

Sirlene Pintro

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:
UM ESTUDO DE COMPETÊNCIAS E QUALIDADE**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Gregório Varvakis

Florianópolis
2012

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária
da
Universidade Federal de Santa Catarina

P659s Pinto, Sirlene
Serviço de referência em bibliotecas universitárias
[dissertação] : um estudo de competências e qualidade /
Sirlene Pinto ; orientador, Gregório Varvakis. -
Florianópolis, SC, 2012.
231 p.: il., grafs., tabs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências

1. Ciência da informação. 2. Bibliotecas universitárias
- Serviços de referência - Qualidade. I. Rados, Gregório
Jean Varvakis. II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III.
Título.

CDU 02

Sirlene Pinto

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO
DE COMPETÊNCIAS E QUALIDADE**

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

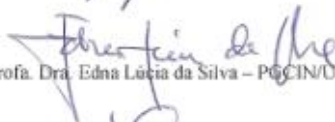
APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS 22 DE MARÇO DE 2012



Profa. Ligia Maria Arruda Café, Dra.
Coordenadora do Curso



Prof. Dr. Gregório Jean Yurvakis Rados – PGCIN/UFSC (Orientador)



Profa. Dra. Edna Lúcia da Silva – PGCIN/UFSC



Profa. Marcia Silveira Kroeff – UDESC



Prof. Alexandre Nilson Baulino Soratto da Silva – INMETRO

Dedico este trabalho à minha amada
família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me dar a capacidade de realizar esse trabalho.

À minha família, em especial à minha mãe Olga, minhas irmãs Silvia e Silvania e meus sobrinhos Enrik e Joanna, por me darem o apoio e a alegria para sempre seguir em frente.

À Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), pela oportunidade.

Ao meu orientador e amigo, professor Gregório Varvakis, por apostar em mim, por seu exemplo e por sua amizade.

Ao Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) pelo apoio financeiro.

À secretaria do PGCIN, em especial à Sabrina, pelo apoio.

Aos professores do PGCIN, em especial à professora Edna Lúcia da Silva pelas contribuições tanto no exame de qualificação quanto na banca examinadora final.

Aos membros da banca examinadora final, professora Dra. Marcia Silveira Kroeff e Dr. Alexandre N. R. Soratto da Silva, pelas valorosas contribuições.

Aos especialistas e aos bibliotecários que aceitaram participar e colaboraram com esta pesquisa.

Ao professor João Artur de Souza pela orientação estatística.

Aos meus colegas e queridos amigos do PGCIN, em especial Ana Paula Cocco, Danielly Inomata, Fernanda Droescher, Ketry dos Passos e Vitor Taga.

Aos colegas e amigos do Núcleo de Gestão para a Sustentabilidade (NGS), pela contribuição ao trabalho e pelo aprendizado construído em conjunto.

A todos que aqui não foram citados, mas que fizeram parte desse caminho.

Muito obrigada.

Se você não estiver dando ao mundo o melhor de
si, para qual mundo você está se guardando?
(K. M. Keith)

RESUMO

As competências ganham destaque cada vez maior e se evidenciam na competitividade entre organizações, sendo que a identificação das mesmas é essencial para a melhoria da qualidade dos serviços. Nesse contexto, também as bibliotecas devem buscar formas de melhoria na prestação de seus serviços e, conseqüentemente, o bibliotecário precisa desenvolver e aperfeiçoar suas competências para realizar as atividades. O setor de referência é uma das atividades centrais das bibliotecas e os bibliotecários de referência, por prestarem atendimento direto ao usuário, se deparam fortemente com esse novo aspecto de prestação de serviço. Além disso, as mudanças que ocorrem no âmbito das bibliotecas fazem surgir novas funções e papéis para este profissional, o que exige que desenvolva, constantemente, novas competências. Observando-se esses aspectos, mostrou-se importante investigar as competências do bibliotecário no serviço de referência, com vistas à melhoria da qualidade desse serviço, sendo este o foco desta dissertação. Na pesquisa, analisou-se as competências do bibliotecário no serviço de referência de bibliotecas universitárias, considerando-se duas perspectivas: o processo de referência tradicional e o processo de referência educativo. Para isso, foram identificadas e caracterizadas as etapas dos dois tipos de processo de referência, tradicional e educativo, e definidas as competências necessárias ao bibliotecário de referência em cada uma das etapas. Em seguida, buscou-se a confirmação da relevância das competências definidas junto a especialistas da área. Como passo seguinte, verificou-se a relevância e a ocorrência das competências junto a bibliotecários atuantes no serviço de referência de bibliotecas universitárias. A partir da análise dos dados coletados, foi possível perceber que o serviço de referência de bibliotecas universitárias passa por transformações, destacando-se o crescimento gradativo do processo de referência educativo, que está ligado à capacitação e treinamento dos usuários para uso de recursos e fontes informacionais. Constatou-se, também, que o conjunto de competências definido é consistente e pertinente para a apropriada execução das atividades do bibliotecário no serviço de referência de bibliotecas universitárias. Porém, foi possível verificar a existência de lacunas nas competências apresentadas pelos bibliotecários respondentes, as quais podem influenciar diretamente na qualidade dos serviços prestados. Por fim, conclui-se que uma adequada gestão das competências induz à qualidade dos serviços oferecidos no serviço de referência, considerando-se o contexto das bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Serviços. Qualidade em serviços. Serviço de referência. Competências. Processo de referência tradicional. Processo de referência educativo. Biblioteca universitária.

ABSTRACT

Competencies are gaining a highlighted position, as evidenced in the level of competitiveness among organizations and their identification has become essential to improve service quality. Thus, libraries have to look for ways to improve their services and consequently, librarians need to develop and perfect their competencies in performing their tasks. The reference sector performs one of the key activities in libraries and reference librarians, because of their direct contact with users, frequently face this new aspect of service delivery. Furthermore, changes that occur in the context of libraries have made emerge new functions and roles for librarians, which demands from them to develop, constantly, new competencies. After observing these aspects, to investigate the competencies of librarians in the reference sector, looking towards the improvement of service quality proved to be important, being the essence of this thesis. In this study, librarian competencies in the reference sector of university libraries were analyzed, considering two perspectives: the traditional reference process and educational reference process. Thus, the two types of reference processes, traditional and educational, were identified and characterized, and the necessary competencies of reference librarians in each phase, defined. Afterwards, the relevance of defined competencies was confirmed by experts in the field. As next step, the relevance and occurrence of competencies was verified with librarians working in reference services in university libraries. Through data analysis it was possible to identify that reference services in libraries are going through transformations, highlighting the gradual growth of educational reference process, linked to user training on the use of resources and informational sources. It was found out that the group of defined competencies is consistent and pertinent for the appropriate task execution of reference service librarians in university libraries. Also, it was possible to identify gaps in the competencies of the librarians that participated in the study, which may influence directly on the quality of services. Finally, the study concludes that an adequate management of competencies induces service quality in reference services on the context of university libraries.

Keywords: Services. Service quality. Reference service. Competencies. Traditional reference process. Educational reference process. University library.

RESUMEN

Las competencias están ganando una posición destacada y se evidencian en el nivel de competitividad entre las organizaciones y su identificación se ha convertido en esencial para mejorar la calidad del servicio. Por lo tanto, las bibliotecas tienen que buscar formas de mejorar sus servicios y, en consecuencia, los bibliotecarios tienen que desarrollar y perfeccionar sus competencias para desempeñar sus tareas. El sector de referencia realiza una de las principales actividades en las bibliotecas y los bibliotecarios de referencia, debido a su contacto directo con los usuarios, con frecuencia enfrentan este nuevo aspecto de la prestación de servicios. Además, los cambios que ocurren en el contexto de las bibliotecas han hecho surgir nuevas funciones y roles para los bibliotecarios, exigiendo que ellos desarrollen, constantemente, nuevas competencias. Teniendo en cuenta estos aspectos, es importante investigar las habilidades de los bibliotecarios en el servicio de referencia, con el fin de mejorar la calidad del servicio, que es el foco de esta tesis. En este estudio, las destrezas del bibliotecario en el sector de referencia de las bibliotecas universitarias fueron analizadas, teniendo en cuenta dos perspectivas: el proceso de referencia tradicional y el proceso de referencia educativo. Para esto, los dos tipos de procesos de referencia, tradicional y educativo, fueron identificados y caracterizados, y se definieron las competencias necesarias de los bibliotecarios de referencia en cada fase. Posteriormente, la relevancia de las competencias definidas fue confirmada por expertos en la materia. Como siguiente paso, la relevancia y la ocurrencia de las competencias se verificó con bibliotecarios actuantes en los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias. A través del análisis de datos fue posible identificar que los servicios de referencia en las bibliotecas están pasando por transformaciones, destacando el crecimiento gradual del proceso de referencia educativo, vinculado a la formación de usuarios en el uso de los recursos y fuentes de información. Se constató que el grupo de competencias definidas es coherente y pertinente para la ejecución adecuada de las tareas de los bibliotecarios de servicios de referencia en las bibliotecas universitarias. Además, fue posible identificar las lagunas en las competencias de los bibliotecarios que participaron en el estudio, que pueden influir directamente en la calidad de los servicios. Por último, el estudio concluye que una adecuada gestión de las competencias induce a la calidad del servicio en los servicios de referencia en el contexto de las bibliotecas universitarias.

Palabras-claves: Servicios. Calidad en servicios. Servicio de referencia. Competencias. Proceso de referencia tradicional. Proceso de referencia educativo. Biblioteca universitaria.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - O processo de compra: atividades do cliente na escolha, utilização e avaliação de um serviço.....	44
Figura 2 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização.....	54
Figura 3 - Conceito de competência como agregadora de valor.....	56
Figura 4 - As três dimensões da competência.....	57
Figura 5 - Fluxograma do processo de referência tradicional.....	72
Figura 6 - Fluxograma do processo de referência educativo.....	84
Figura 7 - Etapas do processo de referência tradicional de acordo com o nível de interação.....	91
Figura 8 - Etapas do processo de referência educativo de acordo com o nível de interação.....	93

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese dos conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em geral.....	51
Quadro 2 - Síntese dos conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em Unidades de Informação.....	52
Quadro 3 – Competências do profissional.....	55
Quadro 4 – Desdobramento do CHA.....	60
Quadro 5 – Serviços mais comuns nas bibliotecas universitárias/especializadas brasileiras.....	63
Quadro 6 - Modelo geral de busca de informações e recuperação..	68
Quadro 7 – Fases do processo de referência.....	69
Quadro 8 – Oito passos de uma sequência lógica num processo normal de referência.....	70
Quadro 9 – Competências do processo de referência tradicional de acordo com o nível de interação.....	92
Quadro 10 – Competências do processo de referência educativo de acordo com o nível de interação.....	94
Quadro 11 – Etapas dos processos de referência tradicional e educativo.....	98
Quadro 12 – Competências relativas ao bibliotecário nos processos de referência tradicional e educativo.....	100
Quadro 13 – Bibliotecários que atuam no processo de referência tradicional.....	113
Quadro 14 – Bibliotecários que atuam no processo de referência educativo.....	115
Quadro 15 – Bibliotecários que atuam em ambos os processos de referência.....	116
Quadro 16 – Itens com possibilidade de eliminação para aumento do coeficiente Alfa de Cronbach.....	144

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Escolaridade – Especialistas.....	107
Gráfico 2 - Tempo de formação na área – Especialistas.....	108
Gráfico 3 - Tempo de atuação no serviço de referência – Especialistas.....	108
Gráfico 4 - Tipo de serviço de referência em que atua – Especialistas.....	109
Gráfico 5 - Escolaridade – Bibliotecários.....	109
Gráfico 6 - Tempo de formação na área – Bibliotecários.....	110
Gráfico 7 - Tempo de atuação no serviço de referência – Bibliotecários.....	110
Gráfico 8 - Tipo de serviço de referência em que atua – Bibliotecários.....	111
Gráfico 9 - Grau de ocorrência do processo de referência – percepção dos especialistas.....	112
Gráfico 10 - Percepção atual do processo de referência.....	141
Gráfico 11 - Previsão para o processo de referência.....	142
Gráfico 12 - Atuação no serviço de referência.....	143

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Especialistas.....	122
Tabela 2 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Especialistas.....	123
Tabela 3 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Bibliotecários.....	124
Tabela 4 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Bibliotecários.....	124
Tabela 5 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Habilidades” dos Especialistas.....	125
Tabela 6 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Habilidades” dos Especialistas.....	125
Tabela 7 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Habilidades” dos Bibliotecários.....	127
Tabela 8 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Habilidades” dos Bibliotecários.....	127
Tabela 9 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Atitudes” dos Especialistas.....	128
Tabela 10 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Atitudes” dos Especialistas.....	129
Tabela 11 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Atitudes” dos Bibliotecários.....	130
Tabela 12 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Atitudes” dos Bibliotecários.....	130
Tabela 13 - Percentuais de avaliação da relevância das competências.....	131
Tabela 14 - Ocorrência dos Conhecimentos.....	133
Tabela 15 - Relevância dos Conhecimentos.....	135
Tabela 16 - Ocorrência das Habilidades.....	136
Tabela 17 - Relevância das Habilidades.....	137
Tabela 18 - Ocorrência das Atitudes.....	139
Tabela 19 - Relevância das Atitudes.....	140

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACAFE - Associação Catarinense das Fundações Educacionais

ALA - *American Library Association*

CEBRASSE - Central Brasileira do Setor de Serviços

CHA - Conhecimentos, Habilidades e Atitudes

PGCIN – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

PIB - Produto Interno Bruto

PRE - Processo de referência educativo

PRT - Processo de referência tradicional

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

SR - Serviço de referência

SRI - Serviço de referência e informação

TIC - Tecnologias de informação e comunicação

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	31
1.1	JUSTIFICATIVA.....	32
1.2	DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	35
1.3	OBJETIVOS.....	35
1.3.1	Objetivo Geral.....	35
1.3.2	Objetivos Específicos.....	35
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	36
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	39
2.1	SERVIÇOS.....	39
2.1.1	Serviço como processo.....	43
2.1.2	Qualidade em serviços.....	45
2.1.3	Qualidade em unidades de informação.....	51
2.2	COMPETÊNCIAS.....	53
2.3	SERVIÇOS E PROCESSO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	60
2.3.1	O serviço de referência.....	61
2.3.2	O processo de referência tradicional.....	67
2.3.3	Competências nas etapas do processo de referência tradicional.....	73
2.3.3.1	A questão inicial.....	73
2.3.3.2	A questão negociada.....	75
2.3.3.3	A estratégia de busca.....	77
2.3.3.4	O processo de busca.....	78
2.3.3.5	A resposta.....	79
2.3.3.6	A solução.....	80
2.3.4	O processo de referência educativo.....	81
2.3.5	Competências nas etapas do processo de referência educativo.....	85
2.3.5.1	Identificação do campo de conhecimento.....	85
2.3.5.2	Roteiro - Seleção de fontes.....	86
2.3.5.3	Ensino/Aprendizagem.....	87
2.3.5.4	Feedback.....	87
2.3.6	Interação no processo de referência.....	88
2.3.7	Competências relativas à linha de frente e à retaguarda no processo de referência.....	90
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	97
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	97
3.2	CARACTERIZAÇÃO DAS ETAPAS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA.....	98

3.3	DEFINIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS.....	99
3.4	DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA.....	100
3.5	IDENTIFICAÇÃO DA RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS JUNTO AOS ESPECIALISTAS.....	101
3.5.1	Pré-teste junto aos especialistas.....	101
3.5.2	Coleta de dados junto aos especialistas.....	102
3.6	IDENTIFICAÇÃO DA RELEVÂNCIA E DA OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS JUNTO AOS BIBLIOTECÁRIOS.....	104
3.7	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	105
4	RESULTADOS DA PESQUISA.....	107
4.1	CARACTERIZAÇÃO DOS ESPECIALISTAS.....	107
4.2	CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS RESPONDENTES.....	109
4.3	TRANSFORMAÇÕES E TENDÊNCIAS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	111
4.3.1	Percepções dos especialistas.....	112
4.3.2	Atuação dos bibliotecários no serviço de referência.....	113
4.3.3	Considerações acerca das transformações no serviço de referência.....	121
4.4	RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS.....	122
4.4.1	Conhecimentos.....	122
4.4.2	Habilidades.....	125
4.4.3	Atitudes.....	128
4.5	OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS.....	132
4.5.1	Conhecimentos.....	133
4.5.2	Habilidades.....	135
4.5.3	Atitudes.....	138
4.6	CONSIDERAÇÕES ACERCA DA RELEVÂNCIA E DA OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS.....	141
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	147
5.1	CONCLUSÕES.....	147
5.2	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	149
	REFERÊNCIAS.....	151
	APÊNDICE A – Estudos que apontam competências	

relacionadas a ambientes e contextos diferenciados.....	167
APÊNDICE B – Quadro de competências relacionadas ao bibliotecário em cada etapa do processo de referência tradicional.....	175
APÊNDICE C – Quadro de competências relacionadas ao bibliotecário em cada etapa do processo de referência educativo.....	179
APÊNDICE D – Glossário de competências relacionadas ao bibliotecário no serviço de referência.....	183
APÊNDICE E – Instrumento de confirmação do quadro de competências do processo de referência tradicional utilizado no pré-teste com especialistas.....	187
APÊNDICE F – Instrumento de confirmação do quadro de competências do processo de referência educativo utilizado no pré-teste com especialistas.....	193
APÊNDICE G – Instrumento final de avaliação da relevância das competências junto aos especialistas.....	199
APÊNDICE H – Instrumento final de avaliação da relevância e da ocorrência das competências junto aos bibliotecários.....	213

1 INTRODUÇÃO

A ampliação das atividades de serviços é o marco de uma grande mudança no desenvolvimento econômico. O setor de serviços abrange um terço do comércio mundial, constituindo a área que apresenta maior crescimento econômico. No Brasil esse cenário se repete, sendo que 57% do PIB nacional é representado pelo setor de serviços (CEBRASSE, 2008). Na economia brasileira essa mudança estrutural operou em nível internacional com relação à expansão dos serviços, seguindo a trajetória de industrialização e as decorrências da mesma, a urbanização acelerada e o aumento de participação das atividades de serviços, o que levou a uma grande transformação na economia nacional (MELO et al., 1998).

Dada a importância do setor de serviços, é fundamental que se atente para a qualidade na prestação desses serviços, visto que o cenário competitivo está se alterando cada vez mais. Dessa forma, são necessárias novas capacidades nas organizações para que estas consigam atender aos seus clientes da melhor forma e, assim, garantir a sua diferenciação no mercado e a competitividade.

O horizonte competitivo é dominado pela globalização, no qual o desafio das organizações passa a ser mais intenso com implicação em novos mercados, produtos e competências. É preciso mudar o foco, o qual geralmente está voltado apenas para o custo, a tecnologia e as características dos produtos, e colocá-lo na identificação e melhoria das capacidades organizacionais que são valorizadas pelos clientes cada vez mais exigentes, com destaque para as competências dos funcionários (ULRICH, 2002). Esse cliente, cada vez mais exigente, com seus desejos e preferências, influencia na produção das organizações e a economia do serviço se torna mais importante que a economia do produto. O ser humano passa a estar no centro da produção e as características dos funcionários precisam ser redefinidas, ou seja, não se trata mais de qualificações, mas sim de competências (MIRANDA, 2004).

A crescente valorização da competência foi determinada, principalmente, pela competitividade na economia e no mercado e pela evolução da democracia que está relacionada com comportamentos políticos e sociais, isso diante do cenário de globalização. O aumento da competitividade nos ambientes organizacionais, juntamente com o crescente nível de exigência dos consumidores, faz com que a melhoria na prestação dos serviços seja imprescindível, o que exige o

desenvolvimento das competências nas organizações (RESENDE, 2000).

Nas unidades de informação, o caráter competitivo está associado à pró-atividade dos funcionários com relação ao atendimento prestado aos usuários, como forma de agir perante ameaças de novos competidores (indústria privada), produtos substitutos (Internet), rivalidade de concorrentes, etc. Essa pró-atividade pode ser evidenciada por intermédio da melhor oferta de produtos e serviços, da facilitação ao acesso informacional, da agregação de valor e qualidade, entre outros aspectos (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000).

Os bibliotecários de referência, por prestarem atendimento direto ao usuário, se deparam fortemente com esse novo aspecto das competências na prestação de serviço, necessitando se aperfeiçoar e desenvolver competências para realizar suas atividades, como forma de ampliar a qualidade do serviço de referência.

1.1 JUSTIFICATIVA

Diante das atuais transformações no contexto econômico e de negócios, as competências estão sendo valorizadas de forma mais intensa e as organizações necessitam de indivíduos cada vez mais competentes para manterem-se atuantes e competitivas.

As competências ganham destaque cada vez maior dentro das organizações e se evidenciam na competitividade entre organizações. A identificação das competências dos funcionários, em qualquer tipo de prestação de serviço, é essencial para a melhoria da qualidade. Nesse sentido, afirma Oliveira (2006, p. 361) que a compreensão e a identificação das competências podem “trazer inúmeros benefícios para as organizações, permitindo indicar quais competências eles possuem e quais deverão buscar desenvolver ou aperfeiçoar”.

Nesse cenário competitivo, as bibliotecas em geral e, mais especificamente, as bibliotecas universitárias, consideradas como constituintes de uma organização maior, a universidade, devem buscar formas de melhoria na qualidade de seus serviços, objetivando tornarem-se instituições de aprendizagem e conhecimento. A reestruturação e a expansão das funções e responsabilidades nas bibliotecas universitárias podem contribuir de forma efetiva para o real atendimento das necessidades da comunidade universitária, que tem caráter amplo e diversificado (MAPONYA, 2004).

Frente a esse contexto de mudanças, transforma-se também o papel do bibliotecário acadêmico, com a necessidade de constantes

atualizações e aquisição de novas competências e conhecimentos, sendo que o conhecimento e a experiência que o mesmo possui devem ser vistos como o maior patrimônio da biblioteca universitária. Se o principal objetivo da biblioteca universitária é prover recursos e serviços informacionais para a comunidade universitária, o recurso fundamental nessa função é o conhecimento, seja ele do funcionamento da biblioteca, dos seus usuários e necessidades, do acervo, das instalações, das tecnologias disponíveis, etc. Todos esses conhecimentos, juntos, levam à criação de novos conhecimentos e, por conseguinte, ao desenvolvimento de todo o processo de prestação de serviços aos usuários, ou seja, o sucesso das bibliotecas universitárias está ligado às capacidades e competências do seu pessoal para atender às necessidades da comunidade universitária de forma mais eficiente e eficaz (MAPONYA, 2004).

Com as mudanças ocorridas no âmbito das bibliotecas, os bibliotecários precisam se adaptar a esse novo ambiente, surgindo novas funções, novos papéis e novas competências, sendo importante que aproveite e use a experiência já adquirida, visto que a tecnologia não consegue replicar a interação humana que ocorre entre o bibliotecário e o usuário (FERREIRA, 2004). Em outras palavras, as máquinas não possuem a habilidade de mediação do bibliotecário para levar o usuário à informação, assim como enfatizado por Silva e Cunha (2002) que o bibliotecário é essencialmente um mediador, o qual coloca as informações em contato com as pessoas e as pessoas em contato com as informações.

Ao tratar das mudanças ocorridas no âmbito das bibliotecas e, mais especificamente no serviço de referência, Alves e Faqueti (2002, p. 12) afirmam ser fundamental considerar duas abordagens: a abordagem tradicional, “cujo papel central do serviço de referência seria a provisão da informação considerando que o objetivo da busca de informação é o produto” e a abordagem alternativa, “cujo foco é a orientação aos usuários na busca da informação e o objetivo é o processo”.

Em relação a tal aspecto, Silva (2008, p. 19) afirma que a função e o espaço da biblioteca podem ser ampliados diante do dinamismo do profissional bibliotecário, visto que este pode atuar tanto “como orientador no uso do sistema de informação” quanto “como executor da pesquisa”.

Sanches e Rio (2010, p. 104) salientam a importância fundamental da interação entre bibliotecário e usuário no processo de aquisição de informações, o processo de referência, e afirmam que o processo de mediação da informação é formado pela interação

informação – bibliotecário – usuário. Assim, “temos como requisito indispensável para esse processo de mediação o conhecimento, por parte do profissional da informação, de sua comunidade usuária [...]”.

A comunicação face a face, como a que ocorre no processo de referência entre bibliotecário e usuário, facilita o fluxo das informações, permitindo um feedback imediato, uma comunicação personalizada, uma linguagem natural e a possibilidade de identificar pistas visuais, ou seja, há o processamento de informações verbais e não-verbais (WATHEN; ANDERSON, 1995).

Witter (1986) afirma que o comportamento do usuário pode influenciar o comportamento do bibliotecário e vice-versa, sendo que isso pode levar a um relacionamento negativo entre ambos. Assim, para que a relação entre bibliotecário e usuário seja adequada, é necessário planejar e modificar o comportamento desses dois atores do processo de referência em relação aos vários ângulos da interação que ocorre entre eles, visando, ao final, o melhor atendimento ao usuário.

A American Library Association (ALA, 2004) estabeleceu linhas orientadoras para o bibliotecário de referência, nas quais afirma que o sucesso da operação em todas as formas de serviço de referência não é medido apenas pela informação que foi veiculada, mas também pelo impacto positivo ou negativo da interação entre bibliotecário e usuário. O comportamento positivo ou negativo do bibliotecário de referência, na visão do usuário, é um fator significativo de sucesso ou fracasso no desempenho da operação.

O serviço de referência necessita se basear em competências fundamentais e em experiências acumuladas, com vistas a agregar valor ao próprio serviço e à organização, satisfazendo os requisitos do usuário (DAVENPORT; JARVENPAA; BEERS, 1996; SCHREIBER et al., 2000; ABECKER et al., 2001; SEO et al., 2011).

Conforme exposto por Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005), a avaliação de uma unidade de informação ou de um serviço dentro dela pode ser fundamentada em opiniões, visto que será possível saber como os usuários se sentem em relação ao serviço prestado. No entanto, a avaliação poderá ser mais proveitosa se apresentar um diagnóstico que vise identificar como o serviço pode ser melhorado e, em consequência, como os usuários podem ser melhor atendidos.

A abordagem desta pesquisa centra-se no bibliotecário de referência pelo fato de que o setor de referência é uma das atividades essenciais de uma biblioteca e este é o profissional da biblioteca que mantém constante contato com os usuários. Assim, mostrou-se importante investigar as competências do bibliotecário de referência,

com vistas à melhoria da qualidade desse serviço. Por trabalharem com a informação, um fator tão importante atualmente, é preciso que estes profissionais apresentem competências necessárias para exercer suas atividades.

Assim, uma análise das competências relacionadas ao bibliotecário no processo de referência, com vistas à qualidade, pode ser de significativa importância, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados aos usuários e para a consolidação do tema na área da Ciência da Informação.

1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Diante do exposto, a problemática desta pesquisa pode ser expressa na seguinte questão:

Como ampliar a qualidade do serviço de referência em bibliotecas universitárias?

1.3 OBJETIVOS

Partindo das considerações acima expostas, seguem os objetivos desta pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o serviço de referência de bibliotecas universitárias com foco nas competências dos profissionais considerados como vetor da qualidade desse serviço.

1.3.2 Objetivos Específicos

Caracterizar as etapas do processo de referência.

Definir as competências relacionadas ao bibliotecário nas etapas do processo de referência.

Identificar a relevância das competências relacionadas ao bibliotecário nas etapas do processo de referência.

Examinar as competências do bibliotecário no processo de referência visando a melhoria da qualidade do serviço.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

A dissertação está estruturada em cinco capítulos que incluem os passos realizados para o desenvolvimento da pesquisa.

No primeiro capítulo, Introdução, apresenta-se a contextualização do trabalho, a justificativa, a qual descreve a pertinência e a relevância da pesquisa, a delimitação do problema da pesquisa e os objetivos (geral e específicos).

O segundo capítulo trata da fundamentação teórica, apresentando-se as bases teóricas de fundamentação da pesquisa, destacando-se os tópicos gerais: Serviços, Qualidade em serviços, Competências, Serviço e processo de referência na biblioteca universitária e Competências nas etapas do processo de referência. Para o desenvolvimento da fundamentação teórica foi realizada pesquisa bibliográfica, utilizando-se várias fontes tais como livros, periódicos, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, Internet, etc.

No início do desenvolvimento da pesquisa, a mesma estava voltada exclusivamente para a análise das competências no processo de referência tradicional na forma presencial, baseando-se no processo que se destaca na literatura sobre serviço de referência. No entanto, quando da qualificação do projeto de pesquisa, foi recomendado por um dos membros da banca de avaliação fosse analisada, também, uma forma emergente de serviço de referência, o serviço de referência educativo, pelo fato de que atualmente os bibliotecários de referência estão envolvidos em programas de treinamentos e atividades de educação para o uso de recursos informacionais. Assim, foi realizado um aprofundamento da revisão de literatura para inclusão desse novo modelo de processo de referência, o educativo.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada no desenvolvimento da pesquisa, no qual são apresentados todos os procedimentos metodológicos, incluindo a caracterização da pesquisa, delimitação dos sujeitos da pesquisa, a forma de definição das competências, a forma de identificação da relevância e da ocorrência dessas competências, bem como as técnicas e instrumentos empregados para coleta e análise dos dados.

No capítulo quatro, resultados da pesquisa, são apresentados os dados coletados na pesquisa, sendo detalhados por meio de gráficos, tabelas e quadros com a análise e discussão dos mesmos, incluindo a caracterização dos participantes, as transformações e tendências observadas junto ao serviço de referência das bibliotecas universitárias, a relevância e a ocorrência das competências no contexto pesquisado.

O último capítulo, considerações finais, inclui as conclusões referentes à pesquisa e as sugestões/recomendações para trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se neste capítulo o referencial teórico com os tópicos sustentadores do processo de investigação, os quais acompanharão o desenvolvimento da pesquisa.

Foi realizada pesquisa bibliográfica, baseando-se em livros, artigos de periódicos, trabalhos publicados em eventos da área, teses, dissertações, bases de dados on-line, destacando a Internet como importante ferramenta de apoio nas pesquisas.

2.1 SERVIÇOS

O setor de serviços constitui a área que apresenta maior crescimento econômico atualmente, sendo que a ampliação das atividades nesse setor é o marco de uma grande mudança no desenvolvimento econômico, tanto no contexto nacional quanto a nível mundial (CEBRASSE, 2008). No Brasil, a expansão dos serviços operou em nível internacional com a ascendência das atividades de serviço na economia nacional (MELO et al., 1998).

Lovelock e Wright (2002, p. 5) apresentam duas definições que, segundo eles, capturam a essência dos serviços. A primeira afirma que

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Ainda para os autores, serviços são “atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”.

Nas definições acima, entende-se por benefício a vantagem ou ganho que um cliente obtém do desempenho de um serviço que lhe foi prestado ou do uso que fez de um bem físico (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

Para Zeithaml e Bitner (2003, p. 28) “de maneira simplificada, serviços são ações, processos e atuações”. Já os autores Kotler e Keller (2006, p. 397) apresentam uma definição semelhante à de Lovelock e

Wright (2002), sendo que para eles serviço “é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

Para uma melhor compreensão do que são serviços, é importante que seja feita uma distinção entre serviços e bens manufaturados. O termo “produto” inclui bens e/ou serviços, assim como exposto por Juran (1990, p. 9):

[...] temos usado a palavra ‘produto’ como um termo genérico para qualquer coisa que se produza, bens ou serviços. Entende-se por bens como algo físico, enquanto que serviço significa trabalho feito para o outro. A maioria das companhias produzem ambos.

Assim, o termo “produto” pode ser considerado uma combinação de “bens” e “serviços”.

Os serviços possuem características específicas que os fazem se diferenciar dos bens manufaturados. Lovelock e Wright (2002, p. 17) apresentam as diferenças básicas entre bens e serviços:

- a) os clientes não obtêm propriedade sobre os serviços;
- b) os produtos dos serviços são realizações intangíveis;
- c) há maior envolvimento dos clientes no processo de produção;
- d) outras pessoas podem fazer parte da produção;
- e) há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais;
- f) muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes;
- g) normalmente há uma ausência de estoques;
- h) o fator tempo é relativamente mais importante;
- i) os sistemas de entrega podem envolver canais eletrônicos e físicos.

As características dos serviços são apontadas por vários autores na literatura (SCHMENNER, 1999; GRÖNROOS, 2003; CORRÊA; CAON, 2008; GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010). Considerando o que foi exposto por tais autores, os serviços possuem as seguintes características principais:

a) Intangibilidade: está relacionada às experiências vivenciadas pelo cliente, havendo dificuldade para avaliar seus resultados e sua qualidade. O serviço não pode ser tocado ou sentido e, apesar de poder estar associado a algo físico, o que o cliente busca é algo intangível. Consiste em atividades em vez de coisas.

b) Presença e participação do cliente: para que um serviço seja produzido, é necessária a presença do cliente, ou seja, o processo é executado aonde se encontra o cliente, sendo este uma parte ativa do processo e o elemento disparador da operação. O conhecimento, a experiência e a motivação do cliente podem afetar diretamente no desempenho do serviço.

c) Produção e consumo simultâneos: não é possível estocar os serviços, visto que eles são produzidos e consumidos simultaneamente. Isso pode afetar a qualidade criada durante o contato que ocorre entre o cliente e o funcionário. A não estocabilidade impede que se usem os estoques para absorver variações na demanda, como ocorre na manufatura, impactando nos serviços. Nesse sentido, a escolha da capacidade de prestação e a administração da demanda são fundamentais para a boa prestação do serviço.

Alguns autores (GRÖNROOS, 2003; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010) acrescentam a heterogeneidade ou variabilidade como uma quarta característica dos serviços. No entanto, nesse estudo não se considera essa característica, visto que algo é variável quando se define um intervalo em que se pode variar (como nos bens), sendo que nos resultados de um serviço isso não pode ocorrer.

Gianesi e Corrêa (2009) afirmam não ter sentido classificar empresas nas categorias de serviço ou de manufatura, visto que uma empresa pode oferecer um pacote que inclui produtos e serviços, com ênfase em um dos dois tipos de operação. Para os autores, é importante diferenciar os sistemas de operações, ou seja, operações de serviço ou operações de manufatura, independente da ênfase da empresa.

De acordo com Slack, Chambers e Johnston (2009) existem poucas operações que produzem somente produtos manufaturados ou que produzem somente serviços. Geralmente, nas operações ocorre uma combinação de bens tangíveis com serviços menos tangíveis. As operações se juntam para formar uma rede de suprimentos mais ampla com o objetivo de satisfazer o consumidor.

O objetivo dos serviços é atender as expectativas dos consumidores, de acordo com suas necessidades. Para atender a essas necessidades são utilizados serviços substitutos, que são diferentes daqueles prestados pela empresa. Esses serviços são caracterizados por componentes que formam um pacote, visando atender as necessidades dos consumidores (GIANESI; CORRÊA, 2009).

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 45), “O pacote de serviços é definido como um conjunto de mercadorias e serviços que são fornecidos em um ambiente”.

Os componentes do pacote de serviços são notados pelo cliente e são a base para a percepção do serviço. Esses componentes são (GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010):

a) Instalações de apoio: são os recursos físicos, as instalações e os equipamentos utilizados na prestação do serviço;

b) Bens facilitadores: relacionados ao material consumido, adquirido ou fornecido ao consumidor durante a prestação do serviço;

c) Serviços explícitos: são os benefícios prontamente percebidos pelo consumidor, sendo considerados características essenciais ou intrínsecas do serviço;

d) Serviços implícitos: são os benefícios psicológicos sentidos vagamente pelo consumidor, sendo considerados características acessórias ou extrínsecas do serviço;

e) Informações: dados de operações ou informações fornecidas pelo consumidor para a prestação eficiente e customizada do serviço.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que, em se tratando de serviços, há uma diferença entre insumos e recursos, ou seja, os insumos são os próprios consumidores, enquanto os recursos são os bens facilitadores, o capital e a mão de obra. Dessa forma, para que o sistema de serviços funcione, é preciso interação com os clientes como participantes do processo de serviço.

