



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



Maria Isabel Alperstedt da Costa

**A PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS SOBRE COMPETÊNCIA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO**

Florianópolis, 2014.

MARIA ISABEL ALPERSTEDT DA COSTA

**A PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS SOBRE COMPETÊNCIA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação, Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, sob orientação da Profa. Marli Dias de Souza Pinto.

Florianópolis, 2014.

Ficha Catalográfica elaborada por Maria Isabel Alperstedt da Costa

C837p Costa, M.I.A., 1979 -
A percepção dos Bibliotecários universitários da grande Florianópolis sobre competência e satisfação no trabalho / Maria Isabel Alperstedt da Costa ; orientação Marli Dias de Souza Pinto.- Florianópolis, 2014.
60 f. : il. ; 30 cm

Orientadora: Marli Dias de Souza Pinto.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)
Centro de Ciências da Educação – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

1. Bibliotecário. 2. Perfil. 4. Satisfação. 3. Competência.
4. Biblioteca universitária. I. Título.

CDU 023.4

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

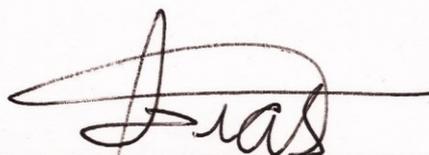
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Acadêmica: Maria Isabel Alperstedt da Costa

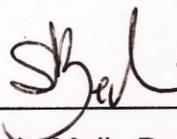
Título: A percepção dos bibliotecários universitários da grande Florianópolis sobre competência e satisfação no trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 9,5.

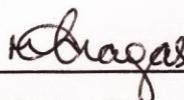
Florianópolis, 25 de Novembro de 2014.



Marli Dias de Souza Pinto – Doutora - UFSC
Professor Orientador



Sonali Paula Molin Bedin – Doutora - UFSC
Membro da Banca Examinadora



Magda Teixeira Chagas – Doutora - UFSC
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

A Deus por mais um objetivo alcançado.

A professora Dr. Marli Dias de Souza Pinto, pela orientação, profissionalismo e ensinamentos, tenho certeza que aprendi muito com a realização deste trabalho, muito obrigada.

A minha família, pelo carinho e ajuda no decorrer da graduação, por todo o apoio e paciência durante a realização desta pesquisa.

Aos amigos que conquistei durante a graduação, agradeço profundamente todo o carinho.

A banca examinadora, agradeço por ter aceitado participar e pelas contribuições valiosas.

A Universidade Federal de Santa Catarina e aos professores do Departamento de Ciência da Informação, pelo incentivo à busca de conhecimento e pelas informações transmitidas ao longo do curso, deixo aqui registrado meu eterno agradecimento.

A todas as (os) Diretoras (es) e Bibliotecárias (os) das Bibliotecas pesquisadas, pela prontidão em responder a esta pesquisa.

Dedico ao meu filho.

COSTA, M.I.A. **A percepção dos bibliotecários universitários da grande Florianópolis sobre competência e satisfação no trabalho.** 2014. 60f. Trabalho Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciência da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

RESUMO

Neste estudo, objetiva-se identificar a percepção dos bibliotecários sobre perfil, competência e satisfação no desempenho de atividades em bibliotecas universitárias da grande Florianópolis. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, com 52 bibliotecários, que pertencem ao quadro funcional de quatro bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Como metodologia, foi aplicado questionário com questões abertas e fechadas. Quanto ao perfil a maior parte dos pesquisados são do gênero feminino, graduaram-se em Biblioteconomia em IES Federal ou Estadual, possuem mestrado, e estão, associados ao CRB. A maioria respondeu que seu perfil adequa-se ao setor que desempenham suas atividades. Dessa maneira, tanto com a instituição, quanto com o setor de trabalho, os profissionais estão satisfeitos. O desenvolvimento de competências com cursos nas áreas de tecnologia, gestão e processamento técnico foram considerados os mais importantes. Quanto às atitudes relativas ao ambiente de trabalho uma parcela significativa de respondentes acredita que os bibliotecários estão preparados para o trabalho em equipe e tem flexibilidade na resolução de conflitos, já outra parcela também significativa, percebe que depende do perfil de cada um, dessa maneira, tais questões necessitam de um estudo mais aprofundado. Para os pesquisados, o conhecimento foi a característica mais desenvolvida durante o ensino superior. Assim, foi possível conhecer o contexto do ambiente profissional, de maneira a refletir sobre possíveis melhorias no ambiente de trabalho, com estudos de marketing interno relacionados ao perfil, setor, comunicação, rotatividade de funções; e implantação de novos cursos de especialização profissional.

