É claro que ele nunca esquecerá que sempre terá que gerenciar a informação, seja em suporte físico ou eletrônico. Mas, hoje, o bibliotecário tem que se voltar mais para o lado de capacitação do usuário, permitindo-lhe ser um usuário independente.</i>		
E11	<i>Costumo indicar quais as melhores bases de dados no assunto que ele está pesquisando, quais melhores revista e onde encontrá-las, porque a gente tem procurado tornar o usuário cada vez mais independente na hora de suas pesquisas. Na verdade esta é uma tendência, pois ele mesmo já está criando esta cultura. O usuário está cada vez menos dependendo diretamente de nós. Se você der as coordenadas, as orientações iniciais ele vai em busca de novos horizontes. Aí você se torna um facilitador do processo de busca de informação e não um repassador. Você abre os horizontes dele. Então, cada vez mais você pode criar mecanismos que facilitem a vida do usuário como os tutoriais e os manuais, por exemplo. O importante é sempre pensar formas de tornar o usuário cada vez mais autônomo.</i>	1	- Costumo indicar quais as melhores bases de dados no assunto que ele está pesquisando, quais melhores revista e onde encontrá-las, porque a gente tem procurado tornar o usuário cada vez mais independente na hora de suas pesquisas.

7 Você esperava que eu perguntasse algo mais ou gostaria de dizer algo mais?

	EXPRESSÕES-CHAVE	IDÉIAS CENTRAIS	ANCORAGEM
E01	<i>gia, faz bem. As minhas expectativas? Eu acho que não estava esperando nada muito diferente do que tu me perguntaste, mas o que eu poderia te dizer mais? <u>Eu acredito que o importante é a gente encarar esse nosso papel diante do aluno de graduação com muito desafio e querer realmente está preparado para isso.</u> Buscar ler, buscar se capacitar cada vez mais. Acho que isso é fundamental para o profissional da informação. Não ficar parado no tempo e no espaço e procurar, principalmente, ler um pouquinho de didática, ler um pouquinho de psicologia</i>		
E02	<i>Não.</i>		
E03	<i>Não.</i>		
E04	<i>Eu não saberia formular uma pergunta, mas o meu curso, a minha formação não me preparou para, por</i>		

	<p><i>exemplo, ser chefe ou ser coordenador, assim como não me preparou para trabalhar com acervos específicos. Então eu não sei como eu poderia formular uma pergunta. A formação do bibliotecário é muito técnica. Eu não sei se está mudando um pouco mais. Então acho que a pergunta que você poderia me fazer seria se eu estaria preparado para assumir um acervo chamado coleções especiais, obras raras; um acervo de audiovisual; um acervo de teses e dissertações. Ou seja, <u>se eu estaria preparado para trabalhar com acervos com fins específicos</u>. Eu tive que conhecer na marra quais são os autores catarinenses e onde buscar fontes de informação desses autores. Então seria uma pergunta mais ou menos assim: se a própria faculdade me preparou para exercer essas funções de bibliotecário.</i></p>		
E05	<p><i>De repente eu pensei que tu irias me perguntar alguma coisa relacionada à como que era quando a gente se formou, no meu caso em 1984, e como é hoje, como está essa diferença. Então, realmente há grandes diferenças, há grandes modificações. [...]. Hoje, tudo está no computador e a informação chega para o usuário muito rapidamente. Até o próprio livro que naquela época demorava tanto para ser disponibilizado para o usuário visto tanta burocracia que havia no processamento técnico, agora com essa nova tecnologia do computador o usuário tem acesso ao documento assim como recebe informações com muito mais rapidez. Pois no momento em que a gente conclui a catalogação de um documento ele já é disponibilizado para o usuário na internet e o usuário poderá acessá-lo de onde quer que esteja. Então, acho que isso é uma coisa bastante importante e muito boa para o usuário.</i></p>		
E06	<p><i>Eu não sabia o que você iria perguntar, mas eu acho que é isso aí mesmo, nada mais. Eu não tenho nada a falar a não ser que a gente tem que desempenhar bem a profissão, deixar do lado de fora da biblioteca os problemas pessoais que é para poder atender bem as pessoas.</i></p>		
E07	<p><i>[...], eu pensei que você me perguntaria sobre a experiência profissional da gente, sobre o nosso trabalho no dia-a-dia. Eu, por exemplo, já trabalho na biblioteca há 28 anos, então tudo se passou aqui. Eu achei essas perguntas que tu colocaste um pouco fechadas e fiquei meia perdida nas respostas e muito presa no que estava sendo perguntado. E o fato de saber que estava sendo gravada, para mim fechou mais ainda.</i></p>		
E08	<p><i>Não havendo pergunta agradeço à mestrandia que veio entrevistar para mais uma publicação em nossa área futuramente.</i></p>		
E09	<p><i>Não. Foi bom, gostei da entrevista. Agradeço a oportunidade e espero que tenha contribuído um pouco.</i></p>		

E10	<i>Eu esperava isso aí mesmo que você perguntou, mas eu friso que o bibliotecário tem que está em contínua aprendizagem se não vai morrer na praia, ou seja, vai deixar que outras profissões domine nessa área da tecnologia voltada para os centros de informação e documentação. Então, para mim, a aprendizagem continuada é essencial para o bibliotecário se manter atuando em seu espaço.</i>		
E11	<i>Nos últimos 20 anos a questão da informação teve mudanças muito acentuadas, sobretudo na mudança do suporte do papel para a forma digital e on-line e isso mudou consideravelmente a postura do bibliotecário tanto em relação às competências quanto em termos de conhecimentos técnicos. Acho que era isso que gostaria de completar.</i>		