Existem diferentes níveis de contato e interação do cliente com o processo produtivo durante a execução das atividades, variando entre alto contato e sem contato (CORRÊA; CAON, 2008). Nas operações de alto contato há mais incerteza e variabilidade devido à presença do cliente, sendo mais difícil o controle da operação. Já nas operações de baixo ou nenhum contato há semelhança com as operações de manufatura, havendo maior padronização e controle da produtividade (GIANESI; CORRÊA, 2009).

Para Corrêa e Caon (2008, p. 66),

As atividades de alto contato também são chamadas de atividades de ‘linha de frente’ ou de *‘front office’*. As atividades que ocorrem sem contato com o cliente são chamadas de atividades de ‘retaguarda’ ou de *‘back office’*.

Nas atividades de linha de frente se encontram as maiores complexidades dos serviços, o grau de intensidade e extensão do contato é maior e há um menor grau de objetivação na avaliação de

desempenho, visto que as atividades estão ligadas à percepção da experiência do serviço. Já nas atividades de retaguarda, há um maior grau de estocabilidade, com menor grau de interação e contato com o cliente, possibilitando maior objetivação na avaliação de desempenho (CORRÉA; CAON, 2008).

2.1.1 Serviço como processo

Para Lovelock e Wright (2002, p. 34), “Processo é um método particular de operação ou uma série de ações, normalmente envolvendo múltiplos passos que muitas vezes precisam acontecer em uma seqüência definida”. Os processos de serviços podem envolver procedimentos relativamente simples, com apenas alguns passos, ou até atividades altamente complexas.

Outra definição de processo é apresentada por Camisón, Cruz e González (2007), os quais afirmam que processo é um conjunto de atividades realizadas por um indivíduo ou por um grupo de indivíduos, com o objetivo de transformar entradas em saídas que serão úteis para um cliente.

Um processo transforma insumos em produtos, existindo duas categorias nos serviços, as pessoas e os objetos, e, em cada caso, uma dessas categorias é o insumo principal do processo. Em alguns tipos de serviços o processo pode ser físico, visto que acontece algo tangível. No entanto, nos casos de serviços processados com informações, todo o processo poderá apresentar a característica de intangibilidade (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

De acordo com Lovelock e Wright (2002), numa perspectiva operacional, os serviços podem envolver quatro categorias:

a) Processamento com pessoas: envolve ações tangíveis sobre o corpo das pessoas, sendo necessário que o cliente esteja presente fisicamente durante a prestação do serviço. Ex.: corte de cabelo.

b) Processamento com bens: envolve ações tangíveis sobre bens ou posses físicas do cliente, sendo necessária a presença do objeto a ser processado, mas não a do cliente. Ex.: serviço de limpeza.

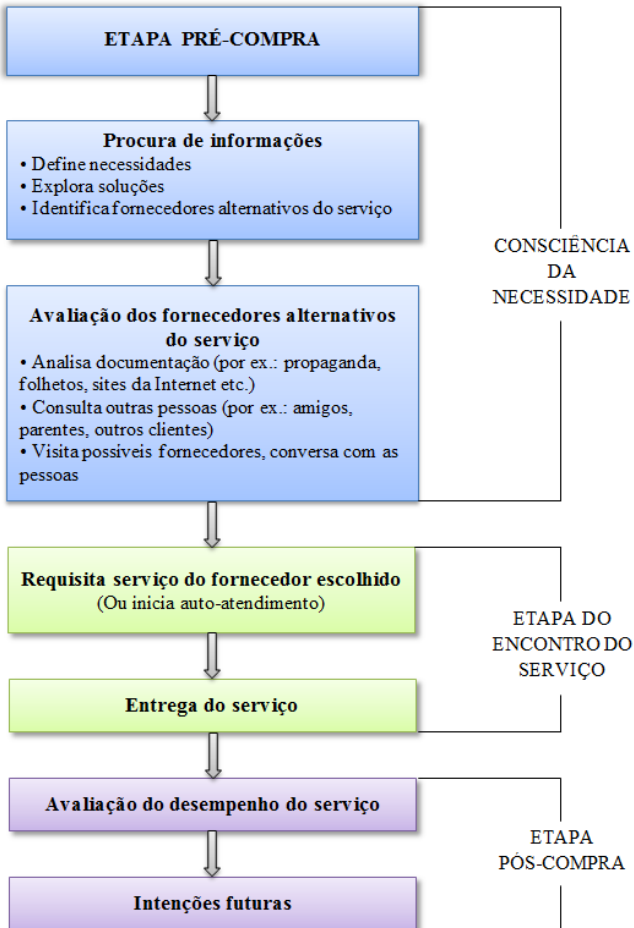
c) Processamento com estímulo mental: envolve ações intangíveis dirigidas para a mente das pessoas, sendo necessário que o cliente esteja mentalmente presente, mas não necessariamente no mesmo espaço físico. Ex.: espetáculos esportivos.

d) Processamento com informações: envolve ações intangíveis dirigidas para os bens de um cliente, não sendo necessário muito

envolvimento direto do cliente, desde que o pedido do serviço já tenha sido feito. Ex.: seguro.

Grönroos (2003) esclarece que uma característica muito importante dos serviços é sua natureza de processo, que consiste em uma série de atividades nas quais são utilizados diferentes tipos de recursos, em muitos casos com interações diretas com o cliente para se chegar à solução de um problema.

Figura 1 - O processo de compra: atividades do cliente na escolha, utilização e avaliação de um serviço.



Fonte: Adaptado de Lovelock; Wright (2002, p. 81).

Esse processo de compra possui três etapas: pré-compra, na qual surge a consciência da necessidade, sendo feita a procura de informações e a avaliação dos fornecedores alternativos do serviço; encontro do serviço, no qual o serviço é requisitado ao fornecedor escolhido, o qual fará a entrega do serviço solicitado; e pós-compra, etapa na qual o cliente avalia o desempenho do serviço recebido e define suas intenções futuras (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

2.1.2 Qualidade em serviços

A qualidade pode ser considerada uma das chaves do sucesso, visto que ela, juntamente com o valor dos bens e serviços, é o fundamento do diferencial de competitividade de uma organização (GRÖNROOS, 2003).

Marshall Jr. et al. (2005, p. 17) afirmam que estamos constantemente avaliando e sendo avaliados, tanto ao gerarmos quanto ao recebermos elementos de interação e nos atos de consumo. Para os autores,

Qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial.

Para Juran (1992, p. 9), qualidade pode ter várias definições, ligadas principalmente às características do produto. Segundo o autor, “aos olhos dos clientes, quanto melhores as características do produto, mais alta a sua qualidade”, ou seja, o desempenho do produto resulta das características do mesmo, levando à satisfação do cliente. Além disso, a ausência de deficiências também é uma importante definição de qualidade, visto que para o cliente quanto menos deficiências melhor será a qualidade. Para o autor, uma definição simples para qualidade é “adequação ao uso”.

De acordo com Crosby (1999, p. 31), qualidade pode ser definida como “conformidade com os requisitos”, sendo necessário esclarecer quais são esses requisitos em cada área ou para cada produto, com o objetivo do zero defeito. Quando há uma não-conformidade então existe uma ausência de qualidade e esta pode ser medida pelo custo da não-

conformidade. Esse custo resulta de não se ter feito certo da primeira vez.

Para Slack, Chambers e Johnston (2009, p. 40), “qualidade é a conformidade, coerente com as expectativas do consumidor” e também pode ser entendida como “fazer certo as coisas”. A qualidade pode ser a parte mais visível de uma operação ou, pelo menos, que o consumidor possa considerar fácil de julgar em relação ao serviço prestado e isso influencia diretamente na satisfação do consumidor. A percepção de qualidade pelo consumidor está diretamente relacionada à satisfação do mesmo.

Zeithaml e Bitner (2003) definem satisfação como uma avaliação feita por um cliente sobre um produto, verificando se contempla ou não suas necessidades e expectativas. A falha dessa contemplação causa a insatisfação em relação ao produto.

Considerando-se as várias definições de qualidade, é importante ressaltar a importância dos recursos humanos nesse processo de busca da qualidade nas organizações. De acordo com Paladini (2000, p. 146), os recursos humanos “são os agentes de transformação, ou seja, aqueles que mudam efetivamente a história da organização em termos de qualidade”. Sveiby (1998, p. 9) afirma que “as pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa”, sendo que esta depende das pessoas para continuar a existir.

Nesse sentido, considerando-se a necessidade das organizações satisfazerem os requisitos de qualidade exigidos pelos clientes e usuários, Moller (1995, p. 17) afirma ser difícil imaginar “uma empresa satisfazendo com consistência os requisitos de qualidade do mundo exterior, a menos que seus bens e serviços sejam produzidos e prestados por pessoas com alto nível de qualidade pessoal”. Ainda, de acordo com o autor, “os esforços e o desempenho dos indivíduos determinam a percepção, pelos clientes, da qualidade dos serviços, a qual torna-se quase um sinônimo de qualidade pessoal”, ou seja, a qualidade se inicia com as atitudes dos indivíduos que atuam nas organizações.

Conforme as principais características dos serviços, apresentadas anteriormente (Item 2.1), a avaliação da qualidade de um serviço ocorre durante o processo de prestação do mesmo ou ao final desse processo. O consumidor avalia a qualidade realizando uma comparação entre o que esperava do serviço e o que percebeu da prestação do mesmo (GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Os referidos autores apresentam três possibilidades de avaliação pelo cliente, de acordo com a qualidade percebida pelo mesmo:

a) Expectativas < Percepções (expectativas excedidas): a qualidade percebida é ideal ou surpreendente.

b) Expectativas = Percepções (expectativas atendidas): a qualidade percebida é satisfatória.

c) Expectativas > Percepções (expectativas não atendidas): a qualidade percebida é inaceitável.

A característica de intangibilidade dos serviços faz com que a formação das expectativas do cliente não possa se basear em imagens reais e, por isso, elas se baseiam em vários outros fatores, tais como (GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010):

a) Comunicação boca a boca: recomendações de outros clientes que já utilizaram o serviço;

b) Necessidades pessoais: motivo pelo qual se procura o serviço, sendo que estas podem ser diferentes das expectativas;

c) Experiências anteriores: conhecimento prévio do serviço;

d) Comunicação externa: divulgação realizada pelo próprio fornecedor do serviço.

Em relação às expectativas e necessidades dos clientes, podem existir dúvidas sobre qual das duas deve ser atendida. Nesse caso, é importante que o fornecedor procure identificar ambas, procurando estar apto para atender a curto prazo as expectativas, visto que elas são a base para a avaliação da qualidade e, a longo prazo, as reais necessidades. Sempre que o fornecedor identificar uma inadequação entre as expectativas e as reais necessidades de um consumidor, deverá influenciar ou adaptar as expectativas para que fiquem o mais próximo possível das necessidades (GIANESI; CORRÊA, 2009).

De acordo com as características dos serviços já apresentadas (Item 2.1), principalmente o fator intangibilidade, percebe-se que a avaliação da qualidade dos mesmos torna-se mais complexa se comparada com a avaliação da qualidade de bens. Assim, são criados determinantes de qualidade para que possa ser feita a avaliação dos serviços, sendo que tais determinantes são os critérios pelos quais os clientes avaliam os serviços. Não há um grupo invariável de determinantes que atenda a todos os tipos de serviços, mas, na literatura encontram-se vários autores que propõem conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em geral e que são utilizados como base por outros autores em avaliações de áreas específicas.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, p. 23) assinalam cinco determinantes da qualidade que podem ser utilizados para avaliação dos serviços, com base em 22 itens do modelo Servqual, criado para medir como os clientes percebem a qualidade. São eles:

a) Tangibilidade: aparência das evidências físicas do serviço, instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal;

b) Confiabilidade: habilidade para executar o serviço prometido de forma confiável, consistente e precisa;

c) Receptividade/responsividade: vontade e disposição dos funcionários de prestar o serviço prontamente, ajudar os clientes com agilidade e cortesia;

d) Garantia/confiança: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade para inspirar confiança, segurança e credibilidade;

e) Empatia: cuidado, atenção individualizada fornecida aos clientes procurando atender as necessidades específicas, facilidade de contato, acesso e comunicação.

Na obra de Garvin (1992) são apresentados oito elementos ou dimensões básicos do conceito de qualidade, na qual busca relacionar o conceito de qualidade com todas as áreas de uma organização:

a) Desempenho: relacionado às características operacionais básicas do produto;

b) Características: funções secundárias do produto, as quais servem como suplemento ao funcionamento básico;

c) Confiabilidade: relacionada à probabilidade de mau funcionamento do produto;

d) Conformidade: relacionada ao nível em que o produto está de acordo com os padrões estabelecidos;

e) Durabilidade: relacionada à vida útil do produto, de acordo com as dimensões econômicas e técnicas;

f) Atendimento: relacionado a rapidez, cortesia, facilidade de reparo, etc.;

g) Estética: relacionada ao julgamento pessoal e ao reflexo das preferências individuais;

h) Qualidade percebida: relacionada à opinião subjetiva do usuário para com o produto.

Slack (1993) também aponta cinco critérios para avaliação de desempenho, os mesmos citados por Slack, Chambers e Johnston (2009) e chamados por estes autores de objetivos de desempenho básicos:

a) Qualidade: não cometer erros e oferecer bens e serviços de acordo com os propósitos dos clientes, visando satisfazê-los;

b) Velocidade: fazer as coisas com rapidez, minimizando o tempo entre a solicitação do cliente e a entrega do bem ou serviço;

c) Confiabilidade: manter os compromissos de entrega assumidos com os clientes;

d) Flexibilidade: ter condições de mudar ou adaptar as atividades diante de circunstâncias diferenciadas ou para prestar tratamento individual aos clientes;

e) Custo: produzir bens ou serviços a custos que possibilitem fixar preços apropriados.

Johnston e Clark (2002), baseando-se na literatura, definem dezoito fatores para medição e entrega de qualidade dos serviços, de acordo com as expectativas dos clientes:

a) Acesso: acessibilidade da localização do serviço;

b) Estética: aparência e atmosfera do ambiente, apresentação das instalações, funcionários, etc.;

c) Atenção/assistência: extensão do fornecimento de ajuda ao cliente, demonstração de interesse e disposição em servi-lo;

d) Disponibilidade: disponibilidade de instalações dos serviços, dos funcionários (índice funcionários/clientes e tempo para atender) e dos bens (quantidade e variedade);

e) Cuidado: preocupação, consideração, simpatia e paciência demonstradas pelo funcionário ao cliente e extensão do conforto emocional do mesmo;

f) Limpeza/atratividade: limpeza, aparência clara e atraente dos tangíveis (ambiente, instalações, bens e pessoal);

g) Conforto: conforto físico do ambiente e das instalações;

h) Comprometimento: comprometimento dos funcionários com o trabalho (orgulho, satisfação, diligência e perfeccionismo);

i) Comunicação: habilidade dos funcionários de comunicar o serviço de forma inteligível (clareza, totalidade e precisão) e habilidade do cliente em ouvir e entender;

j) Competência: habilidade, expertise e profissionalismo na execução do serviço (procedimentos corretos, execução correta, grau de conhecimento do serviço e orientação consistente);

k) Cortesia: educação, respeito e experiência dos funcionários (habilidade de não ser desagradável e intrusivo);

l) Flexibilidade: disposição para complementar ou alterar a natureza do serviço para atender as necessidades do cliente;

m) Cordialidade: calor e natureza da abordagem pessoal do serviço (atitude agradável e habilidade para fazer o cliente sentir-se bem vindo);

n) Funcionalidade: natureza do serviço e sua adaptação ao propósito de qualidade;

o) Integridade: honestidade, justiça, imparcialidade e confiabilidade com que os clientes são tratados;

p) Confiabilidade: confiabilidade e consistência do desempenho do pessoal, das instalações e dos produtos;

q) Responsividade: velocidade e pontualidade na entrega do serviço, bem como a habilidade de responder prontamente às solicitações do cliente;

r) Segurança: segurança pessoal do cliente e de suas posses durante o processo de serviço, incluindo manutenção da confidencialidade.

Gianesi e Corrêa (2009) definem um conjunto de critérios de avaliação da qualidade de serviços, com base em diferentes autores e observações empíricas:

a) Consistência: conformidade com experiência anterior e ausência de variabilidade no resultado ou no processo, visto que os clientes preferem não correr riscos;

b) Velocidade de atendimento: prontidão da empresa e dos funcionários para prestar o serviço, relacionando-se ao tempo que o cliente precisa despende para receber o serviço;

c) Atendimento/atmosfera: o quão agradável é a experiência do cliente durante a prestação do serviço, estando relacionada à atenção personalizada e à cortesia para com o cliente;

d) Acesso: facilidade que o cliente possui para entrar em contato com o fornecedor do serviço (localização, sinalização, horário, entre outros);

e) Custo: quanto o consumidor irá pagar, em moeda, pelo serviço;

f) Tangíveis: qualidade ou aparência de evidências físicas do serviço (bens facilitadores, equipamentos, etc.). Como o cliente não consegue avaliar o serviço antes de obtê-lo, estará atento aos aspectos tangíveis, os quais consegue avaliar. Também refere-se à aparência dos funcionários;

g) Credibilidade/segurança: formação de baixa percepção de risco pelo cliente e habilidade de transmitir confiança ao mesmo;

h) Competência: habilidade e conhecimento na execução do serviço, relacionando-se às necessidades técnicas dos clientes;

i) Flexibilidade: capacidade de mudar e adaptar rapidamente, considerando as mudanças de necessidades dos clientes ou do próprio processo.

O Quadro 1 apresenta uma síntese dos conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em geral, abordados pelos autores pesquisados.

Quadro 1 - Síntese dos conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em geral.

Autor(es)	Ano	Determinantes da qualidade em serviços
Parasuraman, Zeithaml e Berry	1988	Tangibilidade, confiabilidade, responsividade, confiança, empatia.
Garvin	1992	Desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética, qualidade percebida.
Slack	1993	Qualidade, velocidade, confiabilidade, flexibilidade, custo.
Johnston e Clark	2002	Acesso, estética, atenção/assistência, disponibilidade, cuidado, limpeza/atratividade, conforto, comprometimento, comunicação, competência, cortesia, flexibilidade, cordialidade, funcionalidade, integridade, confiabilidade, responsividade e segurança.
Gianesi e Corrêa	2009	Consistência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, acesso, custo, tangíveis, credibilidade/segurança, competência, flexibilidade.
Slack, Chambers e Johnston	2009	Qualidade, velocidade, confiabilidade, flexibilidade, custo.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

De acordo com o quadro acima, percebe-se que os autores apresentam diferentes grupos de determinantes para avaliação de serviços, não havendo um grupo invariável que possa atender a todos os tipos de serviços.

2.1.3 Qualidade em unidades de informação

Diante das grandes mudanças no contexto social, político e econômico, as organizações buscam uma nova forma de gestão para se adequar ao novo meio. Da mesma forma, as unidades de informação, sentindo os efeitos dessas mudanças, buscam criar e/ou seguir políticas de qualidade em serviços, visando a melhoria dos serviços prestados ao usuário, como forma de justificar investimentos financeiros. Neste sentido, o serviço de referência se destaca na contribuição com a

qualidade dos serviços prestados pelas unidades de informação, devendo estar capacitado e satisfazer as necessidades de seus usuários (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005).

No contexto da qualidade em serviços de informação, a satisfação do usuário é um dos pontos mais destacados e pode ser visualizada pela expressividade do usuário, se está satisfeito ou não com o serviço que lhe foi prestado ou com a informação que obteve. Além dos aspectos próprios da informação que está sendo recuperada, como confiabilidade e atualidade, é importante que se atente para outros aspectos de qualidade como o entendimento das necessidades do usuário, a linguagem utilizada no contato com o usuário, a segurança repassada pelo bibliotecário, a postura do bibliotecário ao atender o usuário, entre outros (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005).

Ao se realizar uma avaliação dos serviços prestados por uma unidade de informação, pode-se utilizar como base as opiniões dos usuários. No entanto, de acordo com Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005, p. 241), a “avaliação será mais útil se possuir um caráter diagnóstico, que possibilite descobrir como o serviço poderia atender melhor o público a que se destina”, ou seja, são adotados critérios para que os resultados possam ser quantificados.

Assim, como na avaliação da qualidade de serviços em geral, não há uma conformidade entre os pesquisadores em relação aos determinantes ideais para avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação (QUADRO 2).

Quadro 2 - Síntese dos conjuntos de determinantes para avaliação de serviços em Unidades de Informação.

Autor(es)	Ano	Determinantes para unidades de informação
Andaleeb e Simmonds	1998	Satisfação, receptividade, competência, comportamento, recursos, tangibilidade, garantia.
Vergueiro e Carvalho	2001	Comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/ eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente, custo-benefício, tempo de resposta.
Silva e Rados	2002	Fornecimento de informações (conhecimento técnico), atendimento, cortesia/empatia, flexibilidade e tangíveis.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

As dimensões do modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), apresentadas anteriormente (Item 2.1.2), servem de base para muitos autores na definição de determinantes da área, mas não são seguidas por todos, visto que não há um consenso.

Vergueiro e Carvalho (2001) propõem indicadores de qualidade para serviços de informação, baseados em pesquisa na literatura especializada e com aplicação em ambiente específico. Os indicadores propostos foram: comunicação; acesso; confiança; cortesia; efetividade/eficiência; qualidade; resposta; tangíveis; credibilidade; segurança; extensividade; garantia; satisfação do cliente; custo-benefício; tempo de resposta.

Silva e Rados (2002) apresentam cinco determinantes para avaliação da qualidade: fornecimento de informações (conhecimento técnico); atendimento; cortesia/empatia; flexibilidade; tangibilidade.

2.2 COMPETÊNCIAS

Para iniciar a tratar de competências, é importante considerar o exposto por Ropé e Tanguy (1997), os quais afirmam que a competência tem como um de seus aspectos essenciais o fato de que a mesma não pode ser compreendida de forma separada da ação.

Dutra (2008) afirma que ao longo dos anos surgiram vários conceitos de competência, baseados em duas linhas de pensamento distintas. Na primeira linha, desenvolvida por autores em sua maioria norte-americanos, competência pode ser considerada como um conjunto de qualificações que permitem que a pessoa desenvolva uma performance ou um desempenho superior no trabalho e em outras situações. A segunda linha de pensamento considera competência como as realizações das pessoas e aquilo que elas produzem e entregam em seu trabalho, pois, apenas deter as qualificações não é garantia de que será entregue o que é demandado.

Como representantes da primeira linha de pensamento, McClelland e Spencer (1990) afirmam que o termo competência está no senso comum e é utilizado para designar um indivíduo que possui qualificação para realizar algo, sendo necessário para isso que tenha conhecimento, habilidades e atitudes.

Zarifian (2001, p. 68) defende a segunda linha de pensamento e afirma que a competência só pode ser manifestada na prática, aonde será possível avaliar as competências utilizadas para o desenvolvimento das atividades. Para o autor “A competência é ‘o tomar iniciativa’ e ‘o assumir responsabilidade’ do indivíduo diante de situações profissionais

com as quais se depara”, sendo enfatizada nessa definição a autonomia e a automobilização do indivíduo e o recuo da prescrição.

No entanto, Brandão e Borges-Andrade (2007) e Dutra (2008) explicam que atualmente a competência já está sendo pensada como o somatório dessas duas linhas de pensamento, juntando as concepções existentes em cada uma delas.

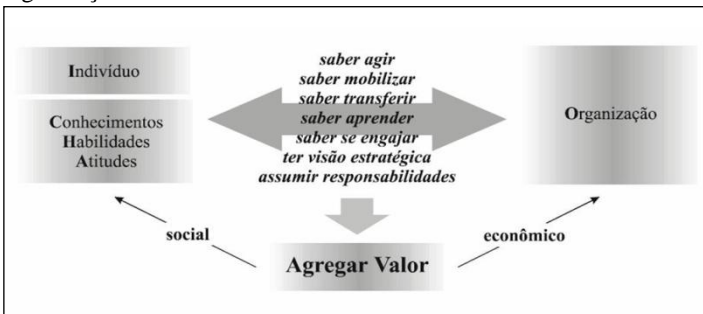
A competência passa a ser entendida não somente como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que a pessoa possui, os quais são necessários para desenvolver uma atividade, mas também como o desempenho demonstrado pelo indivíduo relacionado ao comportamento adotado e às realizações decorrentes, em determinado contexto (BRANDÃO; BORGES-ANDRADE, 2007).

De acordo com Parry (1996 apud Amaral, 2006, p. 33) competência é um:

Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, relacionadas entre si, que afetam uma parte significativa de um cargo (papal ou responsabilidade), que está relacionado com o desempenho no cargo, que pode ser medido por parâmetros amplamente aceitos, e que pode ser melhorado por treinamento e desenvolvimento.

Fleury e Fleury (2000, p. 21) definem competência como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Essa definição é ilustrada na Figura 2.

Figura 2 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização.



Fonte: Fleury e Fleury (2000, p. 21).

A noção de competência pode ser associada a termos como saber agir, integrar saberes, saber aprender, entre outros e essas competências devem agregar valor econômico à organização e valor social ao próprio indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2000).

O significado desses termos é apresentado no Quadro 3, a seguir.

Quadro 3 - Competências do profissional.

TERMO	SIGNIFICADO
Saber agir	Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar	Saber mobilizar recursos de pessoas, financeiros, materiais, criando sinergia entre eles.
Saber comunicar	Compreender, processar, transmitir informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência. Rever modelos mentais. Saber desenvolver-se e propiciar o desenvolvimento dos outros.
Saber comprometer-se	Saber engajar-se e comprometer-se com os objetivos da organização.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e as consequências de suas ações, e ser, por isso, reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, seu ambiente, identificando oportunidades, alternativas.

Fonte: Fleury; Fleury (2000, p. 22).

Da mesma forma, Dutra (2008) destaca a agregação de valor como resultado das competências, conforme ilustrado na Figura 3.

No contexto organizacional, as pessoas transformam os conhecimentos, habilidades e atitudes em competências que serão entregues para a organização, correspondendo à agregação de valor (DUTRA, 2008).

Figura 3 - Conceito de competência como agregadora de valor.



Fonte: Autora, baseada em Dutra (2008, p. 30).

Na visão de Alexim e Brígido (2002, p. 22) o termo competência possui o seguinte significado:

Capacidade de articular e mobilizar condições intelectuais e emocionais em termos de conhecimentos, habilidades, atitudes e práticas, necessários para o desempenho de uma determinada função ou atividade, de maneira eficiente, eficaz e criativa, conforme a natureza do trabalho. Capacidade produtiva de um indivíduo que se define e mede em termos de desempenho real e demonstrado em determinado contexto de trabalho e que resulta não apenas da instrução, mas em grande medida, da experiência em situações concretas de exercício ocupacional.

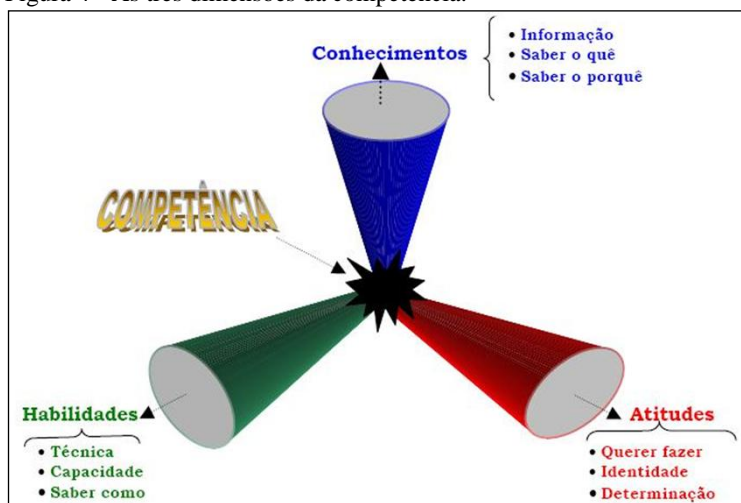
De acordo com Amaral et al. (2008) ser competente está relacionado à utilização adequada dos atributos de competência do profissional, ou seja, a utilização dos conhecimentos (saber), das habilidades (saber fazer) e das atitudes (saber ser), que devem ser compatíveis com função que ele desempenha.

As várias definições expostas apresentam três dimensões da competência, consideradas clássicas na literatura:

- a) conhecimentos (saber – acumulado pelo indivíduo);
- b) habilidades (saber-fazer – uso produtivo do conhecimento);
- c) atitudes (saber ser – relacionado a aspectos sociais e afetivos no trabalho).

Ruas (2001) esclarece que, apesar de existirem classificações mais específicas, estes três elementos/dimensões possuem grande adaptabilidade e abrangência, permitindo que sejam empregados em várias circunstâncias e até mesmo de forma mais genérica. Essa tríade é conhecida como CHA e pode ser visualizada na Figura 4.

Figura 4 - As três dimensões da competência.



Fonte: Brandão e Guimarães (2001), adaptado de Durand (2000).

Durand (1998; 2000) estabelece um modelo genérico do conceito de competência baseando-se nas três dimensões apresentadas na Figura 4 e considera que competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e complementares, envolvendo questões técnicas, cognição e atitudes relacionadas ao trabalho, os quais são imprescindíveis para alcançar algum propósito.

Para o autor, o desenvolvimento de competências ocorre por meio da aprendizagem individual e coletiva, envolvendo ao mesmo tempo as três dimensões do modelo. Assim, há a assimilação de conhecimentos, a integração de habilidades e a adoção de atitudes que sejam importantes para obter um alto desempenho no trabalho, dentro de um contexto organizacional, acadêmico ou empresarial (DURAND, 1998; 2000).

No entender de Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento é algo intrínseco ao ser humano, diz respeito às suas crenças e compromissos e está relacionado à ação, sendo que seu significado é

específico ao contexto em que se encontra. Para os autores, o conhecimento é um processo humano dinâmico, utilizado para justificar a crença pessoal em relação à verdade.

Davenport e Prusak (1998, p. 6) apresentam uma definição funcional de conhecimento em organizações. Para os autores, o conhecimento

É uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores.

Um ponto importante exposto pelos autores, é que o conhecimento não se encontra somente em documentos ou repositórios, sendo que pode estar presente nas rotinas, nos processos e nas práticas organizacionais. Além disso, o conhecimento é intuitivo, sendo difícil de ser expresso em palavras e entendido em termos lógicos (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Em outra obra, Davenport (2002) considera que o conhecimento é a informação mais valiosa da mente das pessoas, incluindo reflexão, contexto e síntese. Além disso, o conhecimento é difícil de estruturar, de capturar em máquinas e de transferir.

De acordo com Sveiby (1998), o conhecimento é a capacidade de agir e possui quatro características:

a) o conhecimento é tácito – até mesmo o conhecimento prático em grande parte é tácito, pois sempre sabemos mais do que conseguimos expressar;

b) o conhecimento é orientado para a ação – é uma qualidade dinâmica do conhecimento aonde as pessoas constantemente geram novos conhecimentos e perdem antigos, refletida em verbos como aprender, esquecer, lembrar e compreender;

c) o conhecimento é sustentado por regras – as pessoas criam no cérebro padrões que agem como regras inconscientes para lidar em vários tipos de situações e que permitem agir com rapidez e eficácia, fazendo com que a pessoa adquira e aperfeiçoe suas habilidades mas também restringem o processo de saber;

d) o conhecimento está em constante mutação – o conhecimento pode ser articulado através de palavras, pela linguagem ou por símbolos e então ser distribuído, criticado e aumentado.

O conhecimento, na visão de Durand (1998), se refere ao conjunto estruturado de informações que o indivíduo assimila, permitindo que o mesmo compreenda o mundo, mesmo que possua interpretações parciais e, às vezes, contraditórias. O conhecimento se refere ao processo de acessar os dados e reconhecê-los como uma informação aceitável para integrá-la a esquemas pré-existentes, ou seja, é o saber que este indivíduo acumula ao longo de sua vida.

A habilidade, segundo Sveiby (1998, p. 42), é “a arte de saber fazer” que envolve proficiência prática (física e mental) e é adquirida principalmente por meio de treinamento e prática. Além disso, “inclui o conhecimento de regras de procedimento e habilidades de comunicação”.

A habilidade, ou *know-how*, está relacionada à capacidade que o indivíduo possui para agir de modo concreto, de acordo com objetivos ou processos pré-definidos. A habilidade não exclui o saber, mas, no entanto, é necessário que se tenha uma total compreensão do motivo pelo qual as habilidades e capacidades funcionam quando submetidas a operações (DURAND, 1998).

Para Bloom et al. (1979), a habilidade de um indivíduo faz com que ele seja capaz de buscar conhecimentos e técnicas em experiências anteriores, que sejam apropriadas para o exame e para a solução de problemas.

Com relação à atitude, a terceira dimensão do modelo de competência de Durand (1998; 2000), o próprio autor afirma que o comportamento, a identidade e a determinação são partes essenciais da capacidade de um indivíduo ou de uma organização para alcançar qualquer objetivo. Uma organização ou um indivíduo que tenha atitude é mais competente do que aqueles que possuem o mesmo conhecimento e as mesmas habilidades, mas que são passivos.

De acordo com Brandão e Borges-Andrade (2007), a dimensão atitude está relacionada com aspectos sociais e afetivos das atividades de trabalho e com um sentimento ou grau de aceitação ou rejeição que os indivíduos podem ter com relação a outros indivíduos, a objetos ou a situações em geral.

As atitudes podem ser consideradas estados complexos do ser humano, os quais afetam o comportamento e determinam a escolha de um curso de ação pessoal, com relação a outras pessoas, eventos ou coisas. As atitudes ampliam a reação de uma pessoa, seja essa reação positiva ou negativa, havendo uma predisposição para adotar uma ação específica (GAGNÉ et al., 1988 apud BRANDÃO; BORGES-ANDRADE, 2007).

Esse modelo genérico de competência estabelece que a aprendizagem ocorre para as três dimensões de forma simultânea e interdependente. Assim, a construção do conhecimento decorre da exposição e recepção de dados externos que são aceitos como informação e assimilados, a habilidade é construída por meio da ação e as atitudes são formadas por meio da interação, sendo que os três modos paralelos de construção da competência operam simultaneamente, de forma inter-relacionada (DURAND, 1998).

Leme (2005) faz um desdobramento dessas competências, dividindo-as em técnicas e comportamentais, visando alcançar uma noção da dimensão dos significados e da integração das mesmas (QUADRO 4).

Quadro 4 - Desdobramento do CHA.

Conhecimento	Saber	Competência técnica
Habilidade	Saber fazer	
Atitude	Querer fazer	Competência comportamental

Autor: Leme (2005, p. 18).

De acordo com o autor, os conhecimentos e as habilidades são competências técnicas, enquanto as atitudes são competências comportamentais.

2.3 SERVIÇO E PROCESSO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Atuando como organismos fornecedores de informação, as unidades de informação são, por natureza, prestadoras de serviço. Assim como as características dos serviços em geral, os serviços de informação também são intangíveis e não há uma facilidade em medi-los, e são simultâneos, visto que a execução e o consumo ocorrem ao mesmo tempo. Além disso, pode-se considerar que os serviços de informação são heterogêneos, levando em consideração que o mesmo pode variar de acordo com o comportamento do usuário (BARBALHO, 1997).

Nesse contexto, a constante busca pela qualidade e excelência nos serviços prestados faz com que as unidades de informação cumpram seu papel na sociedade, disseminando informações, com vistas a contribuir com a constituição de uma sociedade justa e digna (BARBALHO,

1997). Nesse mesmo sentido, Neves e Melo (1986, p. 40) já argumentavam:

Se a transmissão da informação tem um papel definitivo na evolução do progresso social, a biblioteca é um elemento fundamental desse progresso, já que realiza três das atividades básicas que impulsionam esse desenvolvimento, tais como: a conservação, promoção e difusão da informação, das tradições populares e dos valores culturais.

Para Neves e Melo (1986) é por esse motivo que não basta que a biblioteca informe quando alguém solicita informação, mas ela deve levar seus usuários a um desenvolvimento cultural, visando o desenvolvimento de toda a coletividade. Os serviços da biblioteca aos seus usuários não pode ser considerado apenas um apoio à educação formal, pois eles têm valor e função em si mesmos.