Palavras-chave: Bibliotecário. Perfil. Competência. Satisfação. Biblioteca universitária.

COSTA, M.I.A. **The perception of university librarians of Florianopolis on competence and job satisfaction.** 2014. 60f. Completion of course work (Undergraduate Library) - Science Center of Education, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

ABSTRACT

In this study, the objective is to identify the perception of librarians on profile, competence and satisfaction in the performance of activities in university libraries of Florianopolis. This is an exploratory and descriptive research with 52 librarians, belonging to the workforce four libraries of higher education institutions. The methodology was applied questionnaire with open and closed questions. Regarding the profile most of the surveyed are female, graduated in Library Science in Higher Education Institutions Federal or State, have master's degrees, and are associated with the Regional Council of Librarianship. Most replied that his profile fits sector that perform their activities. In this way, both with the institution, as with the labor sector, professionals are satisfied. The development of skills with courses in technology, management and technical processing were considered the most important. As for attitudes to the workplace a significant portion of respondents believe that librarians are prepared to work in a team and have flexibility in conflict resolution, as also another significant part, realizes that depends on the profile of each, that way, these issues require further study. We concluded knowledge was the most developed feature for higher education. Thus, it was possible to know the professional environment context, to reflect on possible improvements in the workplace, with internal marketing studies related to the profile, industry, communication, job rotation; and implementation of new professional specialization courses.

Keywords: Librarian. Profile. Competence. Satisfaction. University library.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Bibliotecários participantes da pesquisa

Gráfico 2 - Motivos da não participação dos bibliotecários na pesquisa

Gráfico 3 - Grau de satisfação dos bibliotecários em relação à instituição

Gráfico 4 - Grau de satisfação dos bibliotecários em relação às atividades

Gráfico 5 - Demanda de cursos

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Gênero

Tabela 2 - Instituições em que os bibliotecários completaram o ensino superior

Tabela 3 - Titulação dos pesquisados

Tabela 4 - Órgãos representativos de classe

Tabela 5 - Relação de conformidade entre o perfil e as atividades desempenhadas no setor

Tabela 6 - Trabalho em equipe, flexibilidade, autonomia e resolução de conflitos

Tabela 7 - Desenvolvimento de competência durante a graduação

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABECIN	Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação
BRAPCI	Base de Dados Referencial de artigos de Periódicos de Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
DCN	Diretrizes Curriculares Nacionais
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
IES	Instituição de Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
SNPB	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 Objetivos.....	4
1.1.1 Objetivo geral.....	4
1.1.2 Objetivos específicos.....	4
2 REFERENCIAL TEÓRICO	5
2.1 Bibliotecas: Biblioteca Universitária	5
2.2 O Usuário	6
2.3 A profissão de bibliotecário	7
2.4 Competência	9
2.5 Satisfação no trabalho	11
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	14
3.1 Tipo de pesquisa	14
3.2 Instrumento de coleta de dados	16
3.3 Definição da população	17
3.4 Descrição e análise dos resultados	17
4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	18
4.1 Perfil dos respondentes.....	20
4.2 Satisfação no trabalho	24
4.3 Competência	30
5 CONCLUSÃO	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE A	47
APÊNDICE B	48

1 INTRODUÇÃO

O surgimento das tecnologias modificou consideravelmente o mundo do trabalho em diversas áreas e o bibliotecário precisou adaptar-se a essas mudanças. Milanesi (2013, p. 7) aborda o impacto de tais mudanças na profissão, “é provável que os bibliotecários tenham sido os profissionais que mais sofreram com as rápidas mudanças tecnológicas [...] não bastavam apenas as atualizações [...], mas mostrar que poderiam sobreviver no reino da computação e da internet”.

Tanto para fazer uso das novas tecnologias quanto para outras atividades exercidas no trabalho, o profissional deve ser eficaz e eficiente, ou seja competente, no desempenho das atividades. Pinto (2003, p. 76) explica que a competência está relacionada “com a capacidade de uma pessoa ter iniciativa, ter domínio das mais diversas situações de trabalho, de ser responsável e de ser reconhecida em todas as etapas, indo além do conhecimento das tarefas desempenhadas”.

Nesse sentido, no presente estudo busca-se abordar o perfil e a percepção dos bibliotecários sobre suas competências. Assim, será observado, a partir das percepções dos bibliotecários, as características apresentadas no que diz respeito à competência, que é compreendida pelos itens: conhecimento, habilidades e atitudes (CHA). Também será analisada a satisfação dos pesquisados no âmbito do trabalho.

Acredita-se que, provavelmente, os profissionais quando satisfeitos realizarão suas atividades de forma competente, com serviços de qualidade, ao atender as necessidades dos usuários eficientemente. “[...] a qualidade em serviços de informação depende de recursos humanos motivados e conscientizados da importância de um atendimento de alto nível para a satisfação dos clientes” (VERGUEIRO, 2002, p. 107).

Desse modo, considera-se que, se o cliente interno (colaborador) estiver satisfeito, isto reverte-se em benefício do cliente externo (usuário).

Consequentemente, os diferentes serviços oferecidos refletem direta ou indiretamente na satisfação dos usuários. Nas bibliotecas, pode-se considerar como exemplos, desde o atendimento ao usuário até a construção da política de formação de coleções, que apesar de serem serviços completamente diferentes, devem estar integrados, e assim, com o foco no usuário.

Para oferecer serviços de qualidade os bibliotecários devem desempenhar adequadamente suas atividades e sentir-se realizados ao exercer sua profissão.

Dessa maneira, acredita-se que a presente pesquisa possa responder a seguinte indagação: até que ponto os profissionais bibliotecários se consideram competentes e estão satisfeitos no desempenho das atividades desenvolvidas em bibliotecas universitárias da grande Florianópolis?

1.1 Objetivos

Para esta pesquisa foram elaborados objetivos geral e específicos.

1.1.1 Objetivo geral

Identificar a percepção do bibliotecário sobre competência e satisfação no desempenho de atividades em bibliotecas universitárias da grande Florianópolis.

1.1.2 Objetivos específicos

a) Caracterizar o perfil dos bibliotecários estudados, em relação a gênero, titulação, local de graduação e órgãos associativos;

b) verificar a percepção dos bibliotecários sobre conformidade do perfil profissional em relação às atividades desempenhadas no setor;

c) identificar o grau de satisfação dos bibliotecários em relação à instituição e às atividades desempenhadas;

d) verificar as competências necessárias de acordo com a percepção dos bibliotecários estudados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os conteúdos relacionados ao tema proposto nesta pesquisa serão apresentados a seguir, e referem-se à: bibliotecas, biblioteca universitária, usuário, bibliotecário, competência e satisfação no trabalho.

2.1 Bibliotecas: Biblioteca Universitária

As bibliotecas surgiram com a necessidade do homem de juntar as informações em determinado local, com o intuito de facilitar a ordenação e o acesso aos registros para formar coleções e criar serviços a elas vinculados. A partir do momento em que esses locais são visitados, além do usuário encontrar os serviços desejados, o interessado pode encontrar mais do que supunha existir (MILANESI, 2013).