As bibliotecas universitárias podem ser consideradas organizações sociais de serviço (TARAPANOFF, 1982) e servem como portais de acesso a informações para o desenvolvimento de projetos e pesquisas (NUNES; SANTOS, 2007). Ao apoiarem as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades em que se encontram, as bibliotecas universitárias desenvolvem papel fundamental no desenvolvimento da própria sociedade, visto que fazem a mediação no processo de criação do conhecimento (DIB; SILVA, 2006).

As bibliotecas universitárias, segundo Cunha (2010), se constituem de organizações complexas, as quais possuem múltiplas funções e vários procedimentos, produtos e serviços que evoluíram ao longo do tempo, tendo como propósito fundamental proporcionar acesso ao conhecimento para permitir que seus usuários (estudante, professor, pesquisador) realizem suas aprendizagens durante a vida.

2.3.1 O serviço de referência

O serviço de referência teve sua origem em meados do século XIX, com as mudanças provocadas pelo incremento da indústria editorial, pelo avanço da alfabetização, pela ampliação do ensino público e pela expansão dos estudos especializados. Antes de o ensino público ser difundido com o movimento de educação pública norte-

americana, a maioria das pessoas era analfabeta. As bibliotecas serviam somente à elite e pequenos segmentos da sociedade. A partir do movimento de educação pública surge um novo tipo de biblioteca nas principais cidades industriais da Grã-Bretanha e dos Estados Unidos, a biblioteca pública, mantida por impostos e aberta a todos. Com isso, há expansão de um novo público leitor, que não sabe usar a biblioteca e exige assistência, originando, assim, o serviço de referência (GROGAN, 1995; TYCKOSON, 2001).

Em sua evolução, o serviço de referência nas unidades de informação passou por grandes modificações, estas sustentadas pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Além da conservação de atividades historicamente desempenhadas nessa área, como localização de material, levantamentos bibliográficos, etc., surgem novas formas de desenvolver os serviços e de atender ao usuário com a utilização de modernos formatos de documentos, novas fontes de informação e meios de comunicação.

Para Cunha (2000, p. 83), muito já se discutiu sobre o provável desaparecimento do bibliotecário de referência, principalmente pela possibilidade do próprio usuário acessar toda a imensidão de informações digitais. No entanto, o autor considera os mecanismos de busca na Internet ainda muito precários para a recuperação de informações que tenham realmente relevância, sendo que o bibliotecário, como intermediário da informação, ainda tem muito serviço pela frente. Segundo o autor:

As atividades de educação do usuário, tradicionalmente executadas pelo serviço de referência, deverão ter mudanças, mas os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet.

O papel principal do bibliotecário de referência como intermediário da informação que encaminha as pessoas para a informação que necessitam se manterá (MENDELSON, 1994), embora os métodos e os enfoques que o bibliotecário utiliza para informar os usuários possam ser influenciados pelas novas tecnologias, possibilitando até uma maior eficácia no atendimento (CUNHA, 2000).

Várias concepções do serviço de referência são apresentadas por diversos autores, como Figueiredo (1992, p. 15):

[...] o serviço de referência surgiu da percepção da necessidade de assistir os leitores no uso dos recursos da biblioteca. Isso ocorreu, portanto, sem qualquer estudo teórico, sem quaisquer métodos estabelecidos de desempenho ou procedimentos padronizados para medida e avaliação da eficiência dos serviços proporcionados.

Para Alves e Vidotti (2006, p. 1), o serviço de referência e informação (SRI), como é chamado pelas autoras, “é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários [...]”.

Ferreira (2004, p. 3) descreve o serviço de referência como “[...] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações.

Para Figueiredo (1991), as atividades desenvolvidas num setor de referência/informação podem incluir desde o mais tradicional serviço de referência até atividades mais modernas como as buscas on-line, podendo haver grandes diferenças entre bibliotecas com relação à extensão e à variedade dos serviços que as mesmas oferecem. O Quadro 05 apresenta os serviços mais comuns nas bibliotecas universitárias/especializadas brasileiras, citados pela autora.

Quadro 5 - Serviços mais comuns nas bibliotecas universitárias/especializadas brasileiras.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Provisão de documentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Circulação. 2. Consulta no local. 3. Empréstimo entre bibliotecas. 4. Comutação. 5. Fornecimento de cópias. 6. Entrega de material a pedido. 7. Preparação de traduções.
Provisão de informações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Questões de referência simples (fatuais). 2. Questões de referência complexas. 3. Serviço referencial para outras fontes, inclusive pessoas.

	4. Acesso à base de dados.
Provisão de auxílio bibliográfico	1. Localização de material. 2. Verificação de referências. 3. Levantamentos bibliográficos em assuntos especializados, a pedido.
Serviço de alerta	1. Informais: exposições, murais, circulares. 2. Formais: <ul style="list-style-type: none"> • lista de novos materiais; • circulação de periódicos; • sumários correntes; • boletim bibliográfico/informativo (bibliografias, resenhas, críticas); • disseminação seletiva da informação.
Orientação ao usuário	1. Provisão de guias de biblioteca. 2. Cursos de orientação. 3. Cursos de instrução bibliográfica. 4. Promoção de serviços.
Auxílio editorial	1. Preparação de obras individuais. 2.

Fonte: Autora, baseado em Figueiredo (1991).

De acordo com Grogan (1995), as fontes informacionais básicas de consulta utilizadas por um bibliotecário de referência, comuns a todas as bibliotecas, são: os catálogos da biblioteca, a literatura especializada, as obras de consulta e as fontes bibliográficas, podendo existir outras fontes informacionais que variam em cada biblioteca. No entanto, o autor destaca outro recurso informacional muito importante, que também pode ser considerado comum em todas as bibliotecas: o pessoal da biblioteca.

Uma importante fonte de informação encontrada em todas as bibliotecas, mas que, até há pouco, só mereceu uma atenção surpreendentemente escassa na literatura, é o próprio pessoal da biblioteca. [...] Tenham muito tempo de casa ou hajam sido admitidos recentemente, os membros do quadro de pessoal, em conjunto, devem ter experiência maior e interesses mais amplos do que qualquer indivíduo tomado isoladamente, e esta fonte ímpar de conhecimentos é um dos principais trunfos de qualquer biblioteca (GROGAN, 1995, p. 123).

Grogan (1995, p. 22) ressalta que no serviço de referência o encargo da utilização do acervo de conhecimentos acumulados foi confiado a agentes humanos, sendo que estes conseguem complementar a ajuda dos sistemas de classificação e catalogação, proporcionando assistência individual aos usuários que necessitam de informação. O autor afirma que:

O trabalho de referência, porém, é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

Figueiredo (1991) defende que em todas as ocasiões em que um usuário apresentar um problema ou uma questão informacional a um bibliotecário, este, para encontrar a informação requerida, deverá contar com dois tipos de habilidades: habilidade técnica e habilidade humana. A habilidade técnica se refere à capacidade de usar conhecimentos, técnicas, métodos e equipamentos na recuperação de informações e é adquirida pela formação do bibliotecário, por treinamentos e por sua experiência. Essa habilidade servirá para responder a todas as questões de referência, desde as mais simples até as mais complexas. A habilidade humana está relacionada à capacidade do bibliotecário em lidar com as pessoas, as quais possuem diferentes comportamentos e diferentes níveis intelectuais.

A ênfase para uma prestação eficiente de serviço de referência está na habilidade humana, pois o emprego apenas de habilidades técnicas não dará resultados satisfatórios. A premissa básica do serviço de referência/informação é que a tarefa do bibliotecário de encontrar a informação requerida pelo usuário ocorra entre seres humanos (usuário e bibliotecário como indivíduos). Assim sendo, a interação usuário-bibliotecário deve ser abordada sob o prisma do comportamento humano. (FIGUEIREDO, 1991, p. 48).

Figueiredo (1992), baseando-se em Crum (1969), apresenta algumas barreiras que podem ocorrer na relação entre o usuário e o bibliotecário:

a) Físicas: o próprio balcão de referência pode ser a maior barreira física e, por isso, é interessante que o bibliotecário atue, sempre que possível, no território do usuário;

b) De personalidade: o bibliotecário deve demonstrar cordialidade, comunicabilidade e interesse para com o usuário a fim de criar um bom relacionamento com o mesmo;

c) De comunicação: o bibliotecário deverá perceber barreiras, verbais ou não, que prejudiquem a consulta, como a dificuldade de um usuário em formular a questão;

d) Profissionais: alguns profissionais temem que ao fazer uma questão estejam admitindo sua ignorância em relação ao assunto, sendo necessário que o bibliotecário supere esse problema afirmando o desconhecimento e solicitando maior explicação;

e) Psicológicas: quanto mais árduo e incômodo for o processo para obter a informação, maior a tendência a não utilização do sistema de recuperação de informações, devendo ser superada tanto pelo bibliotecário quanto pelo usuário.

Para Ferreira (2004, p. 2), “Os bibliotecários deverão integrar contextualmente as novas tecnologias com a referência tradicional para que as bibliotecas se tornem competitivas no mercado da informação”. Nesse contexto, a interação humana e as transações interpessoais entre o usuário e o bibliotecário de referência podem transformar o serviço de referência, de modo que o mesmo não seja apenas uma forma de acessar as coleções de uma biblioteca.

O profissional da informação poderá, ainda, utilizar as novas tecnologias disponíveis para busca e recuperação da informação, como a Internet, como aliadas no desenvolvimento dos serviços de referência, o que proporcionará um atendimento mais rápido aos usuários, além de recursos atualizados. Essas tecnologias modificam os padrões de prestação de serviços informacionais, com a expansão dos serviços de referência para fora das estruturas físicas das unidades de informação (NASCIMENTO; BURIN, 2006).

É importante ressaltar, que na literatura há uma diferenciação entre os termos “serviço de referência” e “processo de referência”. Grogan (1995, p. 50) esclarece:

Enquanto a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão ‘processo de referência’ passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

Jahoda (1989 apud GROGAN, 1995, p. 50) explica que o processo de referência “abrange a totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”.

Ao tratar sobre a verdadeira utilidade de uma biblioteca, Figueiredo (1991) salienta que esta pode ser medida pela eficácia do serviço de referência e, assim, o bibliotecário deve aperfeiçoar esse serviço colocando em prática técnicas variadas. Essas técnicas devem ser aplicadas durante todo o processo de busca de informação, na qual o bibliotecário busca a informação para atender ao usuário, momento em que ocorre uma interação e uma confrontação face a face entre ambos e que pode ser chamado de processo de referência.

2.3.2 O processo de referência tradicional

O processo de referência gira em torno do contato inicial, no momento em que o usuário formula a consulta ao bibliotecário. No entanto, esse processo se inicia ainda no momento em que o usuário reconhece a existência de um problema, se estende durante a busca da informação pelo bibliotecário e a entrega da resposta, finalizando no momento em que ocorre um entendimento mútuo, entre usuário e bibliotecário, de que o problema realmente foi solucionado (GROGAN, 1995).

Um estudo realizado por Saracevic et al. (1988) apresenta um modelo geral de busca e recuperação de informações, no qual foram enumeradas sete etapas principais, seguidas de suas classes de variáveis, conforme apresentado no Quadro 6.

Quadro 6 - Modelo geral de busca de informações e recuperação.

EVENTO	CLASSE DE VARIÁVEIS
1 - O usuário tem um problema a ser resolvido	Características do usuário Declaração do problema
2 - O usuário tenta resolver o problema formulando uma pergunta e iniciando uma interação com um sistema de informação	Declaração da pergunta Características da pergunta
3 - Interação de pré-investigação com um pesquisador, um intermediário humano ou computador	Características do pesquisador Análise da pergunta
4 - Formulação de uma busca	Estratégia de busca Características da busca
5 - Atividade de busca e interações (Possibilidade de ser feita avaliação inicial dos resultados e pesquisa reiterativa)	Busca (Ajuste da pesquisa)
6 - Entrega das respostas ao usuário	Os itens recuperados Formatos entregues
7 - Avaliação das respostas pelo usuário	Relevância Utilidade

Fonte: Saracevic et al. (1988, p. 164).

Nesse modelo sugerido por Saracevic et al. (1988), considera-se que o contexto e os antecedentes de uma pergunta, além da intenção em relação ao uso da informação solicitada, são muito importantes e devem ser considerados.

No entendimento de Figueiredo (1991), o processo de referência pode ser dividido em várias fases, desde o momento em que a questão é recebida até o instante em que a resposta é repassada ao usuário. Inicialmente, é preciso identificar o que é essencial na questão feita pelo usuário e o tipo de informação que é necessária. Em seguida, se for preciso, o bibliotecário negocia a questão proposta junto com o usuário, esclarecendo pontos e entendendo a real necessidade informacional. Após, o bibliotecário já identificará quais as categorias de obras de referência compreendem a informação necessária e determinará aonde a busca será realizada, selecionando as fontes para início da mesma. A fase seguinte se concentra na localização da resposta, de acordo com as fontes selecionadas, por meio da seleção de descritores. Na fase final do processo, a resposta é selecionada, devendo ser uma informação útil ao usuário. O encerramento do processo ocorre no momento em que a informação é repassada ao usuário, desde que seja satisfatória. Se a

informação não for satisfatória o processo é reiniciado com a renegociação da questão.

Figueiredo (1992) baseou-se no modelo de Jahoda e Olson (1972), adaptando-o, para definir as fases do processo de referência. São elas:

Quadro 7 - Fases do processo de referência.

FASES	CARACTERÍSTICAS
Seleção da mensagem	É um procedimento subconsciente, feito pelo bibliotecário após receber a questão do usuário. Pode ser feita separadamente ou ligada à negociação ou no desenvolvimento da busca. É feita a identificação dos termos/descriptores desejados e das fontes que contêm a resposta.
Negociação	Momento em que fica claro qual o tipo de resposta que o usuário requer.
Desenvolvimento da estratégia de busca	É realizada de maneira subconsciente e está ligada à fase da busca, mas se diferencia da mesma por ser uma fase mais intelectual. É feita a tradução da questão exposta pelo usuário para a linguagem das fontes a serem consultadas.
Busca	É a parte mecânica, na qual se faz a busca nas fontes já identificadas pelo bibliotecário como mais prováveis de conter a resposta.
Seleção da resposta	Fase em que se decide se a resposta requerida pelo usuário foi ou não encontrada, havendo geralmente uma interação entre o bibliotecário e o usuário.
Renegociação	É realizada quando não há uma decisão quanto à resposta à questão ter sido alcançada ou não. Essa fase pode ocorrer juntamente com qualquer uma das fases do processo de referência.

Fonte: Autora, baseado em Figueiredo (1992).

Conforme o Quadro 7, são apresentadas por Figueiredo (1992) seis fases do processo de referência, iniciando-se com a seleção da mensagem, passando pela negociação da questão, pelo desenvolvimento de uma estratégia de busca, pela própria busca, pela seleção da resposta e chegando, finalmente, à renegociação, caso esta seja necessária.

Para Grogan (1995, p. 50), o processo de referência inclui duas fases, havendo semelhanças com o modelo descrito por Saracevic et al. (1988), já apresentado. A primeira fase é preliminar à busca e se refere ao momento em que o bibliotecário analisa, juntamente com o usuário, a natureza do problema apresentado por este. É uma etapa crucial, mas, por ser breve, muitas vezes acaba por ser negligenciada. A segunda fase está relacionada ao trabalho do bibliotecário na localização de respostas às questões formuladas pelos usuários. No entanto, esse não é um simples processo linear e pode implicar em vários retornos à consulta antes que a busca da resposta seja efetivamente feita e, até mesmo, podem ocorrer retornos durante a busca. “De fato, todo o processo às vezes assume a forma de um cotejo bastante intuitivo entre pedidos, leitores, recursos e respostas realizado pelo bibliotecário de referência” (GROGAN, 1995, p. 50-51). Essas duas fases podem ser representadas por oito passos de uma sequência lógica num processo normal de referência:

Quadro 8 - Oito passos de uma sequência lógica num processo normal de referência.

PASSOS	CARACTERÍSTICAS
O problema	É o que geralmente dá início ao processo e pode partir de qualquer ser humano. O problema pode ser externo (decorrente do contexto social ou situacional do indivíduo) ou interno (podendo ser de origem psicológica ou cognitiva, mas sempre originado na mente do indivíduo).
A necessidade de informação	Nessa etapa, a necessidade informacional ainda poderá ser imprecisa e vaga, não estando exatamente expressa ou formada, mas havendo motivação para conhecer ou compreender.
A questão inicial	É o momento em que são feitas perguntas, dando a ela uma forma intelectual, descrevendo através de palavras para formular uma questão.
A questão negociada	A questão inicial que foi formulada pelo consulente poderá necessitar de alguns esclarecimentos ou até mesmo ser ajustada ou reformulada, para que se possa ter certeza que corresponde exatamente a real necessidade de informação. A partir dessa negociação, é necessário que se verifique como são organizadas as fontes de

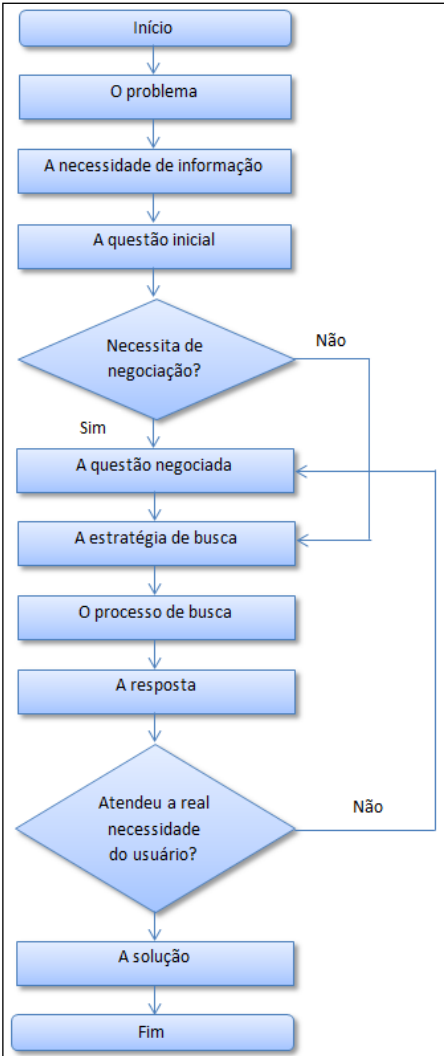
	informação a serem consultadas para adequar a questão à terminologia ou estrutura das mesmas.
A estratégia de busca	Nessa etapa é preciso definir como as fontes de informação serão consultadas, quais partes e em que ordem. É necessário analisar o tema da questão para que se possa traduzir para uma linguagem de acesso às fontes de informações. Em seguida, se escolhe um dos vários caminhos possíveis para a busca. Nesse momento, o conhecimento das fontes de informações disponíveis, a experiência na utilização das mesmas e a intuição do bibliotecário fazem a diferença.
O processo de busca	Uma estratégia de busca flexível, que comporte a mudança no curso da busca, proporciona maior êxito nessa etapa, sendo importante que o bibliotecário tenha estratégias alternativas. Nesse momento, a presença do consultante pode facilitar as mudanças na busca. Se o bibliotecário estiver preparado, ele terá estratégias alternativas já prontas para busca.
A resposta	A resposta não significa exatamente o fim do processo, visto que ela é apenas o resultado da busca. Esse resultado nem sempre será proveitoso, mas mesmo assim será uma resposta.
A solução	A resposta pode ser uma potencial solução, podendo estar adequada à necessidade do consultante ou necessitando de uma elucidação para que se torne uma solução. É importante que bibliotecário e consultante avaliem juntos o resultado e que o mesmo seja aprovado para a conclusão do processo.

Fonte: Autora, baseado em Grogan (1995).

A primeira fase, relacionada ao problema e à sua natureza, envolve as seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial e a questão negociada. A segunda fase, relacionada às ações e estratégias do bibliotecário envolve as etapas: a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Assim, o processo de referência envolve interação entre usuário e bibliotecário na atividade de busca informacional. O processo tem início com a apresentação de um problema por parte de um usuário e termina no momento em que

bibliotecário e usuário aprovam a resposta obtida, considerando-a uma solução pertinente e adequada ao problema inicial (GROGAN, 1995).

Figura 5 - Fluxograma do processo de referência tradicional.



Fonte: Autora, baseado em Grogan (1995).

Para o desenvolvimento deste estudo foram considerados os oito passos do processo de referência tradicional apresentados por Grogan

(1995), pois abrange e detalha todo o processo, incluindo as etapas expostas pelos outros autores citados. Assim, para melhor compreensão, foi elaborado um fluxograma geral do processo de referência (FIGURA 5).

Sendo o foco desta análise as competências relacionadas ao bibliotecário, salienta-se que nem todas as etapas do processo de referência serão detalhadas e estudadas, visto que nas duas primeiras, “o problema” e “a necessidade de informação”, não há a participação do mesmo.

2.3.3 Competências nas etapas do processo de referência tradicional

Nesta seção serão caracterizadas as etapas do processo de referência tradicional para serem determinadas, de forma preambular, as competências relacionadas a cada uma delas, com exceção das duas primeiras etapas, “o problema” e “a necessidade de informação”, nas quais não há a participação do bibliotecário.

Para determinar as competências do bibliotecário nas etapas do processo de referência são utilizados estudos de vários autores (SARACEVIC, 1988; FIGUEIREDO, 1991; FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 1995; ALENCAR, 1995; ALENCAR, 1996; ALA, 2004; DUTRA; CARVALHO, 2006; MIRANDA, 2006; OLIVEIRA et al., 2006; OLIVEIRA; LACERDA, 2007; AMARAL et al., 2008). No quadro do Apêndice A são apresentados autores que apontaram e validaram diversas competências relacionadas a ambientes e contextos diferenciados.

Para possibilitar a definição das competências atribuíveis ao bibliotecário no processo de referência tradicional, serão caracterizadas, a seguir, as etapas do mesmo.

2.3.3.1 A questão inicial

As pessoas fazem perguntas porque não sabem alguma coisa (estado anômalo do conhecimento em relação a algum problema) ou porque desejam confirmar alguma coisa. O estado interno de conhecimento da pessoa se refere ao grau de conhecimento que a mesma possui sobre um problema e a questão decorrente desse problema, envolvendo vários aspectos: como o conhecimento é armazenado,

organizado, associado, recuperado e alterado na mente da pessoa. Esse estado de conhecimento interno poderá ter efeito sobre o problema ou questão de acordo com a percepção dos usuários sobre seus próprios conhecimentos (SARACEVIC, 1988).

Um usuário, ao solicitar informações, tem um propósito em mente para utilização das mesmas, ou seja, ele já possui uma ideia sobre a utilização das informações em relação ao problema que possui, a quantidade de tempo e esforço que ele está disposto a gastar para obter ou reter as informações que irá receber, as características desejáveis de respostas (precisão, confiabilidade, etc.), formato desejável da resposta (língua, etc.) e valor econômico atribuível à resposta (SARACEVIC, 1988).

O conhecimento público se refere ao conhecimento sobre um assunto de domínio público, com registros e literatura sobre tal assunto. A maioria das pessoas faz perguntas no âmbito desse conhecimento público, envolvendo aspectos como a percepção do que é e do que não é, do que a pessoa espera obter, etc. A estimativa do conhecimento público que o usuário possui tem grande efeito no processo, visto que define suas expectativas e afeta a avaliação do serviço (SARACEVIC, 1988).

O bibliotecário de referência deve estar acessível e disponível para atender o usuário, podendo ir até o mesmo para ajudá-lo. O comportamento do bibliotecário, nessa fase, servirá para receber o usuário e deixá-lo à vontade e confortável, visto que o ambiente da biblioteca, para muitos usuários, pode ser intimidativo e confuso. Assim, para ser acessível, o bibliotecário deve: estabelecer sua presença sempre ao alcance do olhar do usuário e manter-se visível o máximo possível; estar à disposição do usuário e oferecer ajuda ao invés de esperar que o usuário o procure; estabelecer contato visual inicial com os usuários, de maneira sorridente, atenciosa e acolhedora; iniciar uma conversa com uma saudação amigável ao se aproximar do usuário; estar sempre pronto para atender e focar a atenção na necessidade do usuário, mesmo que necessite parar as outras atividades (ALA, 2004).

O bibliotecário também deve demonstrar interesse no serviço que está prestando e na necessidade de informação de cada usuário, fornecendo assistência eficaz, o que irá gerar maior nível de satisfação. Para demonstrar interesse, o bibliotecário deve: concentrar a atenção no usuário; manter contato visual com o usuário em toda a transação; sinalizar o entendimento das necessidades do usuário por meio de confirmação verbal ou não verbal, como balançar a cabeça

afirmativamente ou fazendo breves comentários ou perguntas (ALA, 2004).

Dessa forma, pode-se afirmar que as competências necessárias ao bibliotecário nessa etapa são:

a) Conhecimentos: Estrutura administrativa local; Terminologia.

b) Habilidades: Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; Compreensão de tipos psicológicos; Equilíbrio emocional; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Atenção ao usuário; Confiabilidade; Cortesia; Diplomacia; Empatia; Humildade; Pró-atividade.

2.3.3.2 A questão negociada

Grogan (1995) considera que existem dois grupos de consulentes: aqueles que sabem o que precisam e conseguem fazer o pedido de forma inteligível e aqueles que não sabem o que precisam ou não sabem formalizar o seu pedido. Em relação a este último grupo, eles podem não ter certeza do que precisam ou podem até saber o que precisam, mas não conseguem expressar adequadamente. Em muitos casos, alguns consulentes não identificam seu problema, mas acreditam que sim e acabam não sabendo exatamente qual sua necessidade. Esses consulentes podem até formular questões precisas, mas erradas, sendo que a resposta a essas questões não soluciona verdadeiramente seus problemas, visto que os mesmos não foram identificados corretamente.

O bibliotecário deve ter a capacidade de identificar essas situações no início do processo e reconhecer se será necessária uma negociação com o usuário ou não. Na negociação, pode não ser muito agradável para o bibliotecário sondar a questão apresentada pelo usuário, mas é fundamental que sejam feitas indagações para saber a necessidade exata do mesmo e fornecer uma resposta que resolva seu problema. A competência do bibliotecário deve ser demonstrada não somente nas respostas fornecidas, mas também nas perguntas formuladas para determinação da real necessidade do usuário. Assim, o bibliotecário deve “durante a conversa com o usuário, identificar na totalidade do universo de conhecimentos o segmento particular que

coincida com a necessidade tantas vezes expressa de forma imperfeita” (GROGAN, 1995, p. 67).

No momento da negociação, o conhecimento especializado do usuário se junta ao conhecimento do bibliotecário sobre as fontes informacionais e à sua competência em usá-las (GROGAN, 1995). No entanto, o relacionamento pessoal entre bibliotecário e usuário é um dos principais problemas dessa fase, com fatores humanos influenciando nessa interação (FIGUEIREDO, 1992).

A forma de entrevista não é linear e não possui um único canal, mas sim cíclica e com vários canais, aonde há grande interação entre o bibliotecário e o usuário, com contínua retroalimentação. Nesse diálogo face a face, pode haver uma comunicação não-verbal como, por exemplo, suspirar profundamente, franzir as sobrancelhas, desviar o olhar, etc. Esse tipo de comunicação, que vai além do canal da linguagem, envolve toda a personalidade do indivíduo e deve ser levada em conta no momento da negociação da questão, visto que, em muitos casos, a mensagem não-verbal pode conflitar ou contradizer com a mensagem verbal (GROGAN, 1995).

Para Saracevic (1988), o tema é o conceito central da questão, em torno do qual todos os outros aspectos da questão giram e se relacionam, sendo que uma questão pode estar relacionada a mais de um assunto. A questão também pode ter restrições que orientam o tipo de resposta que o usuário deseja. Assim, é importante que seja verificado com o usuário se este deseja uma pesquisa ampla ou precisa, qual o tipo de aplicação da pesquisa, se há restrições sobre língua do material a ser recuperado, se há restrição ou limite do período de publicação, entre outros.

A entrevista de referência é decisiva para o êxito do processo de referência e o bibliotecário deve ser capaz de identificar as informações que o usuário precisa e de maneira que o mantenha à vontade. É necessária forte capacidade de escutar e questionar para uma interação positiva. Como um bom comunicador, o bibliotecário deve: se comunicar de forma receptiva, cordial e encorajadora; usar um tom de voz adequado à natureza da transação; permitir que o usuário declare plenamente sua necessidade de informação nas suas próprias palavras antes de responder; identificar as metas ou objetivos da pesquisa do usuário; reformular a pergunta e pedir a confirmação para garantir que ela tenha sido compreendida; buscar esclarecer terminologias confusas e evitar jargões excessivos; usar técnicas abertas de interrogatório para incentivar o usuário a expandir o pedido ou fornecer informações adicionais, quando necessário; usar questões ou esclarecimentos fechados para refinar a busca, quando necessário; manter a objetividade

e não interpor juízos de valor sobre o assunto ou a natureza da questão (ALA, 2004).

Nesta etapa, o bibliotecário deve possuir as seguintes competências:

a) Conhecimentos: Técnicas de entrevista; Terminologia.

b) Habilidades: Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; Negociação; Persistência; Raciocínio lógico; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Atenção ao usuário; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Senso crítico.

2.3.3.3 A estratégia de busca

No momento da busca, o bibliotecário de referência se depara com dois problemas, sendo um deles o problema do usuário, em forma de questão, e o outro é o problema do bibliotecário, que não é de conhecimento explícito e está relacionado à forma como será encontrada a solução. Assim, é necessário que seja planejado o caminho e a sequência que serão seguidos durante a busca, bem como as fontes que serão consultadas. Muitas das decisões tomadas ou estratégias elaboradas pelo bibliotecário no momento da busca podem ser subconscientes, levando em consideração as variáveis humanas e de raciocínio, o que reforça o fato de não existir um método de busca único e generalizado. O bibliotecário experiente tem a capacidade de sintetizar, às vezes parecendo uma decisão instantânea, várias etapas de busca, as quais um bibliotecário menos experiente teria que executar uma por uma. Para isso, o bibliotecário precisa conhecer as fontes informacionais disponibilizadas, saber utilizá-las e contar com a intuição (GROGAN, 1995).

O sucesso no desenvolvimento da estratégia de busca depende da experiência do bibliotecário e do seu conhecimento em relação aos recursos disponíveis para busca. Além disso, ele deve ter habilidade para realizar a tradução da questão do usuário, já negociada, para a linguagem dos mecanismos de busca (FIGUEIREDO, 1992).

Sem uma busca eficaz é improvável que a informação desejada seja encontrada, sendo que muitos dos aspectos da pesquisa que levam a resultados precisos ainda são dependentes do comportamento do

bibliotecário. Como um pesquisador efetivo, o bibliotecário deve: descobrir o que o usuário já tentou e incentivá-lo a contribuir com ideias; construir uma estratégia de pesquisa competente e completa (seleção de termos de pesquisa que são mais relacionadas com a informação desejada, verificação da ortografia, identificação de fontes adequadas à necessidade do usuário que têm a maior probabilidade de conter informações relevantes para a consulta); explicar a estratégia e a sequência da pesquisa para o usuário, bem como as fontes a serem utilizadas; tentar realizar a pesquisa dentro do tempo alocado pelo usuário (ALA, 2004).

As competências necessárias ao bibliotecário nesta etapa são:

a) Conhecimentos: Fontes de informação; Metodologia científica; Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.

b) Habilidades: Aprendizado com experiências; Discernimento; Perspicácia; Planejamento; Raciocínio lógico.

c) Atitudes: Atualização constante; Criatividade; Motivação.

2.3.3.4 O processo de busca

No processo de busca, o bibliotecário necessita de estratégia e de maleabilidade. A escolha das fontes e o caminho a ser seguido estão ligados à formulação do enunciado que será usado na busca, completando a estratégia de busca. (GROGAN, 1995) Nesta fase, o treinamento e a capacidade do bibliotecário farão a diferença para a correta execução, visto que se essa tarefa não for executada de maneira correta os esforços intelectuais e técnicos anteriores serão perdidos (FIGUEIREDO, 1992).

Grogan (1995, p. 136) aponta alguns dons necessários para as buscas em linha, entre eles: “capacidade de raciocínio abstrato; capacidade de solucionar problemas; mente analítica; mente lógica; aptidões conceituais; aptidões verbais elevadas; capacidade de elaborar estratégias de busca, etc.”. Para o autor, essas qualidades pessoais intrínsecas do bibliotecário são muito importantes, pois quanto maior a intimidade com as fontes informacionais e a proficiência na utilização das mesmas, maior será a possibilidade de ser útil. Além disso, é preciso

que haja um interesse pelo assunto e pela procura, com atitude flexível referente ao material e aos métodos.

O bibliotecário deve ainda trabalhar com o usuário para reduzir ou ampliar o assunto quando for identificada muita ou pouca informação, solicitar ao usuário informação adicional se esta for necessária depois de encontrado um resultado inicial, além de reconhecer quando é necessário encaminhar o usuário para outro local mais adequado (ALA, 2004).

O bibliotecário deve apresentar, nesta etapa, as seguintes competências:

a) Conhecimentos: Fontes de informação; Línguas estrangeiras; Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.

b) Habilidades: Agilidade; Capacidade de comunicação oral e escrita; Discernimento; Raciocínio lógico.

c) Atitudes: Atualização constante; Criatividade; Motivação; Senso crítico.

2.3.3.5 A resposta

De acordo com Figueiredo (1992, p. 51) no momento da seleção da resposta, o bibliotecário é desafiado a

[...] pôr para trabalhar o seu processo de raciocínio na comparação e análise da informação, na tomada de decisões, e na conclusão sobre a utilidade dos materiais encontrados ou não. [...] Um dos fatores que tornam esta fase uma das intelectualmente mais difíceis, é a decisão que tem que ser tomada concernente à relevância e pertinência do material fornecido, ou a seleção final da resposta de acordo com a necessidade exata do usuário.

A interação entre o bibliotecário e o usuário é uma das maiores dificuldades dessa fase, juntamente com as decisões altamente intelectuais, as quais precisam ser tomadas para satisfazer a necessidade informacional do usuário (FIGUEIREDO, 1992). Nessa fase há a

necessidade de uma combinação de competências pessoais do bibliotecário que não são consideradas com tanta veemência nas outras fases, sendo um desses atributos a humildade, ou seja, o bibliotecário deve resistir à vontade de exibir o quanto experiente e culto ele é diante do usuário (GROGAN, 1995).

Como competências, o bibliotecário deve possuir:

a) Conhecimentos: Fontes de informação; Terminologia.

b) Habilidades: Capacidade de comunicação oral e escrita; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Cortesia; Humildade.

2.3.3.6 A solução

Nessa fase deve ser feito o acompanhamento para averiguar se o usuário conseguiu encontrar o que estava procurando, satisfazendo, assim, sua necessidade informacional (FIGUEIREDO, 1992).

Para obter sucesso no acompanhamento, o bibliotecário deve perguntar ao usuário se as perguntas foram completamente respondidas e encorajá-lo a retornar se tiver dúvidas. Se houver a necessidade de um assunto específico adicional é importante que o bibliotecário de referência consulte outros bibliotecários ou especialistas na área. Se, ao final, a pergunta do usuário não puder ser respondida satisfatoriamente, é importante que o bibliotecário saiba indicar ao usuário outras fontes ou instituições que possam ajudá-lo e, para facilitar o processo de reenvio do usuário para outro local, o ideal é que sejam oferecidas orientações e instruções, fornecendo o máximo de informações possível sobre a quantidade de informação necessária e as fontes já consultadas (ALA, 2004).

Nessa fase, consideram-se como competências necessárias ao bibliotecário as seguintes:

a) Conhecimentos: Fontes de informação.

b) Habilidades: Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão de tipos psicológicos; Discernimento; Raciocínio lógico.

c) Atitudes: Confiabilidade; Cortesia; Diplomacia.

Baseando-se nos estudos de vários autores (SARACEVIC, 1988; FIGUEIREDO, 1991; FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 1995; ALENCAR, 1995; ALENCAR, 1996; DUTRA; CARVALHO, 2006; MIRANDA, 2006; OLIVEIRA et al., 2006; OLIVEIRA; LACERDA, 2007; AMARAL et al., 2008), conforme Apêndice A, e utilizando as listagens de competências definidas de acordo com a literatura, elaborou-se um quadro das competências desejáveis para o bibliotecário em cada etapa do processo de referência tradicional, o qual encontra-se no **Apêndice B**.

Para um melhor entendimento dos termos utilizados para designar as competências, criou-se um glossário de competências relacionadas ao profissional bibliotecário no serviço de referência, o qual pode ser visualizado no **Apêndice D**.

Assim, considerando a importância das competências do bibliotecário no serviço de referência, visando a qualidade e excelência dos serviços prestados, é importante que sejam confirmadas essas competências e verificadas na prática, para que sirvam como ponto norteador na busca pela qualidade do serviço.

2.3.4 O processo de referência educativo

Assis (2002) afirma que a difusão de novas tecnologias impacta de variadas formas sobre os ramos/ocupações que as incorporam, podendo ocorrer a criação de novas ocupações ou, também, a recriação, manutenção ou destruição de funções preexistentes.

O processo de recriação tem lugar quando o perfil das ocupações tradicionais se vê ampliado ou alargado por novos conhecimentos/habilidades na transição para as novas tecnologias, ao mesmo tempo em que alguns conhecimentos e habilidades deixam de integrá-lo. Não há uma ruptura entre as “novas” ocupações e as ocupações convencionais. Nesse sentido, a inovação técnica cria uma qualificação adicional que pode ser construída a partir de conhecimentos “antigos”, que passam a constituir o ponto de partida da “nova” qualificação. (ASSIS, 2002, p. 190).

A evolução tecnológica, que impactou profundamente os serviços de informação alterando fortemente os métodos e formas de trabalho de

alguns profissionais, fez surgir a necessidade do desenvolvimento de novas competências para inserção desses profissionais na era tecnológica da Sociedade da Informação (LISTON; SANTOS, 2008).

Nunes e Santos (2007) afirmam que é na estrutura das bibliotecas universitárias que se percebe com maior clareza as mudanças decorrentes do desenvolvimento tecnológico na prestação de serviços de informação, aonde os recursos de armazenamento e recuperação da informação passam a observar cada vez mais as necessidades dos usuários e não somente às determinações técnicas.

No estágio de desenvolvimento tecnológico que nos encontramos, no qual se apresentam variadas formas de armazenar, acessar e disseminar as informações, o papel e a qualificação do profissional da informação entram em discussão. Assim, “neste novo cenário, a tecnologia possibilita autonomia ao usuário, demandando nova postura dos profissionais da informação, que passam a ter seu campo de atuação ampliado e redimensionado” (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 14). Da mesma forma, Silva (2005) afirma que a profissão do bibliotecário é uma das que mais tem passado por transformações, estas motivadas pela influência da informática e das novas tecnologias.

Para Silva (2008), não seria possível deixar de incorporar as novas tecnologias aos processos das bibliotecas modernas através dos sistemas de informação, pois essas mudanças podem significar a inovação e a antecipação das organizações. No entanto, para que essas mudanças não sejam tão traumáticas é importante conscientizar os usuários dos benefícios das mesmas e desenvolver cursos para que tenham familiaridade com o sistema.

Rostirolla (2006, p. 43) afirma que o bibliotecário de referência passou a ter novas funções, entre elas a de educador no uso de recursos informacionais on-line, destacando-se o desenvolvimento de treinamentos, cursos e palestras sobre esses recursos aos estudantes universitários. Para a autora, esta nova função envolve um processo de referência educativo (PRE), o qual “caracteriza-se pela orientação e capacitação do usuário ou de um grupo de usuários no acesso e uso de fontes de informação sobre uma determinada área ou tema de interesse” e pode ser oferecido tanto de forma presencial como à distância.

A capacitação dos usuários para recuperação da informação tornou-se fundamental, sendo o bibliotecário o elo desse processo, no qual ele encontra seu papel de educador. Dentro das universidades, os cursos de capacitação de usuários tomaram considerável dimensão, visto que há a necessidade de usuários capacitados para busca e seleção de documentos, diante do crescente número de informação, sendo este um

processo constante e de educação permanente (PASSOS; SANTOS, 2005). Nesse contexto educacional, o bibliotecário tem função primordial assumindo seu papel educativo, havendo também a exigência de que esteja capacitado e apresente competências para executar as atividades com qualidade (DIAS et al., 2004).

Da mesma forma Cuenca, Noronha e Alvarez (2008) afirmam que as funções do bibliotecário mudaram para acompanhar as novas necessidades dos usuários, sendo que este profissional passou a atuar mais fortemente como educador, principalmente em bibliotecas acadêmicas, voltado para a capacitação dos usuários diante das novas tecnologias da informação. Para os autores:

As bibliotecas, nos dias atuais, devem ser vistas também como centros de aprendizado, com sua equipe desempenhando o papel fundamental de capacitadores, oferecendo cursos e treinamentos para que os usuários conheçam os sistemas de recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados, a organização da informação nas diferentes áreas do conhecimento (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008, p. 48).

De acordo com Silva (2008, p. 2), o bibliotecário deve “tornar claro o caminho do usuário, ou seja, todas as vias possíveis de acesso devem ser conhecidas, levando-o a entender o sistema de informação construído e minimizar as barreiras de usabilidade”, sendo necessário que esse profissional “atue como um mediador entre o mundo digital e a capacidade real de entendimento do receptor da informação, garantindo a efetiva comunicação e a satisfação da necessidade informacional do usuário dessa tecnologia” (TARAPANOFF; SUAIKEN; OLIVEIRA, 2002, p. 5).

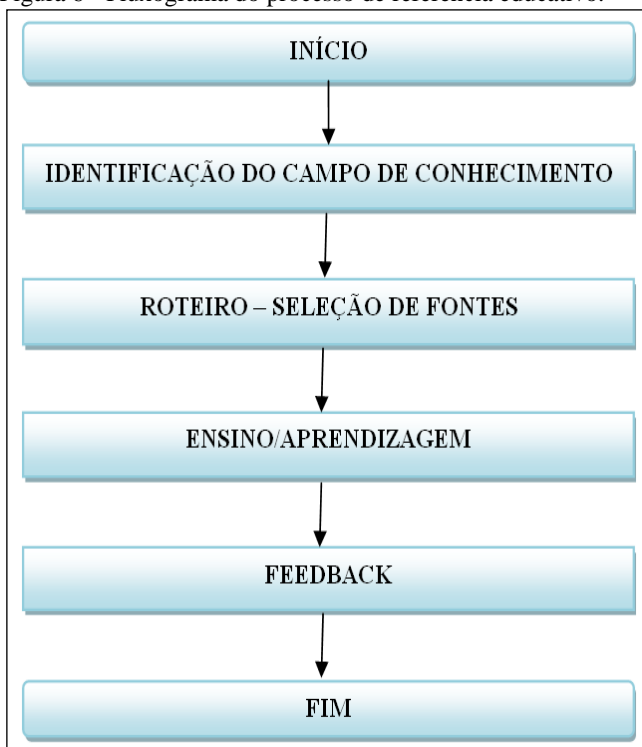
Rostirolla (2006) dimensiona o processo de referência educativo em quatro etapas. A primeira etapa é a “Identificação do campo de conhecimento”, aonde são identificadas as necessidades informacionais do usuário ou de grupos de usuários, utilizando-se para isso entrevista prévia. Na segunda etapa, o “Roteiro”, são selecionadas as fontes que serão acessadas e demonstradas, bem como as palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse dos usuários. Na terceira etapa, denominada de “Ensino/Aprendizagem”, ocorre o efetivo ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais selecionados na etapa anterior. Por fim, a quarta etapa é identificada como “*Feedback*” e é o

momento em que o bibliotecário, em conjunto com o usuário ou grupo de usuários, avalia o ensino-aprendizagem.

Na definição do processo de referência educativo deste estudo foram consideradas as quatro etapas do processo de referência educativo apresentados por Rostirolla (2006), fazendo-se algumas adaptações de acordo com o processo a ser observado na prática.

Assim, foram determinadas as seguintes etapas para o Processo de Referência Educativo: Identificação do campo de conhecimento; Roteiro – Seleção de fontes; Ensino/Aprendizagem e *Feedback*, conforme pode ser visualizado na Figura 6.

Figura 6 - Fluxograma do processo de referência educativo.



Fonte: Autora, baseado em Rostirolla (2006).

Com a definição do processo de referência educativo, serão definidas as competências referentes a cada uma das etapas do mesmo.

2.3.5 Competências nas etapas do processo de referência educativo

Nesta seção serão caracterizadas as etapas do processo de referência educativo, sendo definidas as competências relacionadas a cada uma delas. Para a definição das competências do bibliotecário nas etapas do processo de referência educativo foram utilizados estudos de vários autores, os quais apontaram e validaram diversas competências relacionadas a ambientes e contextos diferenciados.

Para possibilitar a definição das competências atribuíveis ao bibliotecário no processo de referência educativo, serão caracterizadas, a seguir, as etapas desse processo.

2.3.5.1 Identificação do campo do conhecimento

Nesta primeira etapa, que envolve a “Identificação do campo de conhecimento”, são identificadas as necessidades informacionais do usuário ou de grupos de usuários, sendo realizada entrevista prévia.

Siqueira (2010) afirma que é necessário conhecer a demanda, seja ela individual ou coletiva, explícita ou oculta, utilizando para isso indicadores de comportamento como questionários, entrevistas e dinâmicas. Além disso, saber ouvir pode ser uma ação singela, mas com bom resultado, visto que é importante que o bibliotecário se volte às necessidades dos usuários para identificar suas experiências, expectativas e qual será o uso que fará das informações. Dudziak, Gabriel e Villela (2000) afirmam que é importante que o bibliotecário tenha uma atuação direta com os usuários e a comunidade na qual está inserido.

Com uma grande quantidade de recursos informacionais técnicos e científicos disponíveis é imprescindível que exista um processo de acesso a estes recursos, de uma forma rápida e correta, caso contrário pode ser um processo desanimador que consome muito tempo de pesquisa (GRIEBLER; MATOS, 2007).

Para esta etapa, consideram-se necessárias as seguintes competências:

a) Conhecimentos: Técnicas de entrevista; Terminologia.

b) Habilidades: Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário;

Compreensão de tipos psicológicos; Perspicácia; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Atenção ao usuário; Confiabilidade; Cortesia; Diplomacia; Empatia; Humildade; Pró-atividade.

2.3.5.2 Roteiro – Seleção de fontes

Na etapa do “Roteiro – Seleção de fontes” as fontes que serão acessadas e demonstradas são selecionadas, assim como as palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse dos usuários.

As bases de dados tornaram-se ferramentas fundamentais de pesquisa. No entanto, a quantidade de bases existentes atualmente faz com que a busca informacional se torne uma tarefa árdua e demorada. Assim, são comuns situações em que o pesquisador pode ter dúvidas como “Afiml, em qual base devo pesquisar? Qual o período de cobertura desta base? Ela indexa que tipo de publicação?”, sendo importante que o bibliotecário tenha respostas rápidas e eficientes a questões como essas (GRIEBLER; MATOS, 2007, p. 75).

Nesta etapa, é importante que o bibliotecário desenvolva “Sólidos conhecimentos das fontes de informação; Capacidade de avaliar a qualidade da informação; Desenvolvimento de pensamento estratégico; Atitude voltada ao aprendizado permanente” e deve ter capacidade de seleção e de tomada de decisão (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, p. 16). Além disso, deve ter

Conhecimento interdisciplinar e especializado; [...] habilidades na exploração e tratamento de fontes de informação; comprometimento com a aprendizagem e [...] conhecimentos e habilidades para manusear e lidar inteligentemente com os sistemas automatizados. (DIAS et al., 2004, p. 3).

Como competências, o bibliotecário deve apresentar as seguintes:

a) Conhecimentos: Fontes de informação; Línguas estrangeiras; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.

b) Habilidades: Discernimento; Elaboração de manuais; Planejamento; Pontualidade.

c) Atitudes: Atualização constante; Senso crítico.

2.3.5.3 Ensino/Aprendizagem

Na terceira etapa, a qual é denominada “Ensino/Aprendizagem”, ocorre o efetivo ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais selecionados na segunda etapa.

Nesta etapa, a educação de usuários envolve a identificação, a busca, a localização, a avaliação e a seleção da melhor informação, sendo que o bibliotecário, no papel de educador, deve saber expressar-se e comunicar-se, buscando criar um ambiente que estimule o aprendizado dos usuários, com a utilização de técnicas efetivas de transmissão de informações (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000).

É importante que o bibliotecário consiga compartilhar os conhecimentos com uma visão sistêmica da realidade e desenvolvendo parcerias (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, p. 16), bem como apresentar “habilidade de comunicação interpessoal oral e escrita” (DIAS et al., 2004, p. 3).

Na etapa do Ensino/Aprendizagem o bibliotecário deve possuir as seguintes competências:

a) Conhecimentos: Fontes de informação; Línguas estrangeiras; Metodologia científica; Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.

b) Habilidades: Agilidade; Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; Compreensão de tipos psicológicos; Equilíbrio emocional; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Atenção ao usuário; Atualização constante; Confiabilidade; Cortesia; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Humildade; Motivação.

2.3.5.4 *Feedback*

A quarta e última etapa do processo de referência educativo é o “Feedback”, que consiste no momento em que o bibliotecário, juntamente com o usuário ou grupo de usuários, avalia o ensino-aprendizagem. O Feedback pode ser considerado como um regulador do

processo e servirá para avaliá-lo, realizando-se alterações e melhorias, caso necessário.

Consideram-se necessárias as seguintes competências:

a) Conhecimentos: Metodologia científica.

b) Habilidades: Aprendizado com as experiências; Capacidade de comunicação oral e escrita; Equilíbrio emocional; Negociação; Utilizar linguagem acessível ao usuário.

c) Atitudes: Atenção ao usuário; Confiabilidade; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Senso crítico.

Com base nos estudos de vários autores e utilizando as listagens de competências definidas de acordo com a literatura, elaborou-se um quadro das competências desejáveis para o bibliotecário em cada etapa do processo de referência educativo, o qual se encontra no **Apêndice C**. Para um melhor entendimento dos termos utilizados para designar as competências, criou-se um glossário de competências relacionadas ao profissional bibliotecário no serviço de referência, o qual pode ser visualizado no **Apêndice D**.

2.3.6 Interação no processo de referência

Sob o ponto de vista de Almeida (2003, p. 2) “as relações humanas se desenvolvem a partir do momento em que existe interação”. Para o autor, as interações fazem com que as pessoas reconheçam outros agentes, diferentes delas próprias, que atuam na construção dos significados para explicar a realidade. Nessas interações, há uma troca de conceitos, técnicas, informações e de conhecimento, que modifica a cosmovisão das pessoas.

Alves e Faquetti (2002) consideram que a interação bibliotecário-usuário é a essência do serviço de referência, destacando-se a importância do desvelo com esse aspecto em qualquer unidade de informação.

Para Figueiredo (1991), o processo de referência envolve a interação bibliotecário – usuário - recursos informacionais. Esse processo é referente ao problema informacional do usuário, voltado para as estratégias de busca e recuperação das informações, concentrando-se nos aspectos humanos. Erros ocorridos em qualquer uma das etapas do

processo de referência resultam no fornecimento de respostas inadequadas, incompletas ou até mesmo incorretas. Assim, é importante a manutenção de pessoal capacitado no serviço de referência/informação, focando principalmente na competente prestação de serviço ao usuário, nos aspectos profissional e individual.

Da mesma forma, Sanches e Rio (2010) defendem que esse processo se constitui da interação informação – bibliotecário – usuário, destacando como requisito indispensável o conhecimento do profissional da informação com relação à comunidade usuária, para que ocorra uma identificação e um entrelaçamento dos processos que envolvem a unidade de informação e os seus usuários.

Para Witter (1986, p. 33), na interação entre bibliotecário e usuário, há um grande complexo de variáveis que podem influenciar tanto na quantidade, como na qualidade, na direção e no êxito do relacionamento entre ambos. Algumas dessas variáveis são “motivação, necessidades imediatas, atitudes, valores, autocontrole, auto-imagem, sociabilidade, conhecimento, afetividade”, sendo que muitas outras características psicológicas individuais também podem exercer influência nessa relação.

No contexto da interação do processo de referência, segundo Almeida Junior (2006), não pode haver neutralidade, tanto por parte do usuário, o qual deve explicitar sua necessidade informacional, quanto por parte do bibliotecário, o qual conhece e sabe caminhar pelo universo informacional. Nesse sentido, não ocorre uma mediação sem que o usuário participe efetivamente, visto que ele não é apenas um receptor da informação, mas um produtor ou co-produtor do processo. Será o usuário, ao final do processo, que irá determinar se a resposta encontrada é ou não a informação que necessita e, se for, ela poderá gerar novos conhecimentos, demonstrando novamente a participação do usuário como produtor, agora de conhecimentos.

A interação usuário-bibliotecário, os fatores humanos e variáveis estão envolvidos em várias etapas do processo de referência. O bibliotecário precisa considerar esses fatores para entender o comportamento de cada usuário. De acordo com Figueiredo (1991, p. 50-51), existem cinco estados psicológicos que podem ser identificados nos usuários no momento em que formulam uma questão ao bibliotecário: “Apático – indiferente a qualquer comunicação feita pelo bibliotecário. Sofisticado – presume que sabe tanto ou mais do que comunica ao bibliotecário. Hostil. Confiante. Crítico”.

É importante que o bibliotecário conheça estes estados psicológicos para estabelecer um relacionamento adequado de

comunicação e interação com o usuário, com a adoção de atitudes adequadas de acordo com a circunstância em que se encontra. De acordo com a autora, o bibliotecário deve:

- Manter uma atitude amigável e aberta para com o usuário, a fim de descobrir qual a real necessidade de informação.
- Conhecer as fontes de informação e as técnicas de manuseio das obras.
- Realizar busca cuidadosa e sistemática da literatura com a seleção correta da resposta adequada; incluído aqui o tempo consumido para isso.
- Conhecer fontes de informação fora da biblioteca; conhecimento que deve obter por treinamento em serviço (FIGUEIREDO, 1991, p. 51).

Em relação ao último item, é importante que o bibliotecário se mantenha sempre atualizado, visto que as fontes informacionais mantêm-se em constantes mudanças.

Em qualquer forma de serviço de referência, o sucesso da operação é medido pelo impacto positivo ou negativo da interação entre o bibliotecário e o usuário e não somente pela informação que foi veiculada. O comportamento do bibliotecário de referência é um fator significativo do sucesso ou fracasso da operação, de acordo com o que é observado pelo usuário, ou seja, o comportamento influencia no desempenho (ALA, 2004).

2.3.7 Competências relativas à linha de frente e à retaguarda no processo de referência

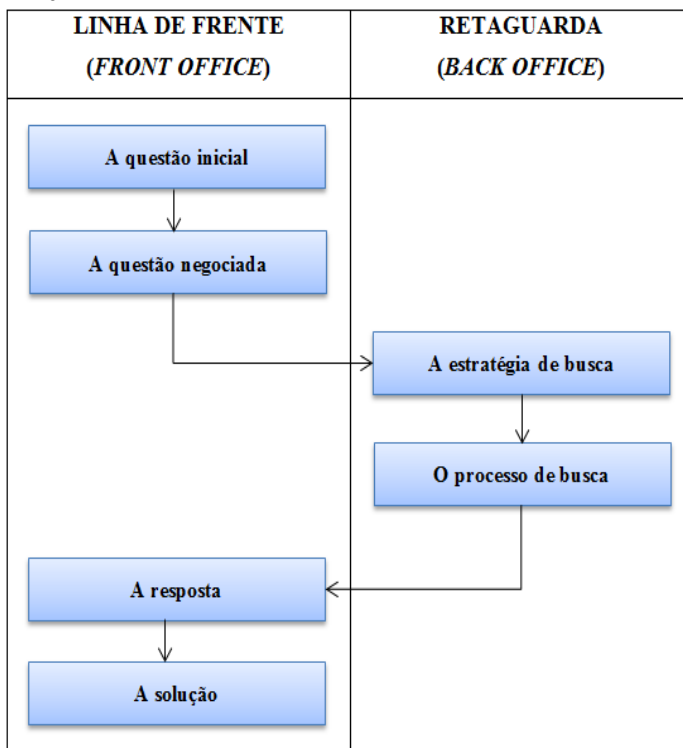
Conforme apresentado na seção 2.1, existem diferenciados níveis de interação entre cliente e processo produtivo quando da execução das atividades. As atividades que apresentam alto contato de interação são designadas atividades de “linha de frente” ou de “*front office*” e as atividades que apresentam baixo ou nenhum contato com o cliente são designadas atividades de “retaguarda” ou de “*back office*” (CORRÊA; CAON, 2008).

Face a isto, para ambos os processos, tradicional e educativo, as etapas foram divididas em linha de frente e retaguarda, de acordo com os níveis de interação que apresentam. Considerando-se que, dependendo do nível de interação existente, as competências podem se

diferenciar no desenvolvimento das atividades, foram apontadas as competências relativas a cada etapa, considerando-se a divisão acima apontada.

No processo de referência tradicional a linha de frente abrange as etapas “A questão inicial”, “A questão negociada”, “A resposta” e “A solução” e a retaguarda abrange as etapas “A estratégia de busca” e “O processo de busca” (FIGURA 7).

Figura 7 - Etapas do processo de referência tradicional de acordo com o nível de interação.



Fonte: Autora (2011).

Foram agrupadas as competências relativas às etapas do processo de referência tradicional que fazem parte da linha de frente e da retaguarda, conforme apresentado no Quadro 9.

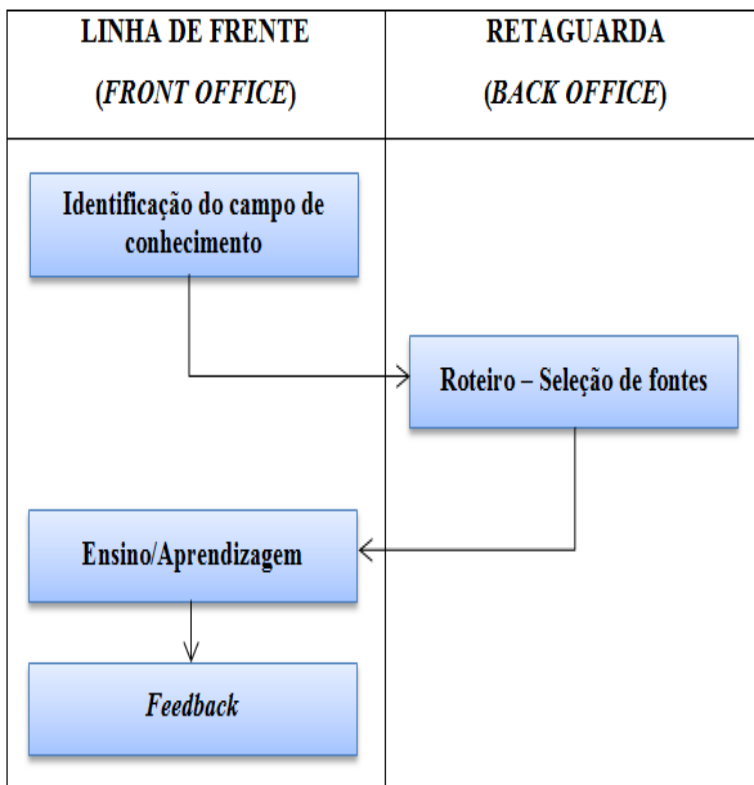
Quadro 9 - Competências do processo de referência tradicional de acordo com o nível de interação.

	LINHA DE FRENTE (<i>FRONT OFFICE</i>)	RETAGUARDA (<i>BACK OFFICE</i>)
Processo de referência tradicional	<p>CONHECIMENTOS: Estrutura administrativa local Fontes de informação Técnicas de entrevista Terminologia</p> <p>HABILIDADES: Capacidade de comunicação oral e escrita Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário Compreensão de tipos psicológicos Discernimento Equilíbrio emocional Negociação Perspicácia Raciocínio lógico Utilizar linguagem acessível ao usuário</p> <p>ATITUDES: Atenção ao usuário Confiabilidade Cortesia Criatividade Diplomacia Empatia Flexibilidade Humildade Pró-atividade Senso crítico</p>	<p>CONHECIMENTOS: Fontes de informação Línguas estrangeiras Metodologia científica Métodos, técnicas e ferramentas de coleta Organização da informação Tecnologias da informação Terminologia</p> <p>HABILIDADES: Agilidade Aprendizado com experiências Capacidade de comunicação oral e escrita Discernimento Perspicácia Planejamento Raciocínio lógico</p> <p>ATITUDES Atualização constante Criatividade Motivação Senso crítico</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Quanto ao processo de referência educativo, fazem parte da linha de frente as etapas de “Identificação do campo de conhecimento”, “Ensino/Aprendizagem” e “Feedback”. A etapa “Roteiro – Seleção de fontes” faz parte da retaguarda, considerando-se o seu grau de interação (FIGURA 8).

Figura 8 - Etapas do processo de referência educativo de acordo com o nível de interação.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

As competências relativas às etapas do processo de referência educativo que fazem parte da linha de frente e da retaguarda, são reunidas no Quadro 10.

Quadro 10 - Competências do processo de referência tradicional de acordo com o nível de interação.

	LINHA DE FRENTE (FRONT OFFICE)	RETAGUARDA (BACK OFFICE)
Processo de referência educativo	<p>CONHECIMENTOS:</p> <p>Fontes de informação Línguas estrangeiras Metodologia científica Métodos, técnicas e ferramentas de coleta Organização da informação Técnicas de entrevista Tecnologias da informação Terminologia</p> <p>HABILIDADES:</p> <p>Agilidade Aprendizado com as experiências Capacidade de comunicação oral e escrita Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário Compreensão de tipos psicológicos Equilíbrio emocional Negociação Perspicácia Utilizar linguagem acessível ao usuário</p> <p>ATITUDES:</p> <p>Atenção ao usuário Atualização constante Confiabilidade Cortesia Criatividade Diplomacia Empatia Flexibilidade Humildade Motivação Pró-atividade Senso crítico</p>	<p>CONHECIMENTOS:</p> <p>Fontes de informação Línguas estrangeiras Organização da informação Tecnologias da informação Terminologia</p> <p>HABILIDADES:</p> <p>Discernimento Elaboração de manuais Planejamento</p> <p>ATITUDES</p> <p>Atualização constante Pontualidade Senso crítico</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Levando-se em conta que a interação bibliotecário-usuário é a essência do serviço de referência (ALVES; FAQUETTI, 2002) e que existem muitas variáveis que podem influenciar na qualidade e no êxito da interação entre bibliotecário e usuário (WITTER, 1986), a divisão das competências de acordo com o nível de interação pode auxiliar na compreensão e no desenvolvimento das mesmas, visto que é possível priorizar determinadas competências em momentos distintos no serviço de referência.

No capítulo seguinte apresenta-se o delineamento metodológico para o desenvolvimento da pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresenta-se o delineamento metodológico utilizado no desenvolvimento da pesquisa, os participantes e os procedimentos de coleta e análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Do ponto de vista da sua natureza, a pesquisa é básica, visto que está voltada para a geração e aquisição de conhecimentos envolvendo verdades e interesses universais (SILVA; MENEZES, 2005).

Em relação à forma de abordagem do problema, a pesquisa é quali-qualitativa, ou seja, entremeia abordagem qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa faz uma interpretação dos fenômenos, tendo como foco o processo e a atribuição de significados, com uma compreensão mais detalhada desses significados (RICHARDSON, 2008; SILVA; MENEZES, 2005), além de descrever a complexidade de hipóteses ou problemas, compreendendo e classificando processos dinâmicos, com vistas a contribuir com o processo de mudança (OLIVEIRA, 1997). Já a abordagem quantitativa está relacionada com a tradução em números de opiniões e/ou informações, com o objetivo de classificar e analisar (SILVA; MENEZES, 2005).

Do ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa é exploratória, pois busca uma maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito e/ou construir hipóteses, e também descritiva, pois busca descrever as características de uma população ou de um fenômeno, podendo estabelecer relações entre variáveis, com o uso de técnicas padronizadas para a coleta de dados (GIL, 2010; SILVA; MENEZES, 2005).

Com relação aos procedimentos técnicos a pesquisa é bibliográfica, pois foi elaborada a partir de material já publicado e acessível ao público (livros, artigos de periódicos, material disponível na Internet, etc.) e de levantamento, pois envolve uma direta interrogação às pessoas das quais se deseja conhecer o comportamento (GIL, 2010; SILVA; MENEZES, 2005; VERGARA, 2000).

3.2 CARACTERIZAÇÃO DAS ETAPAS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Por meio da pesquisa bibliográfica foram identificados modelos de processos de referência tradicional (Item 2.3.2), e dentre estes, foi selecionado o modelo de processo de referência de Grogan (1995), visto que abrange as etapas apontadas pelos outros autores consultados na literatura e apresenta um maior detalhamento das mesmas. As etapas apontadas pelo autor são: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução.

Salienta-se que o foco do estudo está na análise das competências referentes ao profissional bibliotecário e, portanto, as etapas “o problema” e “a necessidade de informação” não foram detalhadas e estudadas, visto que não há a participação do mesmo.

Para o processo de referência educativo, por meio da revisão de literatura foram identificadas as seguintes etapas: o problema, o roteiro, o ensino/aprendizagem e o *feedback*.

As etapas identificadas para cada processo de referência, tradicional e educativo (Itens 2.3.2 e 2.3.4), podem ser visualizadas no Quadro 11.

Quadro 11 - Etapas dos processos de referência tradicional e educativo.

PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL	PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO
A questão inicial	Identificação do campo de conhecimento
A questão negociada	Roteiro – Seleção de fontes
A estratégia de busca	Ensino/Aprendizagem
O processo de busca	Feedback
A resposta	
A solução	

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Sendo o processo de referência a base para o serviço de referência, é fundamental, quando da Gestão da Qualidade, a gestão das competências das pessoas envolvidas no mesmo. Desse modo, após a caracterização das etapas do processo de referência (Itens 2.3.2 e 2.3.4), buscou-se definir as competências relativas ao bibliotecário nas mesmas.

3.3 DEFINIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS

Após a identificação e caracterização das etapas dos processos de referência tradicional e educativo, foram definidas, com base na literatura as competências - conhecimentos, habilidades e atitudes (DURAND, 2000) relativas ao bibliotecário em cada uma dessas etapas.

Ao realizar pesquisa na literatura, obteve-se um vasto número de competências relacionadas a diferentes setores e atividades de unidades de informação, bem como relacionadas a outros contextos de atuação, como em atividades de inteligência competitiva. Percebeu-se que os termos utilizados eram distintos, mas se referiam à mesma competência e possuíam o mesmo significado.

Para a definição das competências, foram analisadas as características de cada etapa do processo de referência (tradicional e educativo), as quais foram estabelecidas anteriormente nas seções 2.3.2 e 2.3.4.

Com base nas competências obtidas na literatura, verificou-se quais delas eram coerentes com as características de cada etapa dos processos de referência, descartando-se aquelas incompatíveis com tais características. Foram realizadas, também, algumas adaptações como o agrupamento de várias competências apontadas pelos autores sob a denominação de um único termo e, além disso, a criação de termos referentes a competências específicas dos processos de referência em estudo.

Após a definição das competências, elaborou-se um glossário, no qual são apresentados os significados dos termos utilizados, divididos nas variáveis “Conhecimentos”, “Habilidades” e “Atitudes” (APÊNDICE D).

No Quadro 12, são apresentadas as competências definidas para os processos de referência tradicional e educativo.

Quadro 12 - Competências relativas ao bibliotecário nos processos de referência tradicional e educativo.

CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
Estrutura administrativa local	Agilidade	Atenção ao usuário
Fontes de informação	Aprendizado com experiências	Atualização constante
Línguas estrangeiras	Capacidade de comunicação oral e escrita	Confiabilidade
Metodologia científica	Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário	Cortesia
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta	Compreensão de tipos psicológicos	Criatividade
Organização da informação	Discernimento	Diplomacia
Técnicas de entrevista	Elaboração de manuais	Empatia
Tecnologias da informação	Equilíbrio emocional	Flexibilidade
Terminologia	Negociação	Humildade
	Perspicácia	Motivação
	Planejamento	Pontualidade
	Raciocínio lógico	Pró-atividade
	Utilizar linguagem acessível ao usuário	Senso crítico

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

As competências são apresentadas com maiores detalhes, relacionadas a cada uma das etapas dos processos de referência tradicional e educativo nos quadros dos **Apêndices B e C**.

3.4 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA

Os sujeitos participantes da pesquisa dividem-se em dois grupos. O primeiro grupo é formado por especialistas em serviço de referência, da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Como especialistas, nesta pesquisa foram considerados autores que se

destacam na publicação de materiais sobre serviço de referência e gestores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições.

O segundo grupo é formado por bibliotecários atuantes no setor de referência de Bibliotecas Universitárias. A opção por esse tipo de biblioteca ocorreu pelo fato de que o mesmo apresenta características de recursos humanos, informacionais e estruturais suficientes para a realização do diagnóstico pretendido.

3.5 IDENTIFICAÇÃO DA RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS JUNTO AOS ESPECIALISTAS

Após a definição das competências relativas ao bibliotecário em cada etapa dos processos de referência tradicional e educativo, buscou-se identificar a relevância dessas competências junto a especialistas. Essa avaliação externa para confirmação dos dados, segundo Gil (2010, p. 124) é “uma importante estratégia para confirmação dos resultados consiste em sua análise por outros pesquisadores”.

3.5.1 Pré-teste junto aos especialistas

Para a etapa de pré-teste, foram elaborados os questionários apresentados nos Apêndices E (referente ao processo de referência tradicional) e F (referente ao processo de referência educativo).

Cada questionário incluiu uma breve apresentação da pesquisadora e da pesquisa e foi composto por dois módulos. O primeiro módulo tratou da caracterização dos respondentes, incluindo três questões relacionadas à faixa etária, escolaridade e tempo de atuação no serviço de referência.

O segundo módulo dos questionários tratou da avaliação da apropriação e da relevância das competências no processo de referência, sendo composto por quadros referentes a cada etapa do processo de referência, nos quais são apresentados os conhecimentos, habilidades e atitudes correspondentes a cada uma delas, de acordo com os quadros gerais identificados anteriormente (Apêndices B e C). Em cada questionário, as etapas do processo de referência foram divididas em dois grupos, de acordo com o grau de interação existente bibliotecário e usuário. O primeiro grupo se referia às atividades de linha de frente e o segundo grupo às atividades de retaguarda.

Para cada uma das competências apresentadas, foi solicitado aos especialistas que informassem se “Concordavam” (C) ou “Discordavam” (D) e que apontassem a intensidade de relevância das mesmas, baseando-se numa escala Likert de 1 a 5 (1 = Nenhuma; 2 = Pouca; 3 = Regular; 4 = Muita; 5 = Extrema). Se necessário, os especialistas poderiam sugerir alterações ou complementações em cada uma das etapas, sendo reservado um espaço em cada quadro para tal.

Foram selecionados 6 (seis) bibliotecários chefes/coordenadores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições, sendo que 4 (quatro) deles trabalham com os dois tipos de processo de referência, tradicional e educativo, e 2 (dois) trabalham apenas com um dos tipos (um com tradicional e um com educativo). O questionário foi aplicado presencialmente a 3 (três) bibliotecários e enviado via correio eletrônico aos outros 3 (três) devido à distância geográfica.

Com a aplicação desse questionário, buscou-se verificar se os especialistas concordavam com as competências apontadas, considerando a divisão das mesmas em atividades de linha de frente e retaguarda, e a relevância indicada por eles para estas competências.

Durante a aplicação dos questionários junto aos especialistas, como forma de pré-teste, os mesmos manifestaram-se afirmando que a divisão das atividades em linha de frente e retaguarda prejudicava a avaliação da relevância das competências, visto que estas deveriam ser avaliadas em um conjunto único. Para os especialistas, a relevância de cada competência será a mesma para o desenvolvimento das atividades do serviço de referência, tanto nas atividades de linha de frente quanto nas atividades de retaguarda.