Os tipos de bibliotecas existentes, são determinados pelas funções e serviços que oferecem, pela comunidade que atende, e pelo seu vínculo institucional. Podem ser do tipo: biblioteca pública, biblioteca pública temática, biblioteca comunitária, biblioteca nacional, biblioteca escolar, biblioteca especializada, biblioteca/centro de referência e biblioteca universitária (SNBP, 2014).

No que tange às bibliotecas universitárias, estas dão suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, e devem acompanhar as necessidades dos usuários, ou seja, o crescimento das universidades, no sentido de que ofereçam produtos informacionais que atendam efetivamente a seus usuários (PINHEIRO, 2013). De acordo com Cunha (2010, p. 6),

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Guinchat e Menou (1994), nesse sentido, lembram que as bibliotecas universitárias estão vinculadas a algum local ou estabelecimento, as coleções são mais especializadas e mais completas nas disciplinas científicas e técnicas dos cursos e que, além do público interno da universidade, professores e alunos,

atendem, geralmente, ao público externo, ou seja, o público em geral. Os autores ainda explicam que:

Em alguns casos a universidade tem uma biblioteca única, organizada por seções (como por exemplo, ciências exatas, medicina, ciências sociais e letras) ou uma biblioteca central e bibliotecas especializadas (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 336).

Nos diferentes serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, os bibliotecários além de desempenhar atividades inerentes ao setor em que trabalham, atuam juntamente com outros profissionais de diferentes áreas. São exemplos da importância do trabalho interdisciplinar, as atividades que envolve profissionais das áreas da Computação e da Biblioteconomia, no que diz respeito, ao organizar e intermediar a informação para atender as demandas da instituição.

Nesse sentido explica Pinheiro (2013, p. 43), “Ao privilegiar o modelo participativo, a Biblioteca mantém-se no coração da Universidade, comprometida com a educação e com o acesso igualitário à informação”.

Fundamentado na literatura, é possível compreender a importância da biblioteca universitária, pois permite disponibilizar as informações aos reais e potenciais usuários.

2.2 O Usuário

O usuário possui papel fundamental no contexto das organizações públicas ou privadas em relação aos produtos e serviços oferecidos. Mas, o usuário não é somente aquele que recebe um produto e ou serviço, o usuário também pode ser aquele que disponibiliza tais serviços/produtos, ou seja, aquele que trabalha como usuário interno para atender as necessidades do usuário externo. Desse modo, existem diversas interpretações e definições para o termo usuário. De acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 481),

Para alguns, o usuário aparece apenas no final da cadeia documental, quando solicita um serviço, como a comunicação de um documento primário ou uma pesquisa bibliográfica. Para os serviços de bases de dados, o usuário é a pessoa que interroga estas bases; na prática, este usuário é um especialista de Informação que trabalha em uma unidade de informação. Alguns veem o usuário como cliente dos serviços de informação e como produtor de informação. Outros integram o usuário ao sistema de

informação, como produtor e cliente e como agente de certos tipos de comunicação.

Esses autores lembram também que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”.

Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário pode ser “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

O usuário pode ser responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação, como administrador ou como membro do conselho de direção da unidade, da direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte. O usuário deve ser à base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas (GUINCHAT; MENO, 1994).

O usuário quando frequenta a biblioteca busca por serviços que direta ou indiretamente são atividades desenvolvidas pelo bibliotecário. Assim, aspectos sobre a profissão de bibliotecário serão apresentados a seguir.

2.3 A profissão de bibliotecário

As primeiras atividades relacionadas com a profissão de bibliotecário surgiram com os povos antigos que dispunham das informações para atender seus governantes e o comércio em geral. Foi a partir do séc. XIX, com o surgimento das fábricas e a produção em massa que a quantidade de informações produzidas aumentou progressivamente (PINTO, 2003).

No Brasil, as primeiras atividades relacionadas a profissão de bibliotecário surgiram com os jesuítas em bibliotecas inseridas nas instituições de ensino (FONSECA, 1979).