Assim, seguindo a orientação dos especialistas, o questionário foi reelaborado, sendo as competências separadas apenas em conjuntos de conhecimentos, habilidades e atitudes, não havendo mais divisão por etapas dos processos ou por atividades de linha de frente e retaguarda. Além disso, foram acrescentadas questões relativas ao processo de referência educativo.

3.5.2 Coleta de dados junto aos especialistas

O questionário (APÊNDICE G) foi reelaborado de forma eletrônica, incluindo uma breve apresentação da pesquisadora e da pesquisa e composto de dois módulos, composto de questões abertas e fechadas.

O primeiro módulo tratou da caracterização dos respondentes, incluindo cinco questões relacionadas à identificação do endereço eletrônico (apenas para controle dos respondentes, sem identificação dos mesmos), escolaridade, tempo de formação na área, tempo de atuação no serviço de referência e tipo de serviço de referência em que atua.

Foram elaboradas, também, duas questões relativas ao nível de ocorrência de cada tipo de processo de referência. Considerando que o processo de referência pode ser desempenhado de duas formas, processo de referência tradicional e processo de referência educativo, foi solicitado aos especialistas que apontassem o nível de ocorrência (oferta e demanda) de cada um deles atualmente e a previsão de ocorrência para daqui a 2 (dois) anos. Para isso, foi apresentada uma escala de 1 a 10, aonde 1 corresponderia a processo de referência 100% tradicional e 10 a processo de referência 100% educativo.

O segundo módulo do questionário tratou da avaliação da relevância das competências no processo de referência, sendo apresentados os conhecimentos, habilidades e atitudes de acordo com os quadros gerais identificados anteriormente (APÊNDICES B e C). Para cada competência foi apresentada uma escala Likert de 1 a 5 (1= Nenhuma, 2= Pouca, 3= Regular, 4= Muita, 5= Extrema), solicitando-se aos especialistas que apontassem a relevância de cada uma de acordo com a escala. Se necessário, os especialistas poderiam sugerir alterações ou complementações em cada uma das etapas, sendo reservado um espaço em cada item para tal.

O questionário foi enviado via correio eletrônico para 9 (nove) especialistas. Desses, 6 (seis) são os bibliotecários chefes/coordenadores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições que já haviam participado do pré-teste, sendo que 4 (quatro) deles trabalham com os dois tipos de serviço de referência, tradicional e educativo, e 2 (dois) trabalham apenas com um dos tipos de serviço de referência (um com tradicional e um com educativo). Os outros 3 (três) selecionados são professores/pesquisadores que ministram disciplina de referência e/ou que se destacam na publicação de material sobre o assunto.

Houve um retorno de 6 (seis) questionários respondidos, correspondendo a 4 (quatro) bibliotecários chefes/coordenadores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições e 2 (dois) professores/pesquisadores que ministram disciplina de referência e/ou que se destacam na publicação de conteúdos sobre o assunto.

3.6 IDENTIFICAÇÃO DA RELEVÂNCIA E DA OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS JUNTO AOS BIBLIOTECÁRIOS

Após a avaliação dos especialistas, foi aplicado um questionário, em formato eletrônico, junto a bibliotecários do serviço de referência de bibliotecas universitárias.

O questionário (Apêndice H) foi composto de dois módulos, com questões abertas e fechadas. O primeiro módulo tratou da caracterização dos respondentes, com 5 (cinco) questões relacionadas à identificação do endereço eletrônico (apenas para controle dos respondentes, sem identificação dos mesmos), escolaridade, tempo de formação na área, tempo de atuação no serviço de referência e tipo de serviço de referência em que atua. Além destas, foram elaboradas duas questões relativas ao atendimento prestado em cada tipo de processo de referência. Considerando que o processo de referência pode ser desempenhado de duas formas, processo de referência tradicional e processo de referência educativo, foi solicitado aos bibliotecários que informassem quanto do tempo de atendimento (percentual ou horas) utilizavam para cada tipo de processo e, do total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo.

O Módulo 2 buscou identificar a intensidade de relevância das competências considerada pelos bibliotecários e a ocorrência (como acontece) de cada uma com relação à atuação profissional diária dos mesmos. Assim, para cada competência foi solicitado aos bibliotecários que apontassem a intensidade de relevância e de ocorrência numa escala *Likert* de 1 a 5 (1 = Nenhuma, 2 = Pouca, 3 = Regular, 4 = Muita e 5 = Extrema).

Foram selecionados os bibliotecários que atuam no serviço de referência de bibliotecas universitárias de Universidades e Faculdades do Estado de Santa Catarina (UFSC e Universidades/Faculdades pertencentes ao Sistema ACAFE - Associação Catarinense das Fundações Educacionais), num total de 36 (trinta e seis) bibliotecas, considerando-se também as setoriais. Os bibliotecários que atuam no serviço de referência foram identificados por meio de consulta aos *websites* das Universidades e Faculdades e, nos casos em que não foi possível identificá-los dessa forma, foi enviado correio eletrônico ao coordenador da biblioteca, solicitando esclarecimento e contato dos bibliotecários em questão.

O questionário foi enviado, via correio eletrônico, para 50 (cinquenta) bibliotecários que atuam no serviço de referência de bibliotecas universitárias de Universidades e Faculdades do Estado de

Santa Catarina (UFSC e Universidades/Faculdades pertencentes ao Sistema ACAFE - Associação Catarinense das Fundações Educacionais), havendo um retorno de apenas 10 (dez) questionários preenchidos.

Devido ao baixo retorno de respostas (apenas 20%), o ambiente de coleta de dados foi expandido para que se tivesse um número maior de sujeitos participantes e um número significativo de respostas para análise. Assim, foram selecionadas bibliotecas expressivas de Universidades Federais e Estaduais do Brasil, num total de 116 (cento e dezesseis) bibliotecas, considerando-se as setoriais. O questionário foi enviado, via correio eletrônico, para 193 (cento e noventa e três) bibliotecários, havendo um retorno de 51 (cinquenta e um) questionários preenchidos.

No total, considerando-se as duas ocasiões de remessa, o questionário foi enviado para 243 (duzentos e quarenta e três) bibliotecários, havendo um retorno de 61 (sessenta e um) questionários respondidos.

3.7 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Cada uma das questões utilizadas para medir a relevância das competências possui uma escala Likert de resposta, a qual varia de “1” a “5” que correspondem a: “Nenhuma”, “Pouca”, “Regular”, “Muita” e “Extrema”. São 35 competências, divididas nas três dimensões do CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes).

Para verificar o grau de confiabilidade ou de consistência interna da escala adotada utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach. De acordo com Martins (2006, p. 2)

A confiabilidade de um instrumento para coleta de dados, teste, técnica de aferição é sua coerência, determinada através da constância dos resultados. Em outras palavras, a confiabilidade de uma medida é a confiança que a mesma inspira.

O Alfa de Cronbach é uma “Medida de confiabilidade que varia de 0 a 1, sendo os valores de 0,60 a 0,70 considerados o limite inferior de aceitabilidade” (HAIR JR et al, 2005, p. 90). As medidas mais altas, ou seja, mais próximas a 1, indicam maior confiabilidade da escala.

Obteve-se o coeficiente Alfa de Cronbach a partir do pacote estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 20.0. Para cada uma das variáveis consideradas (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes), verificou-se o coeficiente Alfa de Cronbach relacionado às respostas de relevância tanto dos especialistas quanto dos bibliotecários respondentes, conforme será apresentado a seguir.

Identificaram-se as diferenças existentes entre o nível de relevância apontado pelos especialistas e bibliotecários e o nível de ocorrência apontado pelos bibliotecários. Foram considerados os itens mais críticos e de maior prioridade aqueles que apresentam os menores níveis de ocorrência e aqueles que apresentam maior diferença entre o nível de ocorrência e o nível de relevância apontado anteriormente.

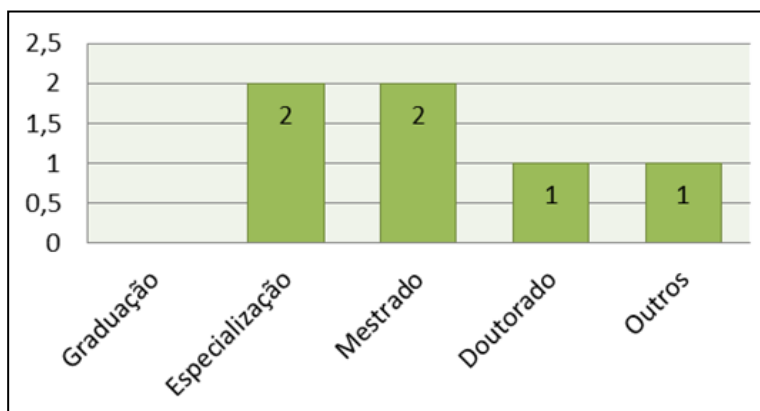
4 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo serão apresentados os dados obtidos na coleta, bem como a análise e discussão dos resultados da pesquisa. Para tanto, serão detalhados, por meio de gráficos, tabelas e quadro, os dados referentes à caracterização dos especialistas e dos bibliotecários, às transformações e tendências que se apresentam no serviço de referência, à relevância e à ocorrência das competências, destacando-se os principais pontos observados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ESPECIALISTAS

Dos especialistas respondentes, 2 (dois) possuem especialização, 2 (dois) possuem mestrado, 1 (um) possui doutorado e 1 (um) assinalou a alternativa “Outros”, não especificando (GRÁFICO 1).

Gráfico 1 - Escolaridade – Especialistas.

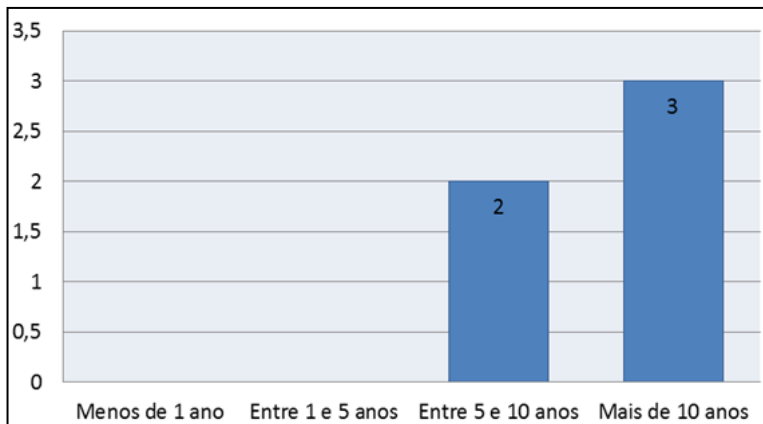


Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Os dados de escolaridade são significativos para o contexto da pesquisa, pois demonstram que os especialistas preocuparam-se em dar continuidade à sua formação, além da graduação.

Quanto ao tempo de formação na área, 2 (dois) respondentes se formaram entre 5 e 10 anos e 3 (três) a mais de 10 anos, sendo que um dos especialista não respondeu essa questão (GRÁFICO 2).

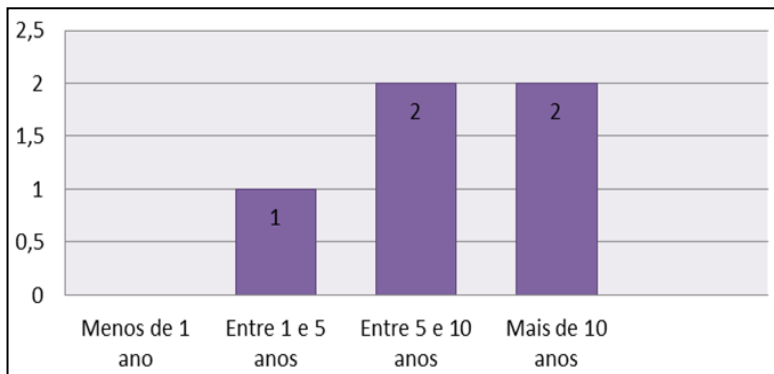
Gráfico 2 - Tempo de formação na área – Especialistas.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Sobre o tempo de atuação no serviço de referência, 1 (um) dos respondentes assinalou a opção “Entre 1 e 5 anos”, 2 (dois) assinalaram “Entre 5 e 10 anos” e 2 (dois) afirmaram trabalhar a mais de 10 anos, havendo também o não preenchimento dessa questão por um dos especialistas, podendo isto estar relacionado ao fato do mesmo ser professor/pesquisador e não atuar na área (GRÁFICO 3).

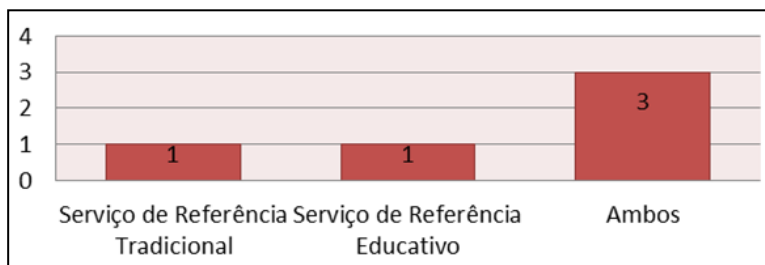
Gráfico 3 - Tempo de atuação no serviço de referência – Especialistas.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Dos respondentes, 1 (um) afirmou atuar no serviço de referência tradicional, 1 (um) no serviço de referência educativo e 3 (três) afirmaram trabalhar com ambos. Um dos especialistas não respondeu essa questão, novamente podendo estar relacionado ao fato do mesmo ser professor/pesquisador e não atuar na área (GRÁFICO 4).

Gráfico 4 - Tipo de serviço de referência em que atua – Especialistas.

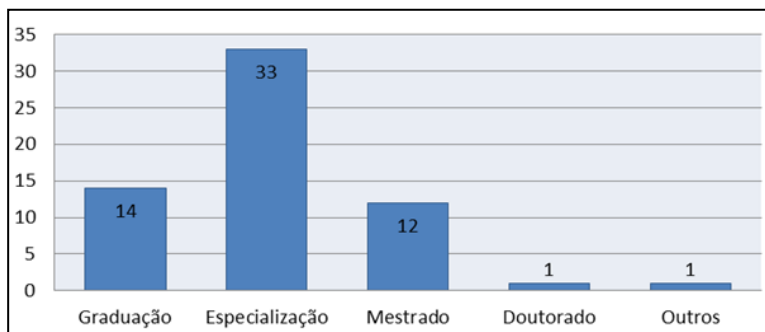


Fonte: Dados da pesquisa (2011).

4.2 CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS RESPONDENTES

De acordo com as respostas dos bibliotecários, 14 (catorze) possuem Graduação, 33 (trinta e três) possuem Especialização, 12 (doze) possuem Mestrado, 1 (um) possui Doutorado e 1 (um) possui outra titulação não informada (GRÁFICO 5).

Gráfico 5 - Escolaridade – Bibliotecários.

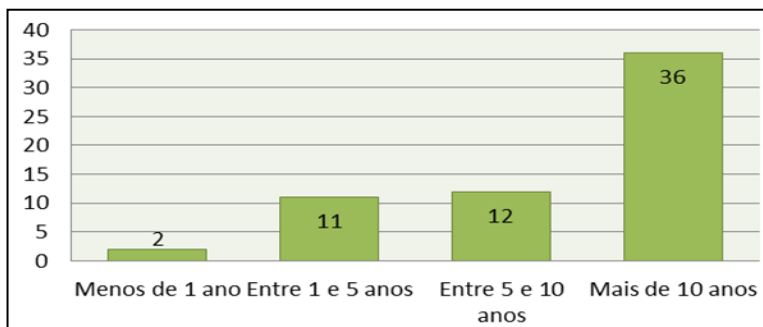


Fonte: Dados da pesquisa (2011).

É possível observar a preocupação dos bibliotecários em complementar sua formação, visto que a grande maioria dos respondentes (47) possui escolaridade superior à graduação.

Na questão sobre o tempo de formação na área, 2 (dois) bibliotecários afirmaram estar formados a menos de um ano, 11 (onze) entre 1 e 5 anos, 12 (doze) entre 5 e 10 anos e 36 (trinta e seis) afirmaram estar formados a mais de 10 anos, conforme pode ser verificado no Gráfico 6.

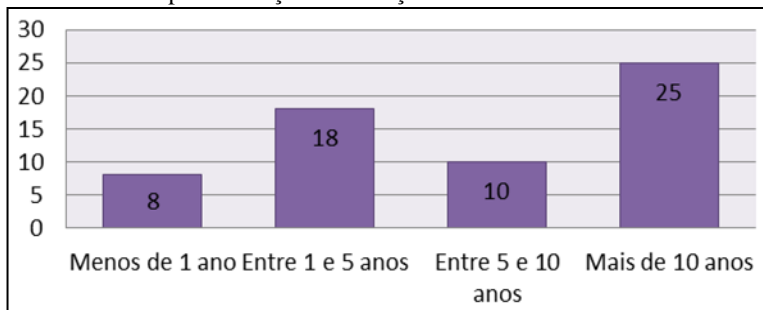
Gráfico 6 - Tempo de formação na área – Bibliotecários.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Quanto ao tempo de atuação no serviço de referência especificamente, 8 (oito) dos bibliotecários apontaram que trabalham a menos de 1 ano, 18 (dezoito) entre 1 e 5 anos, 10 (dez) entre 5 e 10 anos e 25 (vinte e cinco) apontaram trabalhar a mais de 10 anos (GRÁFICO 7).

Gráfico 7 - Tempo de atuação no serviço de referência – Bibliotecários.

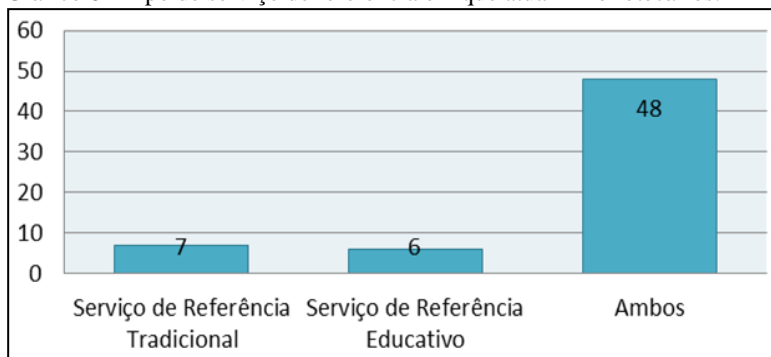


Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Grande parte dos bibliotecários (25) atua no serviço de referência há mais de 10 anos, sendo possível supor que apresentam experiência e conhecimento na área, incluindo fatores humanos.

Considerando-se que o serviço de referência pode ser desenvolvido de duas formas, tradicional e educativo, solicitou-se aos bibliotecários que apontassem qual o tipo de serviço de referência em que atuam, obtendo-se os resultados apresentados no Gráfico 8, a seguir.

Gráfico 8 - Tipo de serviço de referência em que atua – Bibliotecários.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Conforme o Gráfico 8, 7 (sete) dos bibliotecários atuam no serviço de referência tradicional (11%), 6 (seis) atuam no serviço de referência educativo (10%) e 48 (quarenta e oito) atuam em ambos (79%).

4.3 TRANSFORMAÇÕES E TENDÊNCIAS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

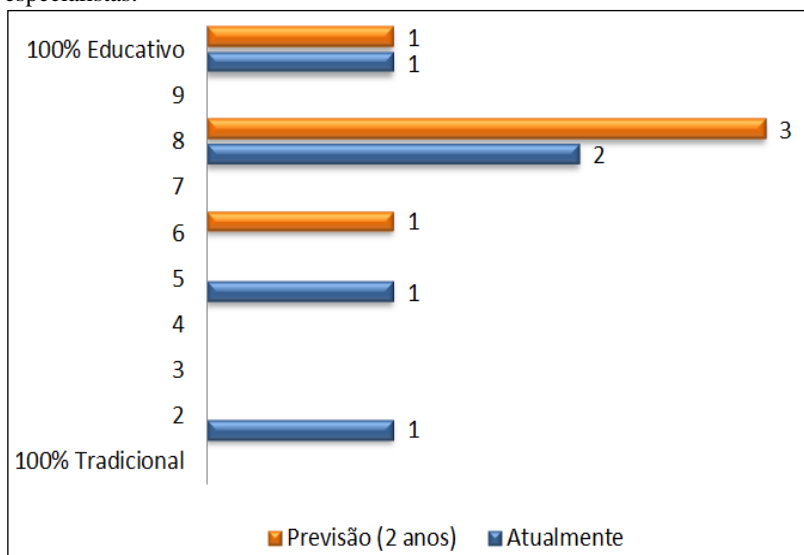
Um ponto da pesquisa que merece destaque são as transformações ocorridas no serviço de referência, confirmadas por meio dos dados coletados. Essas transformações foram analisadas de acordo com as percepções dos especialistas e de acordo com a atuação dos bibliotecários no serviço de referência.

4.3.1 Percepções dos especialistas

Com relação ao grau de ocorrência (intensidade de execução; procura por parte dos usuários) de cada uma das formas do processo de referência (tradicional e educativo), 60% dos especialistas (níveis 8 e 10 da escala) afirmam que já está voltado atualmente para o modo educativo e 40% (níveis 2 e 5 da escala) afirma que o processo de referência está voltado para o modo tradicional.

Como previsão para daqui a dois anos, 100% dos respondentes acreditam que o processo de referência estará voltado com maior intensidade para o modo educativo, sendo que 20% apontaram o nível 6 da escala, 60% apontaram o nível 8 e 20% apontaram o nível 10 (totalmente educativo).

Gráfico 9 - Grau de ocorrência do processo de referência – percepção dos especialistas.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A seguir são apresentados os resultados obtidos quanto à atuação dos bibliotecários respondentes, considerando-se os dois tipos de processo de referência (tradicional e educativo).

4.3.2 Atuação dos bibliotecários no serviço de referência

O questionário aplicado inclui, também, duas questões abertas referentes ao processo de referência, considerando que o mesmo pode ser desempenhado de duas formas (processo de referência tradicional e/ou processo de referência educativo).

Com relação ao tempo de trabalho (percentual ou horas) utilizado para cada tipo de processo (tradicional ou educativo) e qual o percentual de usuários atendidos em cada tipo de processo, 7 (sete) dos bibliotecários respondentes afirmaram atuar exclusivamente no processo de referência tradicional (PRT) e 6 (seis) exclusivamente no processo de referência educativo (PRE). A grande maioria (48) dos bibliotecários respondentes trabalha com os dois tipos de processo de referência (tradicional e educativo).

O Quadro 13 apresenta as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com o processo de referência tradicional. De acordo com os resultados, 4 (quatro) dos bibliotecários (identificados pelos números 21, 29, 31 e 37), apesar de afirmarem atuar no processo de referência tradicional, ao responderem as questões apontaram que atuam e atendem usuários também no processo de referência educativo, sendo que um deles declarou atuar mais tempo e atender mais usuários nesse tipo de processo. Um dos bibliotecários (identificado pelo número 14) afirmou que trabalha também com processamento técnico e um apontou atuar 90% no processo de referência tradicional, não informando quais atividades realiza no restante do tempo. Apenas um bibliotecário (identificado pelo número 41) afirmou tratar apenas do processo de referência tradicional.

Quadro 13 - Bibliotecários que atuam no processo de referência tradicional.

PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL			
	Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?	Considerando o número total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?	Tipo de Processo em que atua
14	Não consigo especificar já que além do P. de referência faço processamento técnico simultaneamente.	Não consigo especificar.	PRT

21	2 horas semanais para Processo de Referência Educativo 38 horas semanais para Processo de Referência Tradicional.	2% para Processo de Referência Educativo 98% para Processo de Referência Tradicional.	PRT
29	Em torno de 2 horas diárias tradicional. Em torno de 3 horas diárias educacional. Atualmente não estou atuando como bibliotecária de referência, estou em cargo de gerência. (SRT)	Em torno de 30% no processo tradicional. Em torno de 70% horas diárias educacional.	PRT
31	Referência tradicional: 40% Referência educativo: 20%	Referência tradicional: 20% Referência educativo: 5%	PRT
37	Processo de referência tradicional: 4 horas diárias. Processo de referência educativo: 1 hora diária (SRT)	Processo de referência tradicional: 90% Processo de referência educativo: 10%	PRT
40	Eu trabalho em torno de 90% com o serviço de referência tradicional.	90 % no processo de referência tradicional	PRT
41	Trato apenas com o modelo tradicional.	Trato apenas com o modelo tradicional.	PRT

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

No Quadro 14 são apresentadas as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com o processo de referência educativo (PRE). Dos bibliotecários que afirmaram atuar nesse tipo de processo, apenas um (identificado pelo número 53) apontou atuar ou atender usuários também no processo de referência tradicional (PRT), mesmo que sendo em um percentual baixo (5% e 10%).

Quadro 14 - Bibliotecários que atuam no processo de referência educativo.

PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO			
	Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?	Considerando o número total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?	Tipo de Processo em que atua
3	1 hora e 30 minutos	100 por cento	PRE
11	5%	Processo de referência educativo: 100%	PRE
50	<p>Isso varia muito de acordo com as necessidades de pesquisa do usuário e o tipo de serviço. Basicamente acho que posso elencar dois tipos mais frequentes: a) uma solução de pesquisa do momento em que o usuário procura o bibliotecário para sanar uma demanda esse processo leva entre 15 a 30 minutos.</p> <p>b) o que na biblioteca chamamos de treinamento: a educação do usuário em buscar suas fontes de informação, esse processo é mais demorado pois objetiva a competência informacional individual em torno de 60 minutos.</p>	Também muito variável, inclusive temos dificuldades em estabelecer estatísticas. A maioria das vezes os atendimentos são individuais ou em grupos pequeno de duas ou três pessoas.	PRE
52	Aqui é uma biblioteca especializada, utilizo todo o tempo no processo de referência educativo.	Só utilizamos o educativo	PRE
53	Tradicional 5% Educativo 15%	Tradicional 10% Educativo 90%	PRE
54	Considerando uma carga horária semanal de 40h, creio que cerca 20%.	20 pessoas	PRE

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

O Quadro 15, a seguir, contém as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com ambos os processos de referência (tradicional e educativo).

Quadro 15 - Bibliotecários que atuam em ambos os processos de referência.

AMBOS OS PROCESSOS DE REFERÊNCIA			
	Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?	Considerando o número total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?	Tipo de Processo em que atua
1	Tradicional - 80% Educativo - 20%	Tradicional - 60% <u>Educativo - 40%</u>	Ambos
2	Metade da minha carga horária diária, ou seja, <u>4h eu trabalho com atendimento, sendo que pelo menos 3 destas e com referência educativa.</u>	Exemplo: <u>De 7 atendimentos, 5 são por meio do Processo de Referência Educativo e 2 pelo tradicional, ou seja, respostas a perguntas específicas.</u>	Ambos
4	O processo de referência tradicional geralmente ocorre em menos tempo que o processo de referência educativo. No processo de referência tradicional utilizo em torno de 15 minutos no máximo. Para o processo de referência educativo utilizo em torno 40 minutos.	Na referência tradicional cerca de 70% Na referência educativa cerca de 30%	Ambos
5	Serviço de Ref. Tradicional: 2h <u>Serviço de Ref. Educativo: 6h</u>	Serviço de Ref. Tradicional: 30% <u>Serviço de Ref. Educativo: 70%</u>	Ambos
6	<u>Meio período para cada tipo.</u>	Educativo: 70 % Tradicional: 30%	Ambos
7	4 horas diárias	<u>60% educativo e 40% tradicional</u>	Ambos
8	<u>50% Educativo</u> 50% Tradicional	<u>60% Educativo</u> 40% Tradicional	Ambos
9	Para o tradicional: 2h por dia.	Tradicional: 20%	Ambos

	<u>Para o educativo: 6h por dia.</u>	<u>Educativo: 80%</u>	
10	<u>80% para o processo educativo e 20% no tradicional.</u>	Idem a questão anterior (80% para o processo educativo e 20% no tradicional.)	Ambos
12	Atualmente, cerca de 30%	Tradicional: Cerca de 50% <u>Educativo: cerca de 50%</u>	Ambos
13	Não é fácil separar as duas formas, pois às vezes o mesmo usuário demanda o <u>atendimento tradicional e o educativo</u> , na forma de orientação de uso das ferramentas. Mas podemos <u>estimar em 30% e 70% respectivamente.</u>	Como colocado anteriormente, a maioria dos usuários demanda as duas formas. Mesmo quando fazemos o atendimento tradicional aproveitamos para dar a orientação, pensando sempre que o usuário pode precisar novamente em algum horário em que a biblioteca esteja fechada.	Ambos
15	1 turno por dia (toda manhã ou toda a tarde). De manhã das 8h30 às 11h e à tarde das 13h às 16h30.	Processo de referência tradicional: 90% Processo de referência educativo: 10%	Ambos
16	10% tradicional 10% educativo	90% tradicional 10% educativo	Ambos
17	SRT - 20% <u>SRE - 40%</u>	PRT- 10% <u>PRE - 50%</u>	Ambos
18	Duas horas e trinta minutos por semana, perfazendo um total de 10 horas mensais.	Na primeira forma por volta 20 por dia neste horário e processo de referência tradicional e o total de 5 no processo de referência educativo.	Ambos
19	Tempo integral, ou seja, 8 horas por dia.	<u>50%</u>	Ambos
20	90%	Tradicional: 50% <u>Educativo: 50%</u>	Ambos
22	Esta proporção modula conforme a época do ano. No início dos semestres fico envolvido no preparo dos conteúdos a serem ministrados e na aula propriamente dita: 3	Para melhor compreensão, esclareço que atuo em biblioteca especializada em [área], de caráter público [instituição] e nos treinamentos são atendidos desde docentes, alunos de	Ambos

	a 4 horas diárias. Nos períodos em que não há treinamento ou aula, atendo de 1 a 2 horas por dia, no serviço de referência tradicional, mesclando atividades administrativas, de planejamento e de atendimento.	pós-graduação Strictu e latu senso até participantes de grupos de pesquisa que ainda não possuem vínculo formal com a universidade. Em média, considerando apenas os dois processos de referência temos: 45% para o tradicional e <u>55% para processo de referência educativo.</u>	
23	Referência tradicional: 1h; <u>Referência educativo: 4h</u>	Referência tradicional: 1h; 10 usuários <u>Referência educativo: 4h, 40 usuários.</u>	Ambos
24	Tradicional: 10% <u>Educativo: 30%</u>	Tradicional: 20% <u>Educativo: 80%</u>	Ambos
25	70% tradicional 30% educativo	80% tradicional 20% educativo	Ambos
26	3 horas.	65% para o tradicional e 35% para o educativo.	Ambos
27	Referência Tradicional: 10 minutos <u>Referência Educativo: 30 minutos</u>	Referência Tradicional: 30% <u>Referência Educativo: 70%</u>	Ambos
28	Depende: da questão, das fontes, do conhecimento prévio do usuário e da sua disposição em aprender ou receber pronto.	A maioria no Processo Tradicional (tipo: 65%).	Ambos
30	<u>50% para cada processo.</u>	<u>50% a 80% no PRE.</u>	Ambos
32	90% tradicional	<u>70 % referência educativo e 30 % tradicional.</u>	Ambos
33	Aproximadamente 1 hora para cada forma.	<u>Cerca de 30 % são atendidos no processo tradicional e o restante no processo educativo.</u>	Ambos
34	De acordo com a demanda dos usuários, entretanto procuro sempre ensinar ao usuário para que ele possa se tornar autônomo em suas pesquisas.	Não sei precisar.	Ambos
35	Quase na sua totalidade no tradicional, mas agora com o futuro mestrado pretendo aumentar o número de horas	35 pessoas no tradicional e no educativo globaliza quase a totalidade do campus [cidade].	Ambos

	no educativo.		
36	10 horas por mês	30 pessoas por mês	Ambos
38	80% tradicional 20% educativo	..	Ambos
39	Referência Tradicional 80% Referência Educativo 20%	O percentual atendido pelo serviço tradicional é bem maior que o educativo, acredito que 90% tradicional.	Ambos
42	Depende do usuário.	Me parece que a maioria se encaixa na processo tradicional.	Ambos
43	Em torno de 1 hora ou mais dependendo do usuário e equipamento	Em média 6 usuários por dia	Ambos
44	Tradicional: +- 2 horas Educativo: +- 4 horas	20% processo tradicional 80% processo educativo	Ambos
45	<u>Em média 70% para educativo e 40% para o tradicional</u>	<u>Em média 70% para educativo e 40% para o tradicional</u>	Ambos
46	O Serviço de Referência Tradicional realizo somente quando o funcionário não encontrou o material e por isso solicita o meu auxílio. Período de 30 minutos por dia. O Serviço de Referência Educativo é o que executo mediante agendamento de professores e quando desenvolvo treinamentos específicos com os alunos o tempo de realização da atividade gera em torno de 2 horas. Trabalho diretamente com o processamento técnico.	O Serviço de Referência Tradicional geralmente são 5 alunos. <u>O Serviço de Referência Educativo como são turmas o número fica em torno de 30 alunos.</u>	Ambos
47	É difícil precisar o tempo, uma vez que não se marca no relógio. Estimando mais ou menos, para ref. tradicional, cerca de 1 hora, para ref. educativo	Tradicional - 60% Educativo - 40%	Ambos

	cerca de 20 a 15 minutos. Algumas vezes o usuário retorna para complementar ou esclarecer dúvidas.		
48	Tradicional: 30% Educativo: 70%	Tradicional: 20% Educativo: 80%	Ambos
49	<u>50% do tempo em cada processo</u>	40% processo tradicional 60% <u>processo educativo</u>	Ambos
51	Não consigo identificar.	Tradicional 60% educativo 40%	Ambos
55	80% Tradicional 20% Educativo	Não possuo dados para informar.	Ambos
56	80% para o tradicional 20% para o educativo	90% no tradicional 10% no educativo	Ambos
57	Difícil de quantificar, pois conforme o usuário, adota-se o estilo de referência	30% tradicional e <u>70% educativo</u>	Ambos
58	<u>90% do meu tempo é utilizado no Processo de Referência Educativo e 10% no Tradicional.</u>	<u>90% de usuários - Processo de Referência Educativo</u> 10% dos usuários - Processo de Referência Tradicional	Ambos
59	4 horas tradicional 2 horas Educativo	70 usuários tradicional 30 usuários educativos	Ambos
60	Acredito que não há como pontuar e que os dois processos se misturam, ocorrendo simultaneamente em muitas vezes. <u>Mas o maior tempo é dedicado ao serviço de referência educativo.</u>	Igualmente, não atentamos para a separação entre um processo e outro, mas <u>cerca de 70% do tempo é investido no processo educativo.</u>	Ambos
61	20%	Processo de Referência Tradicional = 30% <u>Processo de Referência Educativo = 70%</u>	Ambos

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Dos 48 (quarenta e oito) bibliotecários que afirmaram atuar em ambos os processos de referência, 28 (vinte e oito) apontaram trabalhar pelo menos metade do tempo no processo de referência educativo ou que pelo menos metade dos usuários atendidos são nesse tipo de

processo. Em vários casos, o atendimento no processo de referência educativo chega a 70%, 80% e 90%.

4.3.3 Considerações acerca das transformações no serviço de referência

Os dados revelam que o processo de referência educativo vem se destacando e crescendo gradativamente no serviço de referência das Bibliotecas Universitárias. Isto confirma uma percepção, de mudanças no serviço de referência, que já vinha sendo assinalada por autores da literatura, sendo agora evidenciado que essas mudanças estão relacionadas ao avanço do processo de referência educativo, no contexto das Bibliotecas Universitárias.

Na compreensão de Tyckoson (2003) o futuro do serviço de referência é um processo evolutivo, sendo as bibliotecas, nesse momento, mais complexas do que em qualquer outro momento da história das mesmas. A comunidade precisa do bibliotecário para aprender a encontrar e, principalmente, avaliar as fontes de informação. Nesse contexto, a mudança mais significativa é a criação de um novo papel para a biblioteca e para os bibliotecários, diante do crescimento da demanda de treinamento.

Em relação a tal aspecto, diante das modificações no trabalho do bibliotecário, Araújo e Dias (2005, p. 119) entendem que este profissional deve aprender a utilizar as tecnologias e, dessa forma, “criar novos produtos e serviços de informação, colocando, assim, os usuários de bibliotecas em contato real com a sociedade da informação”.

Em 1998, Córdoba González argumenta que a capacitação dos usuários é valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade e seus efeitos se estendem a longo prazo, oportunizando a eles serem mais produtivos e reflexivos. O usuário aprende a explorar as fontes e recursos de informação e a utilizar adequadamente a tecnologia que possui a seu alcance. As consequências da capacitação do usuário podem ser observadas no atendimento às suas necessidades imediatas e também ao longo de toda a sua vida como usuário da informação.

Ao explicar o redimensionamento de um programa de capacitação aos usuários, Ferraz et al (2007, p. 194) ressaltam que os usuários sentem a necessidade de serem orientados e atualizados quanto ao uso dos novos recursos disponíveis. Face a isto “é preciso estar atento às suas expectativas, aos seus anseios e aos seus interesses, que variam

de acordo com a fase de sua pesquisa e com as rápidas inovações que surgem no âmbito dos recursos informacionais”.

Considerando-se efeitos mais imediatos da capacitação dos usuários, Ferraz et al (2007) apontam vários benefícios identificados, entre eles a satisfação dos usuários, a maior aproximação deste com a biblioteca e com o bibliotecário, a facilitação no uso dos recursos tecnológicos, a qualidade do serviço prestado, o aumento da agilidade na elaboração das pesquisas, otimização do tempo, auto-suficiência na elaboração das pesquisas, etc.

4.4 RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS

Para verificar o grau de confiabilidade ou de consistência interna da escala adotada, de acordo com as respostas de nível de relevância apontadas pelos especialistas e pelos bibliotecários, utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach, o qual foi detalhado na Seção 3.7.

4.4.1 Conhecimentos

A variável “Conhecimentos”, composta de 9 itens (Estrutura administrativa local - Fontes de informação - Línguas estrangeiras - Metodologia científica - Métodos, técnicas e ferramentas de coleta - Organização da informação - Técnicas de entrevista - Tecnologias da informação – Terminologia), obteve o coeficiente *Alfa de Cronbach* 0,680 (TABELA 1) referente aos especialistas.

Tabela 1 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Especialistas.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Conhecimentos - Especialistas)	Nº de Itens
,680	9

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

O valor 0,680 ainda está dentro do limite de aceitabilidade na medição do coeficiente *Alfa de Cronbach*. No entanto, pode-se avaliar a possibilidade de eliminação de algum item que não esteja correlacionado com os demais, visando o aumento da confiabilidade.

Martins (2006, p. 5) ressalta que na medição do coeficiente *Alfa de Cronbach* “São calculadas todas as correlações (p) entre o escore de cada item e o escore total dos demais itens. O valor de alfa é a média de todos os coeficientes de correlação”, sendo que as correlações são capazes de fornecer informações individuais sobre cada item e, assim, “Itens que não estão correlacionados com os demais podem ser eliminados da medida para aumentar a confiabilidade”.

Face a isto, realizaram-se medições do coeficiente *Alfa de Cronbach* simulando a eliminação de cada item das variáveis e de alguns itens em conjunto, visando verificar quais deles poderiam prejudicar a confiabilidade (TABELA 2).

Tabela 2 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Conhecimentos” dos Especialistas.

Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> se o item não fosse considerado
Estrutura administrativa local	,623
Fontes de informação	,653
Línguas estrangeiras	,764
Metodologia científica	,708
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta	,653
Organização da informação	,640
Técnicas de entrevista	,641
Tecnologias da informação	,602
Terminologia	,530
Línguas estrangeiras & Metodologia científica	,799

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Conforme a tabela 2, é possível perceber alguns ganhos significativos de confiabilidade, se houvesse a eliminação de alguns itens, com relação ao coeficiente Alfa de Cronbach envolvendo todos os itens (0,680). Descartando-se o item “Metodologia científica” obtém-se o valor 0,708 e descartando-se o item “Línguas estrangeiras” obtém-se o valor 0,764. Ao simular a eliminação desses dois itens ao mesmo tempo, obtém-se o valor 0,799, o que significa um aumento significativo em relação ao coeficiente Alfa de Cronbach inicial. Esse resultado pode

levar à avaliação da pertinência ou não dos referidos itens na variável “Conhecimento”.

Com relação à relevância apontada pelos bibliotecários respondentes, a variável “Conhecimentos” obteve o coeficiente Alfa de Cronbach 0,849 (TABELA 3).

Tabela 3 - Coeficiente Alfa de Cronbach da variável “Conhecimentos” dos Bibliotecários.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Conhecimentos - Bibliotecários)	Nº de Itens
,849	9

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

O valor encontrado (0,849) pode ser considerado um valor alto de confiabilidade da escala para essa variável.

Ao se realizar a simulação de eliminação dos itens, verificou-se que nenhuma eliminação aumentaria o valor do coeficiente, sendo o valor original, que incluiu todos os itens da variável, o maior de todos.

Tabela 4 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Conhecimentos” dos Bibliotecários.

Itens	<i>Alfa de Cronbach se o item não fosse considerado</i>
Estrutura administrativa local	,827
Fontes de informação	,833
Línguas estrangeiras	,838
Metodologia científica	,839
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta	,818
Organização da informação	,845
Técnicas de entrevista	,841
Tecnologias da informação	,823
Terminologia	,832

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Dessa forma, pode-se observar que todos os itens são pertinentes à variável “Conhecimentos”, de acordo com os dados de relevância obtidos com os bibliotecários respondentes.

4.4.2 Habilidades

Para a variável “Habilidades”, que inclui 13 itens (Agilidade - Aprendizado com experiências - Capacidade de comunicação oral e escrita - Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário - Compreensão de tipos psicológicos – Discernimento - Elaboração de manuais - Equilíbrio emocional – Negociação – Perspicácia – Planejamento - Raciocínio lógico - Utilizar linguagem acessível ao usuário), obteve-se o coeficiente *Alfa de Cronbach* 0,909 (Tabela 5) referente aos especialistas.

Tabela 5 - Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Habilidades” dos Especialistas.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Habilidades - Especialistas)	Nº de Itens
,909	13

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Apesar de se ter obtido um valor alto de confiabilidade, com a simulação de descarte dos itens observou-se que o mesmo poderia ser elevado, conforme Tabela 6.

Tabela 6 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Habilidades” dos Especialistas.

Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> se o item não fosse considerado
Agilidade	,901
Aprendizado com experiências	,901
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário	,916

Capacidade de comunicação oral e escrita	,891
Discernimento	,889
Compreensão de tipos psicológicos	,886
Elaboração de manuais	,910
Equilíbrio emocional	,905
Negociação	,896
Perspicácia	,891
Planejamento	,917
Raciocínio lógico	,895
Utilizar linguagem acessível ao usuário	,915
Planejamento & Utilizar linguagem acessível ao usuário	,922
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Planejamento	,925
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Planejamento & Utilizar linguagem acessível ao usuário	,933
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Elaboração de manuais & Planejamento & Utilizar linguagem acessível ao usuário	,941

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Se descartado o item “Elaboração de manuais” haveria um pequeno aumento do coeficiente para 0,910. Outros itens, se descartados, também poderiam elevar o valor do coeficiente, tais como: “Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário” (0,916); “Planejamento” (0,917); “Utilizar linguagem acessível ao usuário” (0,915).

Ao ser feita simulação de descarte de grupos de itens obteve-se um aumento maior do valor do coeficiente:

- Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Planejamento (0,925);

- Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Planejamento & Utilizar linguagem acessível ao usuário (0,933);

- Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário & Elaboração de manuais & Planejamento & Utilizar linguagem acessível ao usuário (0,941).

Levando-se em conta o último grupo descartado, percebe-se que poderia haver um aumento muito significativo do valor do coeficiente Alfa de Cronbach.

No entanto, considerando-se o valor original do coeficiente Alfa de Cronbach (0,909) verifica-se a relevância de todos os itens incluídos, não havendo a necessidade imprescindível a eliminação de qualquer um dos mesmos.

Com relação à relevância apontada pelos bibliotecários respondentes, a variável “Habilidades” obteve o coeficiente Alfa de Cronbach 0,921, conforme Tabela 7.

Tabela 7 - Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Habilidades” dos Bibliotecários.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Habilidades - Bibliotecários)	Nº de Itens
,921	13

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Este valor pode ser considerado alto, visto que está muito próximo a 1, que é o valor máximo de medição do coeficiente Alfa de Cronbach.

Realizou-se, também, a simulação de eliminação dos itens, obtendo-se os resultados apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Habilidades” dos Bibliotecários.

Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> se o item não fosse considerado
Agilidade	,915
Aprendizado com experiências	,917
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário	,915
Capacidade de comunicação oral e escrita	,912
Discernimento	,916
Compreensão de tipos psicológicos	,914
Elaboração de manuais	,916

Equilíbrio emocional	,911
Negociação	,910
Perspicácia	,912
Planejamento	,917
Raciocínio lógico	,918
Utilizar linguagem acessível ao usuário	,917

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Nesta simulação de eliminação dos itens, nenhuma eliminação elevaria o valor do coeficiente, sendo que valor o original, incluindo todos os itens da variável, foi o maior obtido. Conclui-se que todos os itens são pertinentes à variável “Habilidades”, de acordo com os dados de relevância obtidos com os bibliotecários respondentes.

4.4.3 Atitudes

Com relação à variável “Atitudes”, composta por 13 itens (Atenção ao usuário – Atualização constante – Confiabilidade – Cortesia – Criatividade – Diplomacia – Empatia – Flexibilidade – Humildade – Motivação – Pontualidade – Pró-atividade – Senso crítico), o coeficiente Alfa de Cronbach obtido com relação aos especialistas foi 0,904 (TABELA 9).

Tabela 9 - Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Atitudes” dos Especialistas.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Atitudes - Especialistas)	Nº de Itens
,904	13

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

O valor do coeficiente é alto (0,904), sendo a escala consistente. Contudo, ao se realizar a simulação de eliminação dos itens percebeu-se que o valor ainda poderia ser aumentado, conforme exposto na Tabela 10, a seguir.

Tabela 10 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Atitudes” dos Especialistas.

Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> se o item não fosse considerado
Atenção ao usuário	,891
Atualização constante	,894
Confiabilidade	,886
Cortesia	,891
Criatividade	,909
Diplomacia	,905
Empatia	,891
Flexibilidade	,902
Humildade	,884
Motivação	,891
Pontualidade	,897
Pró-atividade	,919
Senso crítico	,894
Criatividade & Diplomacia	,913
Pró-atividade & Criatividade	,924
Pró-atividade & Criatividade & Diplomacia	,928

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Neste caso, o descarte de alguns itens, tais como “Criatividade” (0,909); “Diplomacia” (0,905); “Pró-atividade” (0,919), acarretaria no ganho significativo no valor do coeficiente. O descarte de grupos destes mesmos itens também poderia levar ao aumento do valor do coeficiente: “Criatividade & Diplomacia” (0,913); “Pró-atividade & Criatividade” (0,924) e “Pró-atividade & Criatividade & Diplomacia” (0,928).

Mais uma vez, considerando-se o valor original do coeficiente Alfa de Cronbach (0,904) não se constata a necessidade de eliminação de qualquer um dos itens, visto que todos são relevantes para a variável “Atitudes”, de acordo com os dados obtidos junto as Especialistas.

Ainda com relação à variável “Atitudes” obteve-se o valor do coeficiente Alfa de Cronbach de 0,932, de acordo com o que foi apontado pelos Bibliotecários (TABELA 11).

Tabela 11 - Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Atitudes” dos Bibliotecários.

Coeficiente Alfa de Cronbach (Relevância Atitudes - Bibliotecários)	Nº de Itens
,932	13

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

O valor do coeficiente Alfa de Cronbach é bastante alto, aproximando-se do nível máximo de medição, podendo a escala ser considerada de muita confiabilidade.

Na simulação de eliminação de itens, obtiveram-se os resultados a seguir (TABELA 12).

Tabela 12 - Simulação de eliminação de itens para obtenção do Coeficiente *Alfa de Cronbach* da variável “Atitudes” dos Bibliotecários.

Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> se o item não fosse considerado
Atenção ao usuário	,927
Atualização constante	,928
Confiabilidade	,926
Cortesia	,929
Criatividade	,923
Diplomacia	,926
Empatia	,921
Flexibilidade	,920
Humildade	,929
Motivação	,928
Pontualidade	,927
Pró-atividade	,927
Senso crítico	,928

Fonte: Dados da pesquisa gerados pelo SPSS (2011).

Levando em conta que em nenhum dos casos de simulação de descarte o valor do coeficiente Alfa de Cronbach aumentaria, considera-se que todos os itens da variável “Atitudes” são relevantes, de acordo com o que foi apontado pelos Bibliotecários.

A tabela 13 apresenta os percentuais de avaliação da relevância das competências de acordo com os apontamentos dos Especialistas e dos Bibliotecários.

Tabela 13 - Percentuais de avaliação da relevância das competências.

Competências	Especialistas (relevância)					Bibliotecários (relevância)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Estrutura administrativa local		16%		67%	17%			5%	26%	69%
Fontes de informação				17%	83%			3%	21%	76%
Línguas estrangeiras			34%	33%	33%		3%	11%	48%	38%
Metodologia científica			50%	50%			3%	7%	41%	49%
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta				17%	83%			5%	18%	77%
Organização da informação		17%		50%	33%			18%	35%	47%
Técnicas de entrevista				67%	33%		3%	10%	38%	49%
Tecnologias da informação				50%	50%			8%	46%	46%
Terminologia			34%	33%	33%			7%	41%	52%
Agilidade				67%	33%			2%	24%	74%
Aprendizado com experiências				67%	33%			2%	33%	65%
Capacidade de comunicação oral e escrita			17%	50%	33%			5%	28%	67%
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário				17%	83%			2%	21%	77%
Compreensão de tipos	17%		33%	50%				23%	48%	29%

psicológicos										
Discernimento			33%	17%	50%			5%	51%	44%
Elaboração de manuais			16%	67%	17%		3%	15%	33%	49%
Equilíbrio emocional			16%	67%	17%			5%	38%	57%
Negociação			16%	67%	17%		3%	5%	33%	59%
Perspicácia	16%		17%	50%	17%		2%	10%	42%	46%
Planejamento			16%	67%	17%			8%	45%	47%
Raciocínio lógico		17%		50%	33%		2%	15%	54%	29%
Utilizar linguagem acessível ao usuário			16%	17%	67%			5%	26%	69%
Atenção ao usuário			16%	17%	67%				25%	75%
Atualização constante				67%	33%			5%	28%	67%
Confiabilidade			16%	67%	17%			2%	34%	64%
Cortesia			17%	33%	50%				21%	79%
Criatividade			33%	50%	17%			8%	43%	49%
Diplomacia			17%	50%	33%				34%	66%
Empatia		17%	17%	33%	33%			6%	28%	66%
Flexibilidade			16%	67%	17%			7%	34%	59%
Humildade		17%	33%	33%	17%		3%	5%	48%	44%
Motivação			16%	17%	67%		2%	3%	41%	54%
Pontualidade				33%	67%				33%	67%
Pró-atividade				83%	17%		2%	5%	41%	52%
Senso crítico				67%	33%			7%	44%	49%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Os percentuais de avaliação da relevância apontados pelos Especialistas e pelos Bibliotecários serão analisados na próxima seção ao serem relacionados com os percentuais de ocorrência das competências.

4.5 OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS

Apresentam-se, a seguir, os resultados referentes à ocorrência das competências na atuação profissional diária dos bibliotecários respondentes.

São considerados os itens mais críticos e de maior prioridade aqueles que apresentam os menores níveis de ocorrência e aqueles que

apresentam maior diferença entre o nível de ocorrência e o nível de relevância apontado anteriormente.

É importante destacar, também, os maiores níveis de ocorrência, visto que evidenciam as competências já desenvolvidas pelos bibliotecários.

4.5.1 Conhecimentos

De acordo com os dados coletados, o conhecimento em “Línguas estrangeiras” é o que possui menor nível de ocorrência dentre as competências dessa categoria, sendo que 21% dos bibliotecários afirmaram ter pouco conhecimento e 51% afirmaram ter apenas um conhecimento regular (TABELA 14). No apontamento da relevância desse conhecimento (TABELA 15), 66% dos especialistas e 86% dos bibliotecários afirmaram ser muito ou extremamente relevante.

Tabela 14 - Ocorrência dos Conhecimentos.

Conhecimentos	Bibliotecários (ocorrência)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Estrutura administrativa local		2%	26%	47%	25%
Fontes de informação		2%	18%	57%	23%
Línguas estrangeiras		21%	51%	18%	10%
Metodologia científica		5%	33%	47%	15%
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta		3%	16%	51%	30%
Organização da informação	2%	2%	24%	46%	26%
Técnicas de entrevista		5%	35%	44%	16%
Tecnologias da informação		5%	36%	46%	13%
Terminologia		8%	21%	51%	20%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Na pesquisa de Lira (2007) foi salientada a importância do conhecimento de línguas estrangeiras, sobretudo o inglês, para um satisfatório desempenho do trabalho dos bibliotecários em bibliotecas

universitárias. Duarte e Braga (2010) também ressaltam a importância do domínio da língua inglesa, sendo considerada uma das competências básicas do bibliotecário. Para os autores, “O aprendizado do idioma inglês faz com que as pessoas se conectem com diferentes partes do mundo e que tenham acesso a uma gama maior de informações” (DUARTE; BRAGA, 2010, p. 109), possibilitando uma maior qualificação profissional. A falta de domínio do idioma pode prejudicar a recuperação da informação, o que interfere na qualidade do serviço prestado ao usuário.

Os autores da literatura convergem ao salientar a importância do conhecimento de línguas estrangeiras no desenvolvimento das atividades dos bibliotecários, o que é confirmado, também, pelo percentual de relevância apontado na pesquisa. No entanto, de acordo com os resultados, percebe-se que o percentual de ocorrência é baixo e isto pode trazer implicações na qualidade do serviço prestado no setor de referência.

Os maiores índices de ocorrência são apontados para os conhecimentos “Métodos, técnicas e ferramentas de coleta”, com 81% dos bibliotecários possuindo muito ou extremo conhecimento, e “Fontes de informação”, com 80% dos bibliotecários possuindo muito ou extremo conhecimento. Estes dois itens também se destacaram na avaliação de relevância (TABELA 15), sendo que 83% dos especialistas e 77% dos bibliotecários apontam que o conhecimento em “Métodos, técnicas e ferramentas de coleta” é extremamente relevante; 83% dos especialistas e 76% dos bibliotecários também consideram de extrema relevância o conhecimento de “Fontes de informação”.

Em cada um dos itens “Estrutura administrativa local” e “Organização da informação” 72% dos bibliotecários informaram ter muito ou extremo conhecimento, sendo que este último foi o único item que teve a opção de nenhuma ocorrência assinalada, por 2% dos bibliotecários. Para o item “Terminologia” 71% dos bibliotecários assinalaram a opção de muito ou extremo conhecimento.

Para os itens “Metodologia científica”, “Técnicas de entrevista” e “Tecnologias da informação” os resultados foram semelhantes, com percentuais de 62%, 60% e 59%, respectivamente, considerando as opções muito e extremo conhecimento.

Os percentuais de relevância dos conhecimentos apontados pelos especialistas e pelos bibliotecários são apresentados na Tabela 15, a seguir.

Tabela 15 - Relevância dos Conhecimentos.

Conhecimentos	Especialistas (relevância)					Bibliotecários (relevância)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Estrutura administrativa local		16%		67%	17%			5%	26%	69%
Fontes de informação				17%	83%			3%	21%	76%
Línguas estrangeiras			34%	33%	33%		3%	11%	48%	38%
Metodologia científica			50%	50%			3%	7%	41%	49%
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta				17%	83%			5%	18%	77%
Organização da informação		17%		50%	33%			18%	35%	47%
Técnicas de entrevista				67%	33%		3%	10%	38%	49%
Tecnologias da informação				50%	50%			8%	46%	46%
Terminologia			34%	33%	33%			7%	41%	52%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A seguir, são apresentados os dados coletados referentes à ocorrência das habilidades no desenvolvimento das atividades dos bibliotecários respondentes.

4.5.2 Habilidades

Na Tabela 16 são apresentados os percentuais de ocorrência das Habilidades, de acordo com as respostas dos bibliotecários.

Tabela 16 - Ocorrência das Habilidades.

Habilidades	Bibliotecários (ocorrência)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Agilidade			8%	51%	41%
Aprendizado com experiências			13%	56%	31%
Capacidade de comunicação oral e escrita		2%	21%	54%	23%
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário			20%	56%	24%
Compreensão de tipos psicológicos	5%	3%	40%	44%	8%
Discernimento	3%		28%	49%	20%
Elaboração de manuais	5%	13%	29%	43%	10%
Equilíbrio emocional	3%	2%	21%	53%	21%
Negociação	3%	3%	23%	46%	25%
Perspicácia	2%	8%	21%	41%	28%
Planejamento	2%	5%	29%	49%	15%
Raciocínio lógico		7%	39%	41%	13%
Utilizar linguagem acessível ao usuário		3%	10%	51%	36%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A habilidade “Elaboração de manuais” é a que apresenta o menor nível de ocorrência dentre as competências dessa categoria, com 18% dos bibliotecários afirmando ter pouca ou nenhuma. Essa habilidade foi considerada como muito ou extremamente relevante (TABELA 17) por 84% dos especialistas e por 82% dos bibliotecários.

Apesar da grande utilidade dos manuais, os quais servem como guias aos usuários, percebe-se que a habilidade na elaboração dos mesmos não ocorre com muita frequência na rotina de atividades dos bibliotecários pesquisados. Pode-se considerar, nesse aspecto, que nem todas as bibliotecas adotam a elaboração de manuais como um complemento do atendimento aos usuários, o que poderia explicar a baixa ocorrência dessa habilidade nos dados coletados. No entanto, devido à importância desta habilidade, é válido lembrar que a falta da mesma pode ser considerada uma questão a ser tratada, com vistas à qualidade do serviço prestado no processo de referência.

Os itens “Capacidade de comunicação oral e escrita”, “Compreensão de tipos psicológicos”, “Discernimento”, “Equilíbrio emocional”, “Negociação”, “Perspicácia”, “Planejamento” e “Raciocínio lógico” apresentam níveis de ocorrência que são distribuídos desde a opção nenhuma ocorrência até extrema ocorrência.

Para a habilidade “Agilidade”, 92% dos bibliotecários afirmam possuir “Muita” ou “Extrema”, destacando-se com o maior índice de ocorrência. Na avaliação de relevância, essa habilidade foi apontada como muito ou extremamente relevante (TABELA 17) por 100% dos especialistas e por 98% dos bibliotecários.

As opções de ocorrência “Muita” e “Extrema” também foram marcadas por 87% dos bibliotecários tanto para “Aprendizado com experiências” quanto para “Utilizar linguagem acessível ao usuário”. A primeira destas habilidades foi apontada como muita ou extremamente relevante por 100% dos especialistas e por 98% dos bibliotecários e a segunda destas habilidades foi apontada, também, como muito ou extremamente relevante por 84% dos especialistas e por 95% dos bibliotecários (TABELA 17).

Pode-se destacar também a habilidade “Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário”, a qual tem “Muita” ou “Extrema” ocorrência para 80% dos bibliotecários. Essa habilidade foi apontada como muito ou extremamente relevante (TABELA 17) por 100% dos especialistas e por 98% dos bibliotecários.

Os percentuais de relevância das habilidades, apontados pelos especialistas e bibliotecários, são apresentados na Tabela 17, a seguir.

Tabela 17 - Relevância das Habilidades.

Habilidades	Especialistas (relevância)					Bibliotecários (relevância)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Agilidade				67%	33%			2%	24%	74%
Aprendizado com experiências				67%	33%			2%	33%	65%
Capacidade de comunicação oral e escrita			17%	50%	33%			5%	28%	67%

Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário				17%	83%			2%	21%	77%
Compreensão de tipos psicológicos	17%		33%	50%				23%	48%	29%
Discernimento			33%	17%	50%			5%	51%	44%
Elaboração de manuais			16%	67%	17%		3%	15%	33%	49%
Equilíbrio emocional			16%	67%	17%			5%	38%	57%
Negociação			16%	67%	17%		3%	5%	33%	59%
Perspicácia	16%		17%	50%	17%		2%	10%	42%	46%
Planejamento			16%	67%	17%			8%	45%	47%
Raciocínio lógico		17%		50%	33%		2%	15%	54%	29%
Utilizar linguagem acessível ao usuário			16%	17%	67%			5%	26%	69%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A seguir, são apresentados os dados referentes à ocorrência das atitudes no desenvolvimento das atividades dos bibliotecários respondentes.

4.5.3 Atitudes

O menor percentual de ocorrência foi apontado para a atitude “Atualização constante”, para a qual 31% dos bibliotecários afirmaram ter ocorrência “Regular” e 6% afirmaram ter “Pouca” ocorrência. Pode-se perceber que há uma considerável diferença entre a ocorrência e a relevância que foi apontada para esta atitude, visto que 100% dos especialistas e 95% dos bibliotecários afirmaram ser muito ou extremamente relevante (TABELA 19).

Tabela 18 - Ocorrência das Atitudes.

Atitudes	Bibliotecários (ocorrência)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Atenção ao usuário		2%	10%	36%	52%
Atualização constante		6%	31%	38%	25%
Confiabilidade		2%	13%	49%	36%
Cortesia		2%	3%	33%	62%
Criatividade	3%	5%	22%	44%	26%
Diplomacia	2%	2%	6%	41%	49%
Empatia		2%	21%	34%	43%
Flexibilidade		2%	8%	34%	56%
Humildade		3%	16%	48%	33%
Motivação		5%	18%	52%	25%
Pontualidade		2%	10%	41%	47%
Pró-atividade		10%	10%	62%	18%
Senso crítico		3%	23%	56%	18%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Duarte e Braga (2010, p. 108) ressaltam que atualização profissional constante é uma das competências básicas do bibliotecário, devendo estes se incumbir dessa atualização para se apropriarem dos recursos inovadores que surgem atualmente. A atualização deve ser “em termos de obsolescência dos métodos de trabalho utilizados e dos usos de recursos informacionais”, podendo o bibliotecário qualificar-se por meio de cursos, seminários, congressos, etc.

Os percentuais de relevância obtidos para a habilidade “Atualização constante” confirmam a importância apontada na literatura para a mesma. Contudo, nos dados apontados para a ocorrência dessa competência, é possível perceber uma lacuna que poderá influenciar na qualidade do serviço prestado, sendo este mais um ponto importante a ser considerado na gestão das competências.

Para as atitudes “Atenção ao usuário”, “Confiabilidade”, “Criatividade”, “Empatia”, “Humildade”, “Motivação”, “Pontualidade”,

“Pró-atividade” e “Senso crítico” as opções de ocorrência “Muita” e “Extrema” foram marcadas pelos bibliotecários num percentual que vai de 70% a 88%.

Na Tabela 19 são apresentados os percentuais de relevância das atitudes, apontados pelos especialistas e bibliotecários.

Tabela 19 - Relevância das Atitudes.

Atitudes	Especialistas (relevância)					Bibliotecários (relevância)				
	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema	Nenhuma	Pouca	Regular	Muita	Extrema
Atenção ao usuário			16%	17%	67%				25%	75%
Atualização constante				67%	33%			5%	28%	67%
Confiabilidade			16%	67%	17%			2%	34%	64%
Cortesia			17%	33%	50%				21%	79%
Criatividade			33%	50%	17%			8%	43%	49%
Diplomacia			17%	50%	33%				34%	66%
Empatia		17%	17%	33%	33%			6%	28%	66%
Flexibilidade			16%	67%	17%			7%	34%	59%
Humildade		17%	33%	33%	17%		3%	5%	48%	44%
Motivação			16%	17%	67%		2%	3%	41%	54%
Pontualidade				33%	67%				33%	67%
Pró-atividade				83%	17%		2%	5%	41%	52%
Senso crítico				67%	33%			7%	44%	49%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Destacam-se com os maiores níveis de ocorrência, considerando-se as opções de ocorrência “Muita” e “Extrema” apontadas pelos bibliotecários, as atitudes “Cortesia” com 95%, “Diplomacia” com 90% e “Flexibilidade” com 90%. Para essas atitudes, considerando-se as opções “Muita” e “Extrema”, os níveis de relevância apontados (TABELA 19) foram, respectivamente: 83% para os especialistas e 100% para os bibliotecários; 83% para os especialistas e 100% para os bibliotecários; 84% para os especialistas e 93% para os bibliotecários.

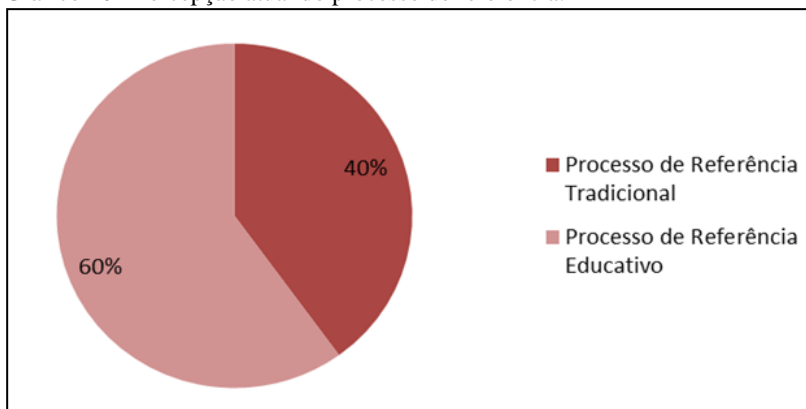
A seguir são apresentadas as considerações gerais acerca dos dados analisados referentes à relevância e ocorrência das competências, com uma síntese dos resultados da pesquisa.

4.6 CONSIDERAÇÕES ACERCA DA RELEVÂNCIA E DA OCORRÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS

Na análise dos dados, foi possível perceber que o serviço de referência de Bibliotecas Universitárias está passando por transformações, com destaque para o crescimento do processo de referência educativo.

De acordo com os dados coletados junto aos especialistas, a maioria (60%) afirma que as atividades do processo de referência na biblioteca universitária, atualmente, se encontram voltadas com maior intensidade para o modo educativo (GRÁFICO 10).

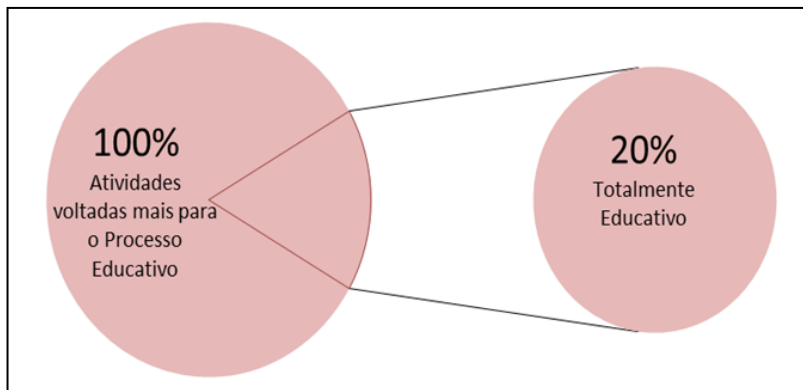
Gráfico 10 - Percepção atual do processo de referência.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Num horizonte de dois anos, esse percentual sobe, sendo que 100% dos especialistas acreditam que as atividades do processo de referência estarão voltadas com maior intensidade para o modo educativo. Nesse caso, 20% dos especialistas acredita que o processo será totalmente educativo (GRÁFICO 11).

Gráfico 11 - Previsão para o processo de referência no período de dois anos.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

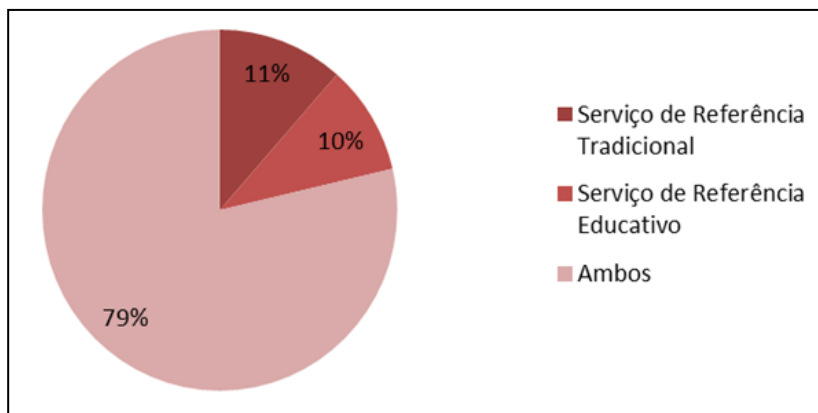
Com os dados coletados junto aos bibliotecários que trabalham no serviço de referência das bibliotecas universitárias, verificou-se que 10% deles afirmaram atuar exclusivamente com o processo de referência educativo.

Outros 11% afirmaram atuar no processo de referência tradicional. No entanto, de acordo com as respostas dos mesmos, verificou-se que atuam e atendem usuários também no processo de referência educativo.

A grande maioria (79%) dos bibliotecários trabalham com os dois processos, Tradicional e Educativo. Deste percentual, 58% apontaram atuar pelo menos metade do tempo no processo de referência educativo ou que pelo menos metade dos usuários atendidos são nesse tipo de processo.

Analisando as respostas dos bibliotecários, verificou-se que em vários casos o atendimento no modo educativo chega a ocupar 70%, 80% ou 90% de seu tempo, mesmo que afirmem trabalhar com ambos os processos.

Gráfico 12 - Atuação no serviço de referência.



Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Evidenciou-se, dessa forma, que o processo de referência educativo está ganhando destaque no serviço de referência das Bibliotecas Universitárias, havendo, inclusive, uma previsão de aumento gradativo do mesmo.

Na análise dos dados relativos à relevância das competências apontadas, os quais foram coletados junto aos especialistas e aos bibliotecários, optou-se por verificar o grau de confiabilidade ou de consistência interna da escala adotada, utilizando-se o coeficiente Alfa de Cronbach para cada uma das variáveis consideradas (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes).

Para estas variáveis, além da medição do coeficiente Alfa de Cronbach, foram realizadas simulações de eliminação dos itens individualmente e de alguns itens em conjunto, com o objetivo de verificar se, com essas eliminações, a confiabilidade da escala poderia ser aumentada.

Desse modo, na medição do coeficiente Alfa de Cronbach com relação à variável “Conhecimentos”, considerando-se as respostas dos especialistas pode-se perceber alguns ganhos de confiabilidade com a eliminação dos itens “Línguas estrangeiras” “Metodologia científica” em conjunto. O mesmo não ocorre com a medição das respostas dos bibliotecários, sendo que, de acordo com os dados de relevância obtidos com os bibliotecários respondentes, todos os itens são pertinentes à variável “Conhecimentos”.

Na medição do coeficiente Alfa de Cronbach para a variável “Habilidades”, mesmo tendo obtido um valor alto de confiabilidade com relação às respostas dos especialistas, realizou-se a simulação de eliminação de itens e observou-se que o mesmo ainda poderia ser elevado caso fossem eliminados algum dos seguintes itens (ou todos em conjunto): “Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário”, “Elaboração de manuais”, “Planejamento” e “Utilizar linguagem acessível ao usuário”. No entanto, ao ser considerado o valor original do coeficiente Alfa de Cronbach, verificou-se a relevância de todos os itens incluídos, não havendo necessidade imprescindível de eliminação de qualquer um deles. Na simulação de eliminação dos itens, considerando-se as respostas dos bibliotecários, nenhuma eliminação elevaria o valor do coeficiente, sendo todos os itens pertinentes à variável “Habilidades”.

Medindo o coeficiente Alfa de Cronbach na variável “Atitudes” e considerando as respostas dos especialistas, obteve-se um valor alto de confiabilidade, o que comprova a relevância de cada um dos itens que compõem essa variável. Entretanto, realizando-se a simulação de eliminação dos itens foi possível perceber que o valor ainda poderia ser aumentado caso fossem eliminados os itens “Pró-atividade”, “Criatividade” e “Diplomacia”, individualmente ou em conjunto. Da mesma forma, considerando-se o valor original do coeficiente não se constatou a necessidade imprescindível de eliminação desses itens, considerando-se todos pertinentes à variável “Atitudes”. Ao se realizar a medição do coeficiente com as respostas dos bibliotecários, novamente em nenhum caso de simulação de eliminação de itens o valor aumentaria, considerando-se que todos os itens da variável “Atitudes” são relevantes.