Foi no Rio de Janeiro em 1911 que surgiu o primeiro curso de Biblioteconomia, mas as aulas só iniciaram em 1915 (CASTRO, 2000).

A regulamentação da profissão de bibliotecário ocorreu na década de 60 do século XX, juntamente com a maioria de outras profissões existentes em estudos realizados entre as décadas de vinte e noventa (SOUZA, 2004).

Por meio de lutas e negociações políticas efetivadas pelos primeiros diretores da Federação Brasileira de Bibliotecários (FEBAB) e professores dos cursos de Biblioteconomia da época, foi reconhecido como profissão liberal o bibliotecário, tendo o direito de participar do quadro das profissões liberais, grupo 19, anexo ao Decreto Lei 5452 de 1º de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho) e sua regulamentação efetivada em agosto de 1965. A Lei 4084/1962 é a lei maior da categoria, sendo publicada no Diário Oficial de 02 de julho de 1962, entrando em vigor somente em 1965 (BRASIL, 1943, 1962).

Conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002, que descreve as características das profissões no Brasil, o bibliotecário pode ser incorporado na classificação com o código 2612, que é dividido em:

2612-05 Bibliotecário - Bibliógrafo; Biblioteconomista; Cientista de informação; Consultor de informação; Especialista de informação; Gerente de informação; Gestor de informação.

2612-10 Documentalista - Analista de documentação; Especialista de documentação; Gerente de documentação; Supervisor de controle de processos documentais; Supervisor de controle documental; Técnico de documentação; Técnico em suporte de documentação.

2612-15 Analista de informações (pesquisador de informações de rede) Pesquisador de informações de rede (BRASIL, 2002).

O bibliotecário pode atuar em diversificadas atividades e segmentos, sendo estas definidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, tais como:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2014).

O profissional deve buscar ir além do que é esperado do mercado de trabalho, e segundo Almeida Júnior (2002, p.135), “estruturar um perfil profissional a partir apenas das demandas de mercado significa formar, preparar e voltar um segmento tão somente para atender interesses que não são necessariamente frutos das necessidades da sociedade”.

Assim, o bibliotecário para desempenhar o seu papel de agente informacional deve aprimorar-se e buscar continuamente o desenvolvimento de competências, tema que será apresentado a seguir.

2.4 Competência

Pode-se considerar que, há uma indefinição do ponto de vista teórico e empírico a respeito da competência. De um lado, as pessoas e seus saberes e capacidades e, de outro, as demandas das organizações no âmbito dos processos de trabalhos essenciais e relacionais, tais como: relação com mercados, clientes, fornecedores, com os próprios subordinados e com as informações (RUAS, 2000).

Dessa maneira, há diversos autores que definem competência, para Setzer (1999, p. 5) “a competência é *subjetiva-objetiva*, no sentido de ser uma característica puramente pessoal, mas cujos resultados podem ser verificados por qualquer um”.

Na concepção de Durand (1998) o conceito competência está relacionado a três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes, (CHA) estando neste espaço relacionado às questões técnicas, à cognição e às atitudes relativas ao trabalho. Assim, a competência compreende os seguintes itens: o conhecimento, que é o saber; as habilidades, que é o saber fazer; e as atitudes, que estão relacionadas com o querer fazer.

Pinto (2003, p.75) aborda que “a competência pode ser a maneira de se repensar as interações entre as pessoas, seus saberes e capacidades e as organizações e suas demandas”.

A competência pode ser entendida também como a meta cognição e atitudes laborais, tendo como cenário o ambiente dinâmico e competitivo, sendo o trabalho algo ativo sempre associado ao risco de assumir responsabilidades frente às situações complexas, o que possibilita que o profissional passe a lidar com eventos inéditos, empreendedores e de natureza singular (ZARIFIAN, 2003).