Os itens obtidos nas simulações de eliminação como possíveis descartes para aumento do valor do coeficiente Alfa de Cronbach podem ser visualizados no Quadro 16, a seguir.

Quadro 16 - Itens com possibilidade de eliminação para aumento do coeficiente Alfa de Cronbach.

Conhecimentos	Aumento do coeficiente Alfa de Cronbach se o item não fosse considerado
Estrutura administrativa local	
Fontes de informação	
Línguas estrangeiras	X
Metodologia científica	X

Métodos, técnicas e ferramentas de coleta	
Organização da informação	
Técnicas de entrevista	
Tecnologias da informação	
Terminologia	
Habilidades	
Agilidade	
Aprendizado com experiências	
Capacidade de comunicação oral e escrita	
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário	X
Compreensão de tipos psicológicos	
Discernimento	
Elaboração de manuais	X
Equilíbrio emocional	
Negociação	
Perspicácia	
Planejamento	X
Raciocínio lógico	
Utilizar linguagem acessível ao usuário	X
Atitudes	
Atenção ao usuário	
Atualização constante	
Confiabilidade	
Cortesia	
Criatividade	X
Diplomacia	X
Empatia	
Flexibilidade	
Humildade	
Motivação	
Pontualidade	
Pró-atividade	X
Senso crítico	

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Na análise dos dados referente à ocorrência das competências no desenvolvimento das atividades diárias dos bibliotecários respondentes, verificou-se que estes se destacam pelos conhecimentos de “Métodos, técnicas e ferramentas de coleta” e de “Fontes de informação”, pelas habilidades de “Agilidade”, “Aprendizado com experiências” e “Utilizar linguagem acessível ao usuário”, assim como pelas atitudes de “Cortesia”, “Diplomacia” e “Flexibilidade”.

Por outro lado, de acordo com os dados coletados, os bibliotecários respondentes afirmaram possuir limitados conhecimentos de “Línguas estrangeiras”, pouca habilidade na “Elaboração de manuais” e limitada atitude de “Atualização constante”. Esses resultados podem indicar lacunas existentes no conjunto de competências apresentadas pelos bibliotecários, o que pode interferir no desenvolvimento das suas atividades no serviço de referência e, conseqüentemente, na qualidade do serviço prestado aos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são apresentadas as conclusões referentes a esta pesquisa e as recomendações para trabalhos futuros.

5.1 CONCLUSÕES

As unidades de informação, sendo organizações prestadoras de serviços, necessitam estabelecer sistemas de gestão visando a melhoria e a qualidade destes serviços, bem como garantir que seus usuários tenham a percepção desta qualidade. Em relação a tal aspecto, as competências dos bibliotecários ganham destaque como ferramenta para a competitividade das organizações, visto que são essenciais para a manutenção e melhoria da qualidade dos serviços. Neste contexto, os bibliotecários que atuam no serviço de referência das unidades de informação, entre elas as bibliotecas universitárias, se tornam o diferencial em busca da qualidade, visto que são atores principais na prestação de serviço de informação e suas atividades estão voltadas diretamente para o usuário. Consequentemente, esses profissionais necessitam desenvolver e aperfeiçoar suas competências constantemente, com foco no usuário das unidades de informação.

Neste estudo identificou-se e confirmou-se a ocorrência de transformações no serviço de referência das bibliotecas universitárias, com a migração do processo de referência tradicional, aonde o bibliotecário busca e recupera informações em fontes, solucionando uma necessidade específica de informação de um usuário, para o processo de referência educativo, o qual está relacionado às atividades realizadas pelo bibliotecário com a finalidade de capacitar e treinar os usuários para uso de recursos e fontes informacionais, de forma a suprir suas próprias demandas informacionais.

O processo de referência educativo é consequência da evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação que impactam nas unidades de informação e seus serviços, sendo que hoje grande parte das bases informacionais encontra-se no formato digital, com acesso de qualquer local e a qualquer hora, possibilitando, portanto acesso contínuo às mesmas pelo usuário. Nesse contexto, as competências necessárias à execução das atividades do bibliotecário de referência também são transformadas e, assim, além das competências já essenciais tradicionalmente no serviço de referência, torna-se indispensável o

desenvolvimento de novas competências associadas às atividades requeridas para o treinamento e capacitação dos usuários.

O conjunto de competências relativo aos processos de referência tradicional e educativo, definido com base na literatura e com a análise das atividades desses processos de referência, mostrou-se consistente e pertinente considerando-se os resultados desta pesquisa. Portanto, as competências apresentadas são relevantes e necessárias para a execução apropriada das atividades no serviço de referência, assegurando a qualidade dos serviços prestados.

Por meio da pesquisa, foi possível identificar lacunas nas competências apresentadas pelos bibliotecários respondentes. De acordo com a literatura estudada para o desenvolvimento dessa pesquisa, essas lacunas influenciam diretamente na qualidade dos serviços prestados, visto que o desenvolvimento das competências está ligado à melhoria dos padrões de qualidade e, conseqüentemente, ao diferencial competitivo.

Sendo as pessoas o diferencial nas organizações, é importante que se atente para a qualidade apresentada pelas mesmas. O desenvolvimento das competências dos bibliotecários que atuam no serviço de referência das bibliotecas universitárias é fundamental para a qualidade dos serviços prestados por essas organizações, devendo estes profissionais serem considerados os recursos mais valiosos.

É relevante que as lacunas de competências, como por exemplo, o conhecimento de “Línguas estrangeiras”, a habilidade na “Elaboração de manuais” e a atitude de “Atualização constante”, as quais foram identificadas nesta pesquisa, sejam priorizadas em busca da melhoria necessária para alcançar padrões de qualidade. Também é importante que as competências que se destacam positivamente sejam reconhecidas e incentivadas, visando a melhoria contínua dos serviços. Nesse sentido, para a qualidade dos serviços, é fundamental desenvolver as competências inexistentes ou deficientes e aperfeiçoar aquelas que já existem.

Com relação à área da Ciência da Informação, a pesquisa mostra-se relevante, pois trata de conceitos ligados à gestão da qualidade em unidades de informação, com vistas à melhoria dos serviços prestados. Focando mais especificamente o contexto das bibliotecas universitárias, a pesquisa contribui para o aprimoramento dos serviços prestados por essas unidades de informação aos usuários e, conseqüentemente, para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão nas instituições de ensino superior.

Finalmente, por meio das análises realizadas e dos resultados obtidos, conclui-se que a gestão adequada das competências, com foco nas pessoas, leva à qualidade dos serviços prestados no serviço de referência, considerando-se o contexto das bibliotecas universitárias.

5.2 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Ao final da pesquisa, recomenda-se para trabalhos futuros:

- Estudo da percepção dos usuários com relação às competências relativas ao bibliotecário de referência;
- Realizar novos estudos que verifiquem e expliquem por que algumas competências não são consideradas tão relevantes na concepção dos especialistas e dos bibliotecários, se comparadas com outras competências consideradas muito ou extremamente relevantes.

REFERÊNCIAS

- ABECKER, Andreas et al. The decor toolbox for workflow-embedded organizational memory access. In: International Conference on Enterprise Information Systems ICEIS, 3, 2001, Setúbal, Portugal. **Proceedings...** Setúbal: ICEIS, 2001. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.29.3547&rank=1>>. Acesso em: 26 abr. 2011.
- ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. **O bibliotecário e o serviço de referência**. 1995. 215 f. Tese (Doutorado em Psicologia Educacional)-Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Estadual de Campinas – Faculdade de Educação, Campinas, 1995. Disponível em: <<http://cutter.unicamp.br/document/?code=vtls000086636&opt=1>>. Acesso em: 28 abr. 2011.
- ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. Serviço de referência: atitudes reveladas. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 65-82, maio/ago. 1996. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000224&dd1=4bee3>>. Acesso em: 28 abr. 2011.
- ALEXIM, João Carlos; BRÍGIDO, Raimundo (Org.). **Glossário de termos técnicos: certificação e avaliação de competências**. Brasília: OIT, 2002. Disponível em: <<http://www.oit.org.br/info/downloadfile.php?fileId=39>>. Acesso em: 18 fev. 2011.
- ALMEIDA, Carlos Cândido de. Novas tecnologias e interatividade: além das interações mediadas. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 4, n. 4, ago. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago03/Art_01.htm>. Acesso em: 01 abr. 2011.
- ALMEIDA JUNIOR, Osvaldo Francisco de. **Mediação da informação: alguns aspectos**. 2006. 19 slides. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/osvaldo.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2010.
- ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETTI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais...**

Disponível em:

<<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

AMARAL, Roniberto Morato do. **Desenvolvimento e aplicação de um método para o mapeamento de competências em inteligência competitiva**. 2006. 207 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006. Disponível em: <http://www.bdtd.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3416>. Acesso em: 21 mar. 2011.

AMARAL, Roniberto Morato do et al. Modelo para o mapeamento de competências em equipes de inteligência competitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 7-19, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1024/754>>. Acesso em: 18 fev. 2011.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – RUSA. **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago: ALA, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>>. Acesso em: 26 abr. 2011.

ANDALEEB, Syed Saad; SIMMONDS, Patience L. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. **College & Research Libraries**, n. 59, p. 156-167, March 1998. Disponível em: <<http://crl.acrl.org/content/59/2/156.full.pdf+html>>. Acesso em: 04 abr. 2011.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da**

informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 111-122.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donald de Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/213/188>>. Acesso em: 03 ago. 2011.

ASSIS, Marisa de. A educação e a formação profissional na encruzilhada das velhas e novas tecnologias. In: FERRETI, Celso João et al. (Orgs.). **Novas tecnologias, trabalho e educação:** um debate multidisciplinar. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

BAPTISTA, Sofia Galvão. Técnicas de marketing para gestores de unidades de informação. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Coord.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007. p. 81-95.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação & Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1626/1380>>. Acesso em: 04 abr. 2011.

BLOOM, Benjamin Samuel et al. **Taxonomia de objetivos educacionais:** domínio cognitivo. Porto Alegre: Globo, 1979.

BRANDÃO, Hugo Pena; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho: para entender melhor a noção de competência. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 8, n. 3, p. 32-49, 2007. Disponível em: <<http://www3.mackenzie.br/editora/index.php/RAM/article/view/136/136>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./mar. 2001. Disponível

em: <<http://www16.fgv.br/rae/redirect.cfm?ID=151>>. Acesso em: 04 abr. 2011.

CAMISÓN, César; CRUZ, Sonia; GONZÁLEZ, Tomás. **Gestión de la calidad**: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, 2007. v. 2

CEBRASSE. **Anuário Brasileiro do Setor de Serviços**. São Paulo: Public Projetos Editorias, 2008. Disponível em: <http://www.cebrasse.org.br/downloads/anuario_cebrasse.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/351/312>>. Acesso em: 05 dez. 2011.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.

CRISTO, Carlos Manuel Pedroso Neves. Prospectiva estratégica: instrumento para a construção do futuro e para a elaboração de políticas públicas. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7, 2002, Lisboa. **Anais...** Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043707.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2011.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**: a arte de garantir a qualidade. 7. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

CUENCA, Angela Maria Belloni; NORONHA, Daisy Pires; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**,

São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008. Disponível em:
<<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/60/75>>. Acesso em: 04 ago. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez./2010. Disponível em:
<http://dggz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 04 mar. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/269/237>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

DAVENPORT, Thomas H.; JARVENPAA, Sirkka L.; BEERS, Michael C. Improving Knowledge Work Processes. **Sloan Management Review**, v. 37, n. 4, Summer 1996. Disponível em:
<<http://sloanreview.mit.edu/files/saleable-pdfs/3744.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2011.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em:
<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/299/178>. Acesso em: 03 ago. 2011.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 20-31, jan./abr. 2006. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a03.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2011.

DUARTE, Elizabeth Andrade; BRAGA, Rogério Manoel de Oliveira. O profissional bibliotecário e o domínio da língua inglesa. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.105-122, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/11060/19533>>. Acesso em: 07 dez. 2011.

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

DURAND, Thomas. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings...** Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

DURAND, Thomas. L'alchimie de la Compétence. **Revue Française de Gestion**, Paris, n. 127, p. 84-102, jan./fév. 2000.

DUTRA, Joel Souza. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2008.

DUTRA, Tatiana N. Augusto; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 11, n. 22, p. 178-194, 2º sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/451/437>> Acesso em: 14 abr. 2011.

FERRAZ, Kátia M. de Andrade et al. Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca. In: AMARAL, Sueli Angelica do. **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007. p. 185-196

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech/high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992. (Palavra-chave, 3)

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. São Paulo: Atlas, 2000.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRIEBLER, Ana Cristina de Freitas; MATTOS, Ana Maria. Novas tecnologias, novas mídias, velhas dificuldades: aprimorando a interface com o usuário para a escolha de base de dados ou periódicos. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, n. 23, 1º sem. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12n23p73/394>>. Acesso em: 04 ago. 2011.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HAIR JR, Joseph et al. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

JURAN, Joseph. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LEME, Rogerio. **Aplicação prática de gestão de pessoas por competência**: mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

LIRA, Elda Lopes. **Contribuição do profissional bibliotecário na formação do discente de graduação na universidade**. 2007. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/LIRA-Elda.pdf>>. Acesso em: 07 dez. 2011.

LISTON, Rose Cristiani Franco Seco; SANTOS, Plácida da Costa. Representando a Information Literacy “Competências Informacionais” na Biblioteconomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 287-300, jul./dez. 2008. Disponível em:

<<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4742>>. Acesso em: 03 ago. 2011.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003. Disponível em:

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/286>. Acesso em: 06 dez. 2011.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MAPONYA, Pearl M. **Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries**. Pietermaritzburg: University of KwaZulu-Natal, 2004. Disponível em:

<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.137.8283>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

MARSHALL JUNIOR, Isnard et al. **Gestão da qualidade**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade. Sobre confiabilidade e validade.

Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 8, n. 20, p. 1-12, jan./abr. 2006. Disponível em:

<<http://200.169.97.104/seer/index.php/RBGN/article/viewFile/51/44>>. Acesso em: 01 dez. 2011.

MCCLELLAND, David Clarence; SPENCER, Lyle M. **Competency assessment methods: history and state of the art**. Boston: Hay McBer Research Press, 1990.

MELO, Hildete Pereira de et al. **O setor serviços no Brasil: uma visão global - 1985/95**. Rio de Janeiro: IPEA, 1998. Disponível em:

<<http://www.ipea.gov.br/pub/td/td0549.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2011.

MENDELSON, Jennifer. The name assigned to the document by the author. This field may also contain sub-titles, series names, and report

numbers.Human Help at OPAC Terminals Is User Friendly: A preliminary Study. **RQ**, v. 34, n. 2, p. 173-90, Win./1994.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/756/627>>. Acesso em: 14 abr. 2011.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/83/76>>. Acesso em: 14 abr. 2011.

MOLLER, Claus Nue. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 9. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n.1, p.129-142, jan./jul., 2006. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/472/598>>. Acesso em: 08 abr. 2011.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=11#Artigos>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

NEVES, Fernanda Ivo; MELO, Maria das Graças de Lima. O "status quo" do serviço de referência em bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 39-44, jan./jun. 1986. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1413/1036>>. Acesso em: 25 jan. 2011.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 18. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

NUNES, Sueli; SANTOS, Luciana. Políticas de informação e aprendizagem organizacional: desafios para a implantação de novas tecnologias em bibliotecas universitárias. **Comunicação e Informação**, v. 10, n. 1, p. 73-81, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.ufg.br/index.php/ci/article/view/10311/7160>>. Acesso em: 03 ago. 2011.

OLIVEIRA, Ângela Maria et al. Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.3, p. 360-382, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/274/67>>. Acesso em: 14 abr. 2011.

OLIVEIRA, Paulo; LACERDA, Juarez. Habilidades e competências desejáveis aos profissionais de inteligência competitiva no atual contexto competitivo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 46-53, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/912/718>>. Acesso em: 29 abr. 2011.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988. Disponível em: <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2011.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino. Formação da identidade profissional do bibliotecário: o desenvolvimento de competência e habilidades na área educacional. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. Bauru: Kairós, 2005.

RESENDE, Enio. **O livro das competências**: desenvolvimento das competências: a melhor auto-ajuda para pessoas, organizações e sociedade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie. **Saberes e competências**: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas: Papyrus, 1997.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

RUAS, Roberto. Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR.; Moacir de Miranda (Org). **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/24/pdf> >. Acesso em: 04 mar. 2011.

SARACEVIC, Tefko et al. A study of information seeking and retrieving: background and methodology. **Journal of the American**

Society for Information Science, Maryland, v. 39, n. 3, p. 161-176, May 1988.

SCHMENNEN, Roger W. **Administração de operações em serviços**. Tradução: Lenke Peres. São Paulo: Futura, 1999.

SCHREIBER, Guus et al. **Knowledge Engineering and Management: The CommonKADS Methodology**. Cambridge : MIT Press, 2000.

SEO, Wonchul et al. A state-driven modeling approach to human interactions for knowledge intensive services. **Expert Systems with Applications**, v. 38, n. 3, p. 1917-1930, mar. 2011. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6V03-50P9GWC-1D&_user=687353&_coverDate=03%2F31%2F2011&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=gateway&_origin=gateway&_sort=d&_docanchor=&view=c&_acct=C000037882&_version=1&_urlVersion=0&_userid=687353&md5=d54a88a7dc19652f8134f304e23181f8&searchtype=a>. Acesso em: 24 mar. 2011.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p. 198-218, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/370/442>>. Acesso em: 14 mar. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. Formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em:

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/376/254>. Acesso em: 04 ago. 2011.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 3. ed. Tradução: Henrique Luiz Corrêa. São Paulo: Atlas, 2009.

SLACK, Nigel. **Vantagem competitiva em manufatura**: atingindo competitividade nas operações industriais. Tradução: Sônia Maria Corrêa. São Paulo: Atlas, 1993.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Tradução: Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, Ubaldino Dantas (Ed.). **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: ABDF, 1982. v. 1

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2011.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em: 04 ago. 2011.

TEIXEIRA, Heloíse Manica Paris; RADOS, Gregório Jean Varvakis; DANTAS, Mario Antonio Ribeiro. Atividades intensivas em conhecimento e inovação para agregar valor em serviços. **Acta**

Scientiarum: Human and Social Sciences, Maringá, v. 31, n. 1, p. 1-10, 2009. Disponível em:

<<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHumanSocSci/article/viewFile/373/373>>. Acesso em: 24 mar. 2011.

TYCKOSON, David A. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service.

Reference Services Review, v. 31, n. 1, p. 12-16, 2003. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861714&show=html>>. Acesso em: 06 dez. 2011

TYCKOSON, David A. What is the best model of reference service?

Library Trends, v. 50, n. 2, p. 183-196, Fall 2001. Disponível em:

<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d_opt.pdf?sequence=1>. Acesso em: 30 mar. 2011.

ULRICH, Dave. **Os campeões de recursos humanos**: inovando para obter os melhores resultados. São Paulo: Futura, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**,

Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>>. Acesso em: 14 mar. 2011.

WATHEN, Samuel; ANDERSON, John C. Designing services: an information-processing approach. **International Journal of Service**

Industry Management, v. 6, n. 1, 1995, p. 64-76. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=851570>>. Acesso em: 17 mar. 2011.

WITTER, Geraldina Porto. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1412/1035>>. Acesso em: 01 abr. 2011.

WRIGHT, James Terence Coulter; GIOVINAZZO, Renata Alves. Delphi: uma ferramenta de apoio ao planejamento prospectivo. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 01, n. 12, 2º trim./2000. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C12-art05.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2011.

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

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A – Estudos que apontam competências relacionadas a ambientes e contextos diferenciados

AUTORES) / ANO	ABORDAGEM	ATRIBUIÇÕES
Figueiredo, 1991	Metodologias e técnicas para promoção do uso da informação em bibliotecas universitárias e especializadas.	Manter atitude amigável e aberta para com o usuário, a fim de descobrir qual a real necessidade de informação. Conhecer as fontes de informação e as técnicas de manuseio das obras. Realizar busca cuidadosa e sistemática da literatura com a seleção correta da resposta adequada; incluído aqui o tempo consumido para isso. Conhecer fontes de informação fora da biblioteca; conhecimento que deve obter por treinamento em serviço.
Figueiredo, 1992	Postura do profissional bibliotecário na prestação do serviço de referência e modelo de projeto de implantação e gerenciamento de setor de referência.	Capacidade de entender a questão. Interpretar da questão no contexto correto. Realizar as manipulações mentais que levam às fontes certas. Encontrar a informação relevante. Relacionar a resposta com a necessidade de informação do usuário. Vencer as dificuldades criadas pelo próprio usuário e outros fatores que possam estar envolvidos no processo de referência, visando a prestação da informação solicitada pelo usuário no menor prazo possível.
Alencar, 1995 Alencar, 1996	Análise das relações entre opiniões de mestres e doutores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários quanto à: atitudes desejáveis, habilidades e	Conhecimento de instrumentos bibliográficos. Instrução bibliográfica. Busca em bases de dados on-line. Condução da entrevista de referência. Habilidades interpessoais com usuários. Conhecimentos: - Como usar fontes de referência e outras fontes - Instrumentos e fontes de informação de referência - Como executar várias atividades - Usuários, produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais - Função de referência e extensão dos

	<p>conhecimentos necessários no serviço de referência, bem como investigação das relações das competências com: função desempenhada, concepção de principal função, produção intelectual, atividades profissionais e satisfação no trabalho.</p>	<p>produtos e serviços oferecidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Métodos e técnicas de referência (como aplicar também) <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Executar cada uma das atividades pertinentes ao SR (mais importante) - Estabelecer harmonia usuário/colega - Conduzir uma entrevista - Tomar decisões e fazer recomendações - Perceber necessidades da organização e das bibliotecas - Aplicar métodos e medidas de avaliação (menos importante) <p>Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atitudes cognitivas, comportamentais, afetivas e a combinação entre elas. - Atitudes comportamentais: disposição de atender ao usuário, boa educação, boa comunicação, cortesia, atitude de atualizar-se constantemente.
<p>Dutra; Carvalho, 2006</p>	<p>Análise das novas habilidades demandadas pelo mercado de trabalho atual para o profissional da informação, caracterizando os fatores determinantes do contexto atual; verificação do impacto das TIC no mercado de trabalho do profissional da informação e conhecimento das transformações ocorridas no perfil deste profissional frente a estas mudanças.</p>	<p>Novas habilidades exigidas no geral para o bibliotecário no novo mercado. Chama de habilidades, mas trata como conhecimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento em língua estrangeira (principalmente inglês) - Conhecimento em informática (domínio das TIC, uso da Internet, etc.) - Conhecimento técnico (pouco citado) - Conhecimentos gerenciais (pouco citado)
	<p>Discussão sobre a conexão teórica entre os temas necessidades de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecimentos sobre a arquitetura e o ciclo da informação; como obter produtos e serviços de informação; como selecionar fontes, canais, contextos e tecnologias adequados de informação

Miranda, 2006	informação e competência informacional, expressando as semelhanças identificadas entre essas e estabelecendo uma ligação teórica em um terceiro construto.	para solucionar problemas específicos de usuários de informação específicos. - Habilidades de detectar necessidades; avaliar o custo/benefício da busca e uso da informação para solucionar problemas; lidar com a TI. - Atitudes de integridade, controle e compartilhamento, transparência, proatividade - uma “cultura informacional” rica e positiva capaz de avaliar o valor da informação para cada usuário no intuito de atender suas necessidades.
Oliveira et al., 2006	Mapeamento de competências para identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes existentes e necessárias ao staff de uma biblioteca universitária, em todos os setores.	<p style="text-align: center;">Bibliotecário</p> <p>Conhecimentos: estrutura administrativa local (estrutura, funcionamento, missão, políticas, objetivos, produtos e serviços da biblioteca); serviço de referência (uso das bases de dados do acervo, ou seja, o uso do sistema local de busca); conhecimentos de informática; atividades do serviço de referência (clipping de informação e biblioterapia); novas tecnologias (suportes, migração de dados e educação à distância); atividades administrativas (atividades relacionadas à administração de consórcios em unidades de informação) e conhecimentos específicos (estudos relacionados à cienciométrica, bibliometria e infometria).</p> <p>Habilidades: identificar as características e expectativas do cliente; utilizar linguagem acessível ao cliente; produzir soluções rapidamente (demonstrar agilidade); operar computadores, periféricos e outros recursos tecnológicos; argumentar de maneira convincente; demonstrar capacidade de adaptação a novos métodos de trabalho; resolver problemas não comuns no seu dia-a-dia; desenvolver planos de divulgação e marketing; desenvolver políticas de informação; desenvolver padrões de qualidade gerencial; controlar a execução dos planos de atividades; buscar</p>

		<p>patrocínios e parcerias; elaborar manuais de serviços e procedimentos; conquistar a simpatia e o apreço do cliente; observar e perceber os fatos que o cercam e suas consequências (ser perspicaz); trabalhar sob pressão, administrando o stress; ser proativo (visão antecipada); demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita; liderar equipes; trabalhar em equipe e em rede; demonstrar capacidade de análise e síntese; demonstrar capacidade de negociação; demonstrar senso de organização; demonstrar capacidade empreendedora; demonstrar raciocínio lógico; demonstrar capacidade de concentração.</p> <p>Atitudes: qualidade; atendimento ao cliente; aprimoramento; iniciativa; comprometimento com o trabalho; produtividade; disposição; responsabilidade; trabalho em equipe; participação de eventos; interação com outros profissionais; articulações; posturas políticas; acompanhamento da literatura.</p> <p>Auxiliar de Biblioteca</p> <p>Conhecimentos: serviços administrativos locais (organização, controle, uso e manutenção de mobiliários e equipamentos do ambiente de trabalho); referência (relações humanas, localização de material e organização do acervo); empréstimo (empréstimo, devolução, renovação, reserva e cadastro do usuário); novas tecnologias; aquisição; preservação; processos técnicos e outros serviços administrativos.</p> <p>Habilidades: utilizar linguagem acessível ao cliente; identificar os interesses do cliente; operação de computadores; soluções rápidas; argumentação; resolução de problemas; adaptação a novos métodos de trabalho; relações interpessoais; comunicação objetiva; integração; simpatia; administrar stress; trabalhar em equipe;</p>
--	--	---

		<p>comprometimento com o trabalho. Atitudes: atendimento com qualidade; produtividade; atendimento ao cliente; ética; responsabilidade; comprometimento; atualização. Técnico de Biblioteca Conhecimentos: serviços administrativos locais; referência; aquisição; processos técnicos; serviços administrativos; empréstimo; novas tecnologias; preservação/restauração. Habilidades: atendimento ao cliente; operação de equipamentos; resolução de problemas; relações interpessoais; comunicação; integração; percepção; administrar o stress; proatividade; trabalho em equipe; comprometimento; adaptação a novos métodos de trabalho; argumentação de maneira eficiente. Atitudes: qualidade; produtividade; receptividade; atenção ao cliente; responsabilidade; iniciativa; comprometimento; trabalho em equipe; atualização.</p>
Oliveira; Lacerda, 2007	<p>Análise das principais habilidades e competências desejáveis aos profissionais de Inteligência Competitiva (IC) a partir de uma revisão de literatura, tomando como referência as etapas do ciclo de IC e os estudos de Robert L. Katz sobre habilidades gerenciais.</p>	<p>Habilidades Humanas: astúcia; comunicação; perspicácia; criatividade; persistência; intuição; autodidata (capacidade de aprendizado autônoma); confiabilidade. Técnicas: capacidade de coleta de dados; conhecimento de fontes de informações; conhecimento em metodologia científica; capacidade de pensar estrategicamente; conhecimento em ferramentas análises de IC; habilidade de pesquisa. Conceituais: conhecimento sobre o setor industrial; conhecimento das estruturas de poder da organização; conhecimento sobre os processos de tomada de decisão; conhecimento das forças do mercado que influenciam a empresa; compreensão da cultura organizacional; conhecimento das preferências dos administradores.</p>
		<p>Conhecimento Conduzir auditorias de inteligência; Contra-inteligência; Estratégia organizacional; Estrutura de poder da</p>

<p>Amaral et al., 2008</p>	<p>Modelo de mapeamento de competências em equipes de Inteligência Competitiva</p>	<p>organização; Ferramentas de <i>groupware</i>; Fontes de informação; Inteligência competitiva;</p> <p>Línguas estrangeiras; Mecanismos de troca de informações na organização e no setor industrial; Metodologia científica; Métodos e técnicas de análise; Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; Organização da informação; Planejamento; Relatórios; Setor industrial; Técnicas de entrevista; Tecnologia da informação; Terminologia do setor.</p> <p>Habilidades</p> <p>Aprender com as experiências; Apresentação de resultados; Capacidade de análise; Capacidade de obtenção de informações não publicadas; Capacidade de reconhecer padrões e de extrair implicações dos dados; Capacidade de redação; Capacidade de síntese; Compreender tipos psicológicos; Consideração dos modelos mentais dos decisores na apresentação dos resultados; Destreza com as fontes; Discernir; Disposição para viajar com frequência; Entrevistar; Equilíbrio emocional; Extrair dados relevantes; Extrair implicações estratégicas; Foco nos resultados; Gerar explicações consistentes dos fatos; Gerar recomendações de acordo com a análise; Gerenciar a coleta de informações; Gerenciar fontes de informação; Identificação e uso de fontes convencionais; Identificação e uso de fontes criativas; Influência; Interpretação de dados; Intuição; Julgamento; Lidar com ambiguidades, conflitos e dados incompletos; Liderança; Negociação; Organização e planejamento; Organizar dados coletados; Organizar equipes; Pensamento analítico; Percepção de sinais fracos; Perspicácia; Pontualidade; Raciocínio estratégico; Raciocínio lógico; Reconhecer anomalias de informação; Relacionamento com</p>
-----------------------------------	--	---

		<p>pessoas-chave; Resolução de problemas; Saber ouvir; Saber quando parar a análise; Trabalhar com resultados intangíveis sem frustração; Trabalhar sob pressão; Uso de redes de contatos; Versatilidade; Visão de futuro; Visão global.</p> <p>Atitudes Agilidade; Assertividade; Confiabilidade; Cooperação; Criatividade; Curiosidade; Detalhista; Diplomacia; Discrição; Empatia; Estar constantemente atento às informações; Ética; Flexibilidade; Humildade; Iniciativa; Motivação; Observação; Otimismo; Percepção; Perfeccionismo; Perseverança; Proatividade; Respeito; Senso crítico; Seriedade.</p>
--	--	---

APÊNDICE B – Quadro de competências relacionadas ao bibliotecário em cada etapa do processo de referência tradicional

Etapa	Características	CHA Bibliotecário
A questão inicial	O usuário tem um problema a ser resolvido.	<p align="center">Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrutura administrativa local; • Terminologia.
	O problema pode ser externo (decorrente do contexto social ou situacional do indivíduo) ou interno (podendo ser de origem psicológica ou cognitiva, mas sempre originado na mente do indivíduo).	<p align="center">Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; • Compreensão de tipos psicológicos; • Equilíbrio emocional; • Utilizar linguagem acessível ao usuário.
	<p>A necessidade informacional ainda poderá ser imprecisa e vaga.</p> <p>São formuladas questões de forma intelectual, descrevendo através de palavras.</p> <p>Inicia-se a interação.</p>	<p align="center">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção ao usuário; • Confiabilidade; • Cortesia; • Diplomacia; • Empatia; • Humildade; • Pró-atividade.
A questão negociada	Interação de pré-investigação.	<p align="center">Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de entrevista; • Terminologia.
	Esclarecimento, ajuste ou reformulação da questão inicial para ter certeza que	<p align="center">Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; • Negociação;

	<p>corresponde exatamente a real necessidade de informação.</p> <p>Clareza do tipo de resposta que o usuário requer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perspicácia; • Raciocínio lógico; • Utilizar linguagem acessível ao usuário; <p style="text-align: center;">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção ao usuário; • Criatividade; • Diplomacia; • Empatia; • Flexibilidade; • Senso crítico.
<p>A estratégia de busca</p>	<p>Formulação e desenvolvimento da estratégia de busca.</p> <p>Definição de quais fontes de informação serão consultadas, como e em que ordem.</p> <p>Tradução do tema da questão para uma linguagem de acesso às fontes de informação.</p> <p>Escolha de um dos vários caminhos possíveis para a busca.</p> <p>Pode se feita de maneira subconsciente e intuitiva.</p> <p>Fase intelectual.</p> <p>Necessidade de conhecimento das fontes de informações disponíveis e experiência na utilização das mesmas.</p>	<p style="text-align: center;">Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação; • Metodologia científica; • Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; • Organização da informação; • Tecnologias da informação; • Terminologia. <p style="text-align: center;">Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizado com experiências; • Discernimento; • Perspicácia; • Planejamento; • Raciocínio lógico. <p style="text-align: center;">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização constante; • Criatividade; • Motivação.

<p>O processo de busca</p>	<p>Definição de estratégia de busca flexível, que comporte a mudança no curso da busca e estratégias alternativas.</p> <p>A presença do consulente pode facilitar as mudanças na busca.</p> <p>Possibilidade de ser feita pesquisa reiterativa.</p> <p>Busca nas fontes mais prováveis de conter a resposta.</p>	<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação; • Línguas estrangeiras; • Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; • Organização da informação; • Tecnologias da informação; • Terminologia. <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilidade; • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Discernimento; • Raciocínio lógico. <p>Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização constante; • Criatividade; • Motivação; • Senso crítico.
<p>A resposta</p>	<p>Seleção e entrega da resposta (itens recuperados) ao usuário.</p> <p>A resposta pode não ser exatamente o fim do processo, visto que é apenas o resultado da busca.</p> <p>O resultado nem sempre é proveitoso, mas mesmo assim será uma resposta.</p> <p>Avaliação e decisão se a resposta requerida pelo usuário foi ou não encontrada (relevância e utilidade), havendo</p>	<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação; • Terminologia. <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Utilizar linguagem acessível ao usuário. <p>Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortesia; • Humildade.

	interação entre o bibliotecário e o usuário.	
A solução	<p>A resposta pode ser uma potencial solução, podendo estar adequada à necessidade do consulente ou necessitando de uma elucidação para que se torne uma solução.</p> <p>É importante a avaliação conjunta entre bibliotecário e consulente avaliem juntos o resultado e que o mesmo seja aprovado para a conclusão do processo.</p> <p>Pode ser feita um renegociação se não houver uma decisão quanto à resposta ter sido alcançada ou não.</p>	<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação.
		<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Compreensão de tipos psicológicos; • Discernimento; • Raciocínio lógico.
		<p>Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidade; • Cortesia; • Diplomacia.

APÊNDICE C – Quadro de competências relacionadas ao bibliotecário em cada etapa do processo de referência educativo

Etapa	Características	CHA Bibliotecário
O problema	Identificação das necessidades informacionais. Entrevista prévia. Conhecimento da demanda, utilizando indicadores de comportamento.	<p align="center">Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de entrevista; • Terminologia
		<p align="center">Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; • Compreensão de tipos psicológicos; • Perspicácia; • Utilizar linguagem acessível ao usuário.
		<p align="center">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção ao usuário; • Confiabilidade; • Cortesia; • Diplomacia; • Empatia; • Humildade; • Pró-atividade.
O roteiro	Seleção das fontes que serão acessadas e demonstradas e das palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse dos usuários. Tomada de decisão. Exploração e	<p align="center">Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação; • Línguas estrangeiras; • Organização da informação; • Tecnologias da informação; • Terminologia.
		<p align="center">Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discernimento; • Elaboração de manuais; • Planejamento; • Pontualidade.
		<p align="center">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização constante; • Senso crítico.

	tratamento de fontes de informação; manuseio de sistemas automatizados.	
Ensino/ Aprendizagem	<p>Ensino efetivo sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais selecionados.</p> <p>Educação de usuários.</p> <p>Ambiente de estímulo ao aprendizado dos usuários.</p> <p>Transmissão de informações efetivas.</p> <p>Compartilhamento dos conhecimentos.</p>	<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fontes de informação; • Línguas estrangeiras; • Metodologia científica; • Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; • Organização da informação; • Tecnologias da informação; • Terminologia.
		<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilidade; • Capacidade de comunicação oral e escrita; • Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; • Compreensão de tipos psicológicos; • Equilíbrio emocional; • Utilizar linguagem acessível ao usuário.
		<p>Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção ao usuário; • Atualização constante; • Confiabilidade; • Cortesia; • Criatividade; • Diplomacia; • Empatia; • Flexibilidade; • Humildade; • Motivação.
		<p>Conhecimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologia científica.
		<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizado com as experiências; • Capacidade de comunicação oral e

O feedback	Avaliação do ensino-aprendizagem.	escrita; <ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio emocional; • Negociação; • Utilizar linguagem acessível ao usuário.
	Regulador do processo	<p style="text-align: center;">Atitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenção ao usuário; • Confiabilidade; • Criatividade; • Diplomacia; • Empatia; • Flexibilidade; • Senso crítico.

APÊNDICE D – Glossário de competências relacionadas ao bibliotecário no serviço de referência (baseado em Amaral et al., 2008)

CONHECIMENTOS

- **Estrutura administrativa local:** conhecer a estrutura, funcionamento, missão, políticas, objetivos, produtos e serviços da biblioteca.
- **Fontes de informação:** conhecer as fontes de informação e seu uso correto, incluindo fontes de informação fora da biblioteca e orientações de como chegar até elas e utilizá-las; demonstrar proficiência para lidar com as fontes, otimizando a recuperação de informações relevantes.
- **Línguas estrangeiras:** proficiência em línguas estrangeiras.
- **Metodologia científica:** conhecer instrumental metodológico para a atividade de pesquisa científica.
- **Métodos, técnicas e ferramentas de coleta:** conhecer métodos, técnicas e ferramentas de coleta de informações, busca em bases de dados on-line, sistema local de buscas.
- **Organização da informação:** conhecimento em catalogação, classificação e indexação de informações.
- **Técnicas de entrevista:** técnicas eficientes de entrevista de referência, para coleta de informações com abordagens face a face.
- **Tecnologias da informação:** conhecimento em softwares e hardwares relacionados às suas atividades, domínio das TIC, uso da Internet, novas tecnologias.
- **Terminologia:** conhecimento da linguagem técnica da área.

HABILIDADES

- **Agilidade:** desenvolver as atividades rapidamente e com destreza, buscar soluções rapidamente, agir com pontualidade e cumprir prazos.
- **Aprendizado com experiências:** aprimorar ações e resultados através de aprendizado obtido por experiências anteriores.
- **Capacidade de comunicação oral e escrita:** demonstrar desempenho oral e escrito para se comunicar.

- **Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário:** capacidade de entender o questionamento e a real necessidade informacional do usuário, verificar se a solicitação do usuário está de acordo com a sua necessidade.
- **Compreensão de tipos psicológicos:** compreender os diferentes comportamentos humanos, visando avaliar reações que possam ocorrer em determinadas circunstâncias.
- **Discernimento:** fazer escolhas certas, examinar informações para avaliar se são significativas e relevantes, focando no essencial.
- **Elaboração de manuais:** capacidade de elaborar manuais que sirvam como guias aos usuários, reunindo informações de forma sistematizada e criteriosa para facilitar a compreensão e execução das pesquisas.
- **Equilíbrio emocional:** capacidade de ponderar perante imprevistos, adversidades ou pressões, conduzindo as ações de forma equilibrada e com comportamento estável.
- **Negociação:** capacidade de solucionar conflitos e divergências.
- **Perspicácia:** observar e perceber fatos, situações e suas consequências, estar atento ao ambiente, às pessoas e aos acontecimentos.
- **Planejamento:** definir antecipadamente um conjunto de ações ou intenções; capacidade de se organizar e otimizar procedimentos para eficácia dos resultados.
- **Raciocínio lógico:** elaborar pensamentos abstratos, racionais e compatíveis com as situações.
- **Utilizar linguagem acessível ao usuário:** comunicar-se com o usuário em uma linguagem que o mesmo compreenda, sem utilização de termos técnicos ou muito específicos.

ATITUDES

- **Atenção ao usuário:** dar e demonstrar atenção total ao usuário e ao seu questionamento, demonstrando vontade e interesse em atendê-lo; aguardar o usuário manifestar sua dúvida ou necessidade, não interrompê-lo.
- **Atualização constante:** estar constantemente atento às novas informações, acompanhar a literatura.
- **Confiabilidade:** transmitir segurança, transparência, deixar o usuário à vontade.
- **Cortesia:** tratar o usuário com educação, delicadeza e urbanidade.

- **Criatividade:** apresentar novas ideias e soluções, utilizando situações anteriores semelhantes aprendidas e vivenciadas.
- **Diplomacia:** manter as relações com alto grau de respeito, buscando consenso quando em situações de atrito, tratar as pessoas com consideração e apreço.
- **Empatia:** colocar-se no lugar do outro para enxergar situações e acontecimentos, identificar-se com o usuário.
- **Flexibilidade:** aceitar e se adaptar a novas e diversas situações, demonstrando disposição e interesse.
- **Humildade:** ter simplicidade e modéstia.
- **Motivação:** interesse e boa vontade diante dos desafios, ter perseverança e não se deixar abater por obstáculos, ter persistência.
- **Pontualidade:** realização das atividades em tempo devido, cumprimento de horários e compromissos.
- **Pró-atividade:** antecipação aos fatos, iniciativa, iniciar o trabalho por conta própria.
- **Senso crítico:** ter capacidade de apreciar algo através de reflexão, com ponderação e raciocínio.

APÊNDICE E – Instrumento de confirmação do quadro de competências do processo de referência tradicional utilizado no pré-teste com especialistas

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

Prezado(a) Respondente,

Estou desenvolvendo minha dissertação de mestrado, intitulada “**Serviço de referência em Bibliotecas Universitárias: um estudo de competências e qualidade**”, e venho solicitar a sua participação na avaliação dos dados para a complementação da pesquisa em desenvolvimento junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Cada participante foi selecionado em função de sua experiência e conhecimento acumulado sobre o serviço de referência, sendo que serão observados os aspectos éticos, havendo sigilo na análise dos dados obtidos e anonimato da identidade dos participantes.

Solicito sua colaboração para responder o questionário anexo, avaliando a apropriação dos quadros referentes às competências necessárias ao Bibliotecário para o desenvolvimento de suas atividades no serviço de referência, bem como a intensidade dessas competências.

Agradeço a sua atenção e colaboração e coloco-me à disposição para informações adicionais através do e-mail: sirlene23@gmail.com

Florianópolis, 22 de agosto de 2011.

Atenciosamente,

Sirlene Pinto

Mestranda em Ciência da Informação

(PGCIN/UFSC)

sirlene23@gmail.com

Prof. Dr. Gregório Varvakis

Professor do Departamento de Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Orientador da pesquisa

grego@deps.ufsc.br

1 – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

1.1 Faixa Etária:

- menos de 20 anos
- entre 20 e 30 anos
- entre 31 e 40 anos
- entre 41 e 50 anos
- acima de 50 anos

1.2 Escolaridade:

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outros _____

1.3 Tempo de atuação no serviço de referência:

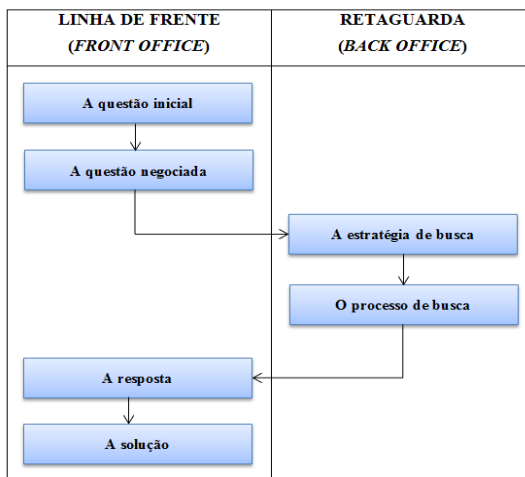
- menos de 1 ano
- entre 1 e 3 anos
- entre 3 e 5 anos
- entre 5 e 10 anos
- mais de 10 anos

2 – AVALIAÇÃO DE APROPRIAÇÃO E RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS NO PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL

Nessa pesquisa foram consideradas as etapas do processo de referência tradicional em que há a participação do bibliotecário, visto que o estudo das competências está relacionado ao mesmo.

As etapas do processo de referência tradicional foram divididas em dois grupos, de acordo com o grau de interação existente entre o bibliotecário e o usuário. O primeiro grupo se refere às atividades de **linha de frente** (*front office*), em que há alto contato entre bibliotecário e usuário, e o segundo grupo se refere às atividades de **retaguarda** (*back office*) em que há baixo ou nenhum contato entre eles¹, conforme figura abaixo:

¹ CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.



Para o estabelecimento das competências no processo de referência foi utilizado o modelo genérico de competências de Durand (1998; 2000)², o qual considera que competência é o conjunto de **conhecimentos**, **habilidades** e **atitudes** interdependentes e complementares.

INSTRUÇÕES:

- Para cada uma das competências apontadas, informe se **Concorda (C)** ou **Discorda (D)** com sua importância no Processo de Referência.
- Para a coluna “Relevância” utilize os códigos a seguir para apontar, de acordo com a sua percepção, a intensidade de relevância das competências relativas ao bibliotecário.
- Se necessário, sugira alterações e/ou complementações.

1 Nenhuma	2 Pouca	3 Regular	4 Muita	5 Extrema
--------------	------------	--------------	------------	--------------

² DURAND, Thomas. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings**. . . Oslo: Norwegian School of Management, 1998.
DURAND, Thomas. L' alchimie de la Compétence. **Revue Française de Gestion**, Paris, n. 127, p. 84-102, jan./fév. 2000.

LINHA DE FRENTE (FRONT OFFICE)							
Conhecimentos	C	D	Relevância				
Estrutura administrativa local			1	2	3	4	5
Fontes de informação			1	2	3	4	5
Técnicas de entrevista			1	2	3	4	5
Terminologia			1	2	3	4	5
Habilidades	C	D	Relevância				
Capacidade de comunicação oral e escrita			1	2	3	4	5
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário			1	2	3	4	5
Compreensão de tipos psicológicos			1	2	3	4	5
Discernimento			1	2	3	4	5
Equilíbrio emocional			1	2	3	4	5
Negociação			1	2	3	4	5
Perspicácia			1	2	3	4	5
Raciocínio lógico			1	2	3	4	5
Utilizar linguagem acessível ao usuário			1	2	3	4	5
Atitudes	C	D	Relevância				
Atenção ao usuário			1	2	3	4	5
Confiabilidade			1	2	3	4	5
Cortesia			1	2	3	4	5
Criatividade			1	2	3	4	5
Diplomacia			1	2	3	4	5
Empatia			1	2	3	4	5
Flexibilidade			1	2	3	4	5
Humildade			1	2	3	4	5
Pró-atividade			1	2	3	4	5
Senso crítico			1	2	3	4	5

SUGESTÕES:

RETAGUARDA (BACK OFFICE)							
Conhecimentos	C	D	Relevância				
Fontes de informação			1	2	3	4	5
Línguas estrangeiras			1	2	3	4	5
Metodologia científica			1	2	3	4	5
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta			1	2	3	4	5
Organização da informação			1	2	3	4	5
Tecnologias da informação			1	2	3	4	5
Terminologia			1	2	3	4	5
Habilidades	C	D	Relevância				
Agilidade			1	2	3	4	5
Aprendizado com experiências			1	2	3	4	5
Capacidade de comunicação oral e escrita			1	2	3	4	5
Discernimento			1	2	3	4	5
Perspiciência			1	2	3	4	5
Planejamento			1	2	3	4	5
Raciocínio lógico			1	2	3	4	5
Atitudes	C	D	Relevância				
Atualização constante			1	2	3	4	5
Criatividade			1	2	3	4	5
Motivação			1	2	3	4	5
Senso crítico			1	2	3	4	5
SUGESTÕES:							

APÊNDICE F – Instrumento de confirmação do quadro de competências do processo de referência educativo utilizado no pré-teste com especialistas

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

Prezado(a) Respondente,

Estou desenvolvendo minha dissertação de mestrado, intitulada **“Serviço de referência em Bibliotecas Universitárias: um estudo de competências e qualidade”**, e venho solicitar a sua participação na avaliação dos dados para a complementação da pesquisa em desenvolvimento junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Cada participante foi selecionado em função de sua experiência e conhecimento acumulado sobre o serviço de referência, sendo que serão observados os aspectos éticos, havendo sigilo na análise dos dados obtidos e anonimato da identidade dos participantes.

Solicito sua colaboração para responder o questionário anexo, avaliando a apropriação dos quadros referentes às competências necessárias ao Bibliotecário para o desenvolvimento de suas atividades no serviço de referência, bem como a intensidade dessas competências.

Agradeço a sua atenção e colaboração e coloco-me à disposição para informações adicionais através do e-mail: sirlene23@gmail.com.

Florianópolis, 22 de agosto de 2011.

Atenciosamente,

Sirlene Pinto

Mestranda em Ciência da Informação

(PGCIN/UFSC)

sirlene23@gmail.com

Prof. Dr. Gregório Varvakis

Professor do Departamento de Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Orientador da pesquisa

grego@deps.ufsc.br

1 – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

1.1 Faixa etária:

- menos de 20 anos
- entre 20 e 30 anos
- entre 31 e 40 anos
- entre 41 e 50 anos
- acima de 50 anos

1.2 Escolaridade:

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outros _____

1.3 Tempo de atuação no serviço de referência:

- menos de 1 ano
- entre 1 e 3 anos
- entre 3 e 5 anos
- entre 5 e 10 anos
- mais de 10 anos

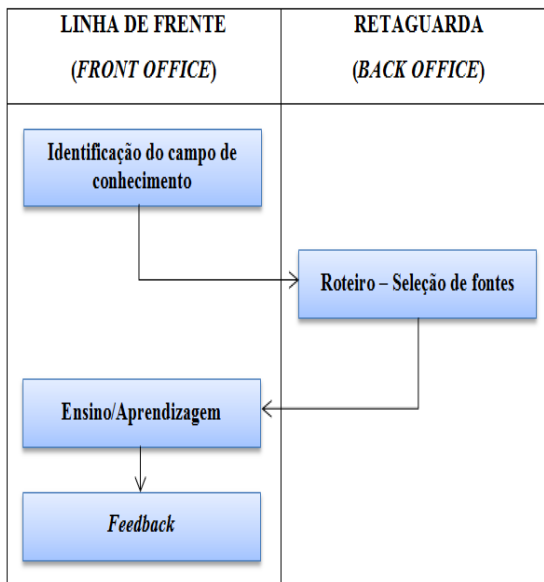
2 – AVALIAÇÃO DE APROPRIAÇÃO E RELEVÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS NO PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO

Nesta pesquisa, o Processo de Referência Educativo (PRE) é caracterizado pela orientação e capacitação dos usuários no acesso e uso de fontes de informação de áreas e temas de interesse dos mesmos.³

As etapas do processo de referência educativo foram divididas em dois grupos, de acordo com o grau de interação existente entre o bibliotecário e o usuário. O primeiro grupo se refere às atividades de linha de frente (*front office*), em que há alto contato entre bibliotecário e usuário, e o segundo grupo se refere às atividades de retaguarda (*back office*) em que há baixo ou nenhum contato entre eles⁴, conforme figura abaixo:

³ ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

⁴ CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.



Para o estabelecimento das competências no processo de referência foi utilizado o modelo genérico de competências de Durand (1998; 2000)⁵, o qual considera que competência é o conjunto de **conhecimentos, habilidades e atitudes** interdependentes e complementares.

INSTRUÇÕES:

- Para cada uma das competências apontadas, informe se **Concorda (C)** ou **Discorda (D)** com sua importância no Processo de Referência.
- Para a coluna “Relevância” utilize os códigos a seguir para apontar, de acordo com a sua percepção, a intensidade de relevância das competências relativas ao bibliotecário.
- Se necessário, sugira alterações e/ou complementações.

1 Nenhuma	2 Pouca	3 Regular	4 Muita	5 Extrema
--------------	------------	--------------	------------	--------------

⁵ DURAND, Thomas. Forms of incompetence. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 4., 1998, Oslo. **Proceedings**... Oslo: Norwegian School of Management, 1998.
DURAND, Thomas. L'alchimie de la Compétence. **Revue Française de Gestion**, Paris, n. 127, p. 84-102, jan./fév. 2000.

LINHA DE FRENTE (FRONT OFFICE)							
Conhecimentos	C	D	Relevância				
Fontes de informação			1	2	3	4	5
Línguas estrangeiras			1	2	3	4	5
Metodologia científica			1	2	3	4	5
Métodos, técnicas e ferramentas de coleta			1	2	3	4	5
Organização da informação			1	2	3	4	5
Técnicas de entrevista			1	2	3	4	5
Tecnologias da informação			1	2	3	4	5
Terminologia			1	2	3	4	5
Habilidades	C	D	Relevância				
Agilidade			1	2	3	4	5
Aprendizado com as experiências			1	2	3	4	5
Capacidade de comunicação oral e escrita			1	2	3	4	5
Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário			1	2	3	4	5
Compreensão de tipos psicológicos			1	2	3	4	5
Equilíbrio emocional			1	2	3	4	5
Negociação			1	2	3	4	5
Perspicácia			1	2	3	4	5
Utilizar linguagem acessível ao usuário			1	2	3	4	5
Atitudes	C	D	Relevância				
Atenção ao usuário			1	2	3	4	5
Atualização constante			1	2	3	4	5
Confiabilidade			1	2	3	4	5
Cortesia			1	2	3	4	5
Criatividade			1	2	3	4	5
Diplomacia			1	2	3	4	5

Empatia			1	2	3	4	5
Flexibilidade			1	2	3	4	5
Humildade			1	2	3	4	5
Motivação			1	2	3	4	5
Pró-atividade			1	2	3	4	5
Senso crítico			1	2	3	4	5
SUGESTÕES:							

RETAGUARDA (BACK OFFICE)							
Conhecimentos	C	D	Relevância				
Fontes de informação			1	2	3	4	5
Línguas estrangeiras			1	2	3	4	5
Organização da informação			1	2	3	4	5
Tecnologias da informação			1	2	3	4	5
Terminologia			1	2	3	4	5
Habilidades	C	D	Relevância				
Discernimento			1	2	3	4	5
Elaboração de manuais			1	2	3	4	5
Planejamento			1	2	3	4	5
Atitudes	C	D	Relevância				
Atualização constante			1	2	3	4	5
Pontualidade			1	2	3	4	5
Senso crítico			1	2	3	4	5
SUGESTÕES:							

APÊNDICE G – Instrumento final de avaliação da relevância das competências junto aos especialistas

de Sirlene Pinto sirlene23@gmail.com
para [e-mail]
data [data]
assunto Pesquisa Mestrado PGCIN/UFSC
enviado por gmail.com

Prezado [nome],

Estou desenvolvendo minha dissertação de mestrado intitulada “**Serviço de referência em Bibliotecas Universitárias: um estudo de competências e qualidade**” e venho solicitar sua participação nessa pesquisa em desenvolvimento junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC).

Cada participante foi selecionado em função de sua experiência e conhecimento acumulado sobre o serviço de referência, sendo que serão observados os aspectos éticos, havendo anonimato da identidade dos participantes.

Solicito sua colaboração para responder o questionário a seguir, avaliando a relevância das competências relativas ao Bibliotecário para o desenvolvimento de suas atividades no serviço de referência.

Para responder o questionário, acesse o link:

[link]

Agradeço sua atenção e colaboração e coloco-me à disposição para informações adicionais através do e-mail: sirlene23@gmail.com

Atenciosamente,

--

Sirlene Pinto

Bibliotecária - CRB 14/1156

Mestranda em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Prof. Dr. Gregório Varvakis

Professor do Departamento de Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Orientador da pesquisa

[Questionário direcionado pelo link]

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Este questionário tem por objetivo avaliar a intensidade de relevância de competências no Processo de Referência.

Nessa pesquisa, consideramos dois Processos de Referência:

>> PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL, o qual inclui as etapas apresentadas por Grogan (1995), sendo consideradas apenas aquelas em que há a participação do bibliotecário: A questão inicial > A questão negociada > A estratégia de busca > O processo de busca > A resposta > A solução

>> PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO, o qual é caracterizado pela orientação e capacitação dos usuários no acesso e uso de fontes de informação de áreas e temas de interesse dos mesmos, abrangendo as seguintes etapas: Identificação do campo do conhecimento > Roteiro - Seleção de fontes > Ensino/Aprendizagem > Feedback

Para o estabelecimento das competências no processo de referência foi utilizado o modelo genérico de competências de Durand (1998; 2000) , o qual considera que competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e complementares.

*Obrigatório

1 - Caracterização do respondente

E-mail* (Apenas para controle de respostas, os respondentes não serão

identificados.)

Escolaridade *

Graduação

Especialização

Mestrado

Doutorado

Outro:

Tempo de formação na área *

Menos de 1 ano

Entre 1 e 5 anos

2 - Intensidade de relevância e ocorrência das competências no Serviço de Referência Tradicional

INSTRUÇÕES:

▪ Para o campo “Relevância” utilize os códigos abaixo para apontar, de acordo com a sua percepção, a intensidade de relevância (importância) das competências relativas ao bibliotecário no processo de referência.

1 Nenhuma	2 Pouca	3 Regular	4 Muita	5 Extrema
--------------	------------	--------------	------------	--------------

▪ Se necessário, sugira alterações e/ou complementações em cada item.

CONHECIMENTOS

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA LOCAL - conhecer a estrutura, funcionamento, missão, políticas, objetivos, produtos e serviços da biblioteca. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

FONTES DE INFORMAÇÃO - conhecer as fontes de informação e seu uso correto, incluindo fontes de informação fora da biblioteca e orientações de como chegar até elas e utilizá-las; demonstrar proficiência para lidar com as fontes, otimizando a recuperação de informações relevantes. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

LÍNGUAS ESTRANGEIRAS - proficiência em línguas estrangeiras. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

METODOLOGIA CIENTÍFICA - conhecer instrumental metodológico para a atividade de pesquisa científica. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

MÉTODOS, TÉCNICAS E FERRAMENTAS DE COLETA - conhecer métodos, técnicas e ferramentas de coleta de informações, busca em bases de dados on-line, sistema local de buscas. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO - conhecimento em catalogação, classificação e indexação de informações. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TÉCNICAS DE ENTREVISTA - técnicas eficientes de entrevista de referência, para coleta de informações com abordagens face a face. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO - conhecimento em softwares e hardwares relacionados às suas atividades, domínio das TIC, uso da Internet, novas tecnologias. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TERMINOLOGIA - conhecimento da linguagem técnica da área. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

HABILIDADES

AGILIDADE - desenvolver as atividades rapidamente e com destreza, buscar soluções rapidamente, agir com pontualidade e cumprir prazos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

APRENDIZADO COM EXPERIÊNCIAS - aprimorar ações e resultados através de aprendizado obtido por experiências anteriores. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CAPACIDADE DE COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA - demonstrar desempenho oral e escrito para se comunicar. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

COMPREENSÃO DA NECESSIDADE E DAS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO - capacidade de entender o questionamento e a real necessidade informacional do usuário, verificar se a solicitação do usuário está de acordo com a sua necessidade. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

COMPREENSÃO DE TIPOS PSICOLÓGICOS - compreender os diferentes comportamentos humanos, visando avaliar reações que possam ocorrer em determinadas circunstâncias. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

DISCERNIMENTO - fazer escolhas certas, examinar informações para avaliar se são significativas e relevantes, focando no essencial. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ELABORAÇÃO DE MANUAIS - capacidade de elaborar manuais que sirvam como guias aos usuários, reunindo informações de forma sistematizada e criteriosa para facilitar a compreensão e execução das pesquisas. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

EQUILÍBRIO EMOCIONAL - capacidade de ponderar perante imprevistos, adversidades ou pressões, conduzindo as ações de forma equilibrada e com comportamento estável. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

NEGOCIAÇÃO - capacidade de solucionar conflitos e divergências. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PERSPICÁCIA - observar e perceber fatos, situações e suas consequências, estar atento ao ambiente, às pessoas e aos acontecimentos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PLANEJAMENTO - definir antecipadamente um conjunto de ações ou intenções; capacidade de se organizar e otimizar procedimentos para eficácia dos resultados. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

RACIOCÍNIO LÓGICO - elaborar pensamentos abstratos, racionais e compatíveis com as situações. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

UTILIZAR LINGUAGEM ACESSÍVEL AO USUÁRIO - comunicar-se com o usuário em uma linguagem que o mesmo compreenda, sem utilização de termos técnicos ou muito específicos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ATTITUDES

ATENÇÃO AO USUÁRIO - dar e demonstrar atenção total ao usuário e ao seu questionamento, demonstrando vontade e interesse em atendê-lo; aguardar o usuário manifestar sua dúvida ou necessidade, não interrompê-lo. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ATUALIZAÇÃO CONSTANTE - estar constantemente atento às novas informações, acompanhar a literatura. *

Relevância

1 2 3 4 5

nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CONFIABILIDADE - transmitir segurança, transparência, deixar o usuário à vontade. *

Relevância

1 2 3 4 5

nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CORTESIA - tratar o usuário com educação, delicadeza e urbanidade. *

Relevância

1 2 3 4 5

nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CRIATIVIDADE - apresentar novas ideias e soluções, utilizando situações anteriores semelhantes aprendidas e vivenciadas. *

Relevância

1 2 3 4 5

nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

DIPLOMACIA - manter as relações com alto grau de respeito, buscando consenso quando em situações de atrito, tratar as pessoas com consideração e apreço. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

EMPATIA - colocar-se no lugar do outro para enxergar situações e acontecimentos, identificar-se com o usuário. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

FLEXIBILIDADE - aceitar e se adaptar a novas e diversas situações, demonstrando disposição e interesse. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

HUMILDADE - ter simplicidade e modéstia. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

MOTIVAÇÃO - interesse e boa vontade diante dos desafios, ter perseverança e não se deixar abater por obstáculos, ter persistência. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PONTUALIDADE - realização das atividades em tempo devido, cumprimento de horários e compromissos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PRÓ-ATIVIDADE - antecipação aos fatos, iniciativa, iniciar o trabalho por conta própria. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

SENSO CRÍTICO - ter capacidade de apreciar algo através de reflexão, com ponderação e raciocínio. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

APÊNDICE H – Instrumento final de avaliação da relevância e da ocorrência das competências junto aos bibliotecários

de Sirlene Pinto sirlene23@gmail.com

para [e-mail]

data [data]

assunto Pesquisa Bibliotecários de Referência - Mestrado PGCIN/UFSC

enviado por gmail.com

Prezado(a) [nome]

Está em desenvolvimento a dissertação de mestrado intitulada **“Serviço de referência em Bibliotecas Universitárias: um estudo de competências e qualidade”** junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC) e viemos solicitar a sua colaboração para responder o questionário a seguir, o qual é composto por 2 módulos constituídos de questões fechadas, demandando, assim, um rápido tempo de resposta.

As questões devem ser respondidas com relação à sua atuação profissional diária, levando em conta suas experiências e percepções, sendo que sua colaboração no preenchimento deste questionário é de extrema importância para a realização da pesquisa.

Cada participante foi selecionado em função de sua atuação no serviço de referência, sendo que serão observados os aspectos éticos, havendo anonimato da identidade dos participantes, visto que os questionários serão tratados confidencialmente e terão processamento global.

Para responder o questionário acesse o link:

[link]

Ao responder o questionário, consideraremos seu aceite em participar da pesquisa.

Agradecemos sua atenção e colaboração, colocando-nos à disposição para informações adicionais através do e-mail: sirlene23@gmail.com

Atenciosamente,

--

Sirlene Pinto

Bibliotecária - CRB 14/1156

Mestranda em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Prof. Dr. Gregório Varvakis

Professor do Departamento de Ciência da Informação (PGCIN/UFSC)

Orientador da pesquisa

[Questionário direcionado pelo link]

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Este questionário tem por objetivo avaliar a intensidade de relevância de competências no Processo de Referência.

Nessa pesquisa, consideramos dois Processos de Referência:

>> PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL, o qual inclui as etapas apresentadas por Grogan (1995), sendo consideradas apenas aquelas em que há a participação do bibliotecário: A questão inicial > A questão negociada > A estratégia de busca > O processo de busca > A resposta > A solução

>> PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO, o qual é caracterizado pela orientação e capacitação dos usuários no acesso e uso de fontes de informação de áreas e temas de interesse dos mesmos, abrangendo as seguintes etapas: Identificação do campo do conhecimento > Roteiro - Seleção de fontes > Ensino/Aprendizagem > Feedback

Para o estabelecimento das competências no processo de referência foi utilizado o modelo genérico de competências de Durand (1998; 2000), o qual considera que competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e complementares.

*Obrigatório

1 - Caracterização do respondente

E-mail* (Apenas para controle de respostas, os respondentes não serão identificados.)

Escolaridade *

Graduação

Especialização

Mestrado

Doutorado

Outro:

Tempo de formação na área *

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Mais de 10 anos

Tempo de atuação no Serviço de Referência *

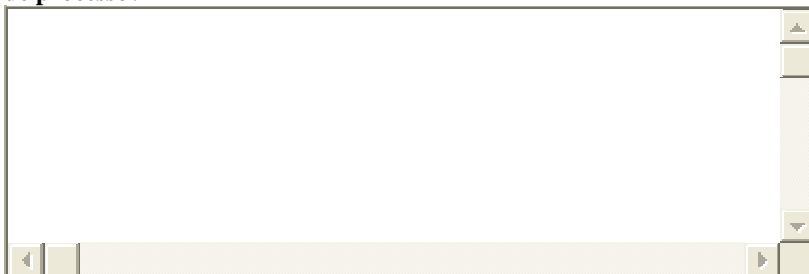
- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Mais de 10 anos

Tipo de Serviço de Referência em que atua *

- Serviço de Referência Tradicional
- Serviço de Referência Educativo
- Ambos

Considerando que o Processo de Referência pode ser desempenhado de duas formas (Processo de Referência Tradicional e/ou Processo de Referência Educativo), por gentileza informe: *

a) Quanto do seu tempo (percentual ou horas) você utiliza para cada tipo de processo?



b) Considerando o número total de usuários atendidos (nas duas formas), qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?

2 - Intensidade de relevância e ocorrência das competências no Serviço de Referência Tradicional

INSTRUÇÕES:

- Para o campo “Relevância” utilize os códigos abaixo para apontar, de acordo com a sua percepção, a intensidade de relevância (importância) das competências relativas ao bibliotecário no processo de referência.
- Para o campo “Como acontece” utilize os códigos abaixo para apontar a intensidade de ocorrência das competências no desenvolvimento das suas atividades profissionais diárias no processo de referência.

1 Nenhuma	2 Pouca	3 Regular	4 Muita	5 Extrema
----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------

- Se necessário, sugira alterações e/ou complementações em cada item.

CONHECIMENTOS

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA LOCAL - conhecer a estrutura, funcionamento, missão, políticas, objetivos, produtos e serviços da biblioteca. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

FONTES DE INFORMAÇÃO - conhecer as fontes de informação e seu uso correto, incluindo fontes de informação fora da biblioteca e orientações de como chegar até elas e utilizá-las; demonstrar proficiência para lidar com as fontes, otimizando a recuperação de informações relevantes. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

LÍNGUAS ESTRANGEIRAS - proficiência em línguas estrangeiras. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

METODOLOGIA CIENTÍFICA - conhecer instrumental metodológico para a atividade de pesquisa científica. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema**Como acontece**

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

MÉTODOS, TÉCNICAS E FERRAMENTAS DE COLETA - conhecer métodos, técnicas e ferramentas de coleta de informações, busca em bases de dados on-line, sistema local de buscas. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema**Como acontece**

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO - conhecimento em catalogação, classificação e indexação de informações. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TÉCNICAS DE ENTREVISTA - técnicas eficientes de entrevista de referência, para coleta de informações com abordagens face a face. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO - conhecimento em softwares e hardwares relacionados às suas atividades, domínio das TIC, uso da Internet, novas tecnologias. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5
Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

TERMINOLOGIA - conhecimento da linguagem técnica da área. *

Relevância

1 2 3 4 5
Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5
Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

HABILIDADES

AGILIDADE - desenvolver as atividades rapidamente e com destreza, buscar soluções rapidamente, agir com pontualidade e cumprir prazos. *

Relevância

1 2 3 4 5
Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5
Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

APRENDIZADO COM EXPERIÊNCIAS - aprimorar ações e resultados através de aprendizado obtido por experiências anteriores. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CAPACIDADE DE COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA - demonstrar desempenho oral e escrito para se comunicar. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

COMPREENSÃO DA NECESSIDADE E DAS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO - capacidade de entender o questionamento e a real necessidade informacional do usuário, verificar se a solicitação do usuário está de acordo com a sua necessidade. *

Relevância

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

COMPREENSÃO DE TIPOS PSICOLÓGICOS - compreender os diferentes comportamentos humanos, visando avaliar reações que possam ocorrer em determinadas circunstâncias. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

DISCERNIMENTO - fazer escolhas certas, examinar informações para avaliar se são significativas e relevantes, focando no essencial. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ELABORAÇÃO DE MANUAIS - capacidade de elaborar manuais que sirvam como guias aos usuários, reunindo informações de forma sistematizada e criteriosa para facilitar a compreensão e execução das pesquisas. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

EQUILÍBRIO EMOCIONAL - capacidade de ponderar perante imprevistos, adversidades ou pressões, conduzindo as ações de forma equilibrada e com comportamento estável. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

NEGOCIAÇÃO - capacidade de solucionar conflitos e divergências. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PERSPICÁCIA - observar e perceber fatos, situações e suas consequências, estar atento ao ambiente, às pessoas e aos acontecimentos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PLANEJAMENTO - definir antecipadamente um conjunto de ações ou intenções; capacidade de se organizar e otimizar procedimentos para eficácia dos resultados. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

RACIOCÍNIO LÓGICO - elaborar pensamentos abstratos, racionais e compatíveis com as situações. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

UTILIZAR LINGUAGEM ACESSÍVEL AO USUÁRIO - comunicar-se com o usuário em uma linguagem que o mesmo compreenda, sem utilização de termos técnicos ou muito específicos. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ATTITUDES

ATENÇÃO AO USUÁRIO - dar e demonstrar atenção total ao usuário e ao seu questionamento, demonstrando vontade e interesse em atendê-lo; aguardar o usuário manifestar sua dúvida ou necessidade, não interrompê-lo. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema**Como acontece**

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

ATUALIZAÇÃO CONSTANTE - estar constantemente atento às novas informações, acompanhar a literatura. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema**Como acontece**

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CONFIABILIDADE - transmitir segurança, transparência, deixar o usuário à vontade. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CORTESIA - tratar o usuário com educação, delicadeza e urbanidade. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

CRIATIVIDADE - apresentar novas ideias e soluções, utilizando situações anteriores semelhantes aprendidas e vivenciadas. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

DIPLOMACIA - manter as relações com alto grau de respeito, buscando consenso quando em situações de atrito, tratar as pessoas com consideração e apreço. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

EMPATIA - colocar-se no lugar do outro para enxergar situações e acontecimentos, identificar-se com o usuário. *

Relevância

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Como acontece

1 2 3 4 5

Nenhuma Extrema

Sugestões e/ou Críticas

FLEXIBILIDADE - aceitar e se adaptar a novas e diversas situações, demonstrando disposição e interesse. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

HUMILDADE - ter simplicidade e modéstia. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

MOTIVAÇÃO - interesse e boa vontade diante dos desafios, ter perseverança e não se deixar abater por obstáculos, ter persistência. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PONTUALIDADE - realização das atividades em tempo devido, cumprimento de horários e compromissos. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

PRÓ-ATIVIDADE - antecipação aos fatos, iniciativa, iniciar o trabalho por conta própria. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas

SENSO CRÍTICO - ter capacidade de apreciar algo através de reflexão, com ponderação e raciocínio. *

Relevância

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Como acontece

	1	2	3	4	5	
Nenhuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extrema

Sugestões e/ou Críticas