No que tange o desenvolvimento de competências durante a formação dos alunos de Biblioteconomia, existem diretrizes curriculares nacionais – DCN, que orientam os cursos quanto ao perfil dos formandos; competências e habilidades; conteúdos curriculares; estágios e atividades complementares; estrutura do curso e avaliação institucional. Nesse sentido, Zarifian (2003, p.25) explica:

As Diretrizes Curriculares Nacionais definidas para a educação profissional fixam princípios, orientações e procedimentos a ser observados pelos sistemas de ensino e pelas escolas. Essas diretrizes seguem normas da Lei Federal nº 9.394/94, a qual determina que a educação profissional conduza ao “permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”, de maneira integrada “às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia” (art. 39).

As competências e habilidades gerais tratadas nas DCN são:

A) Gerais

Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
 Formular e executar políticas institucionais;
 Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
 Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
 Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
 Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
 Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
 Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo (BRASIL, 2001, p. 32).

E em relação as competências e habilidades específicas encontram-se:

B) Específicas

Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
 Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
 Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
 Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
 Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação (BRASIL, 2001, p. 32).

Assim, desde a formação do aluno de Biblioteconomia, conforme as DCN, há competências a serem desenvolvidas. Após formado, tais competências refletirão no desempenho do bibliotecário, em relação as suas atribuições, estas especificadas no Decreto nº 56.725 de 1965, que dispõe sobre o exercício da profissão do bibliotecário:

Art. 8º que são atribuições do Bibliotecário a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas, bem como de empresas particulares, concernentes às matérias e atividades seguintes:

- I – O ensino das disciplinas específicas de Biblioteconomia;
- II – A fiscalização de estabelecimento de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação;
- III – Administração e direção de bibliotecas;
- IV – Organização e direção dos serviços de documentação;
- V – Execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscrito e de livros raros ou preciosos, de mapotecas de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência (BRASIL, 1965).

Desse modo, percebe-se que o bibliotecário realiza várias atividades, e assim, na próxima seção serão tratados aspectos sobre a satisfação no trabalho.

2.5 Satisfação no trabalho

Os estudos sobre satisfação no Brasil ampliaram-se a partir da década de 1990. São estudos recentes e considerados complexos com relação à sistematização da avaliação da satisfação de determinado indivíduo (SAVASSI, 2010).

A satisfação é definida por Kother (2009, p. 53) como: “[...] o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”. O autor complementa:

Como esta definição deixa claro, a satisfação é função do *desempenho percebido* e das *expectativas*. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o consumidor estará insatisfeito. Se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito e se excedê-las estará altamente satisfeito e encantado (KOTLER, 2009, p.53).

De acordo com o psicólogo norte americano Abraão Maslow, citado por Luz (2011), a satisfação surge a partir das necessidades do indivíduo. As necessidades são classificadas por níveis. Essas necessidades podem ser, por exemplo, desde as necessidades de alimentação até as de reconhecimento profissional.

O nível de satisfação alcançado determinará como o indivíduo age diante das questões que o cercam. “A medida que uma pessoa satisfaz suas necessidades básicas, outras necessidades consideradas mais elevadas [...] vão surgindo e determinando o comportamento dessa pessoa” (MASLOW apud LUZ, 2011).

Quando o indivíduo sente-se plenamente satisfeito, seu comportamento, suas ações são orientadas para aquilo que atende as suas necessidades, criando-se uma certa identificação com o que recebe. O indivíduo busca o produto ou serviço novamente, tornando parte de seu cotidiano, pois seu desejo é atendido, como explica KOTLER (2009), o fato é que a alta satisfação ou encanto gera uma afinidade emocional com a marca, não apenas uma preferência racional, e isso desperta grande lealdade dos consumidores.

Para melhor entendimento sobre o tema satisfação, há teorias que são originadas de referenciais teóricos do *marketing* e da psicologia social, apontadas por SAVASSI (2010, p. 4):

a teoria da discrepância: a mais utilizada nas pesquisas; os níveis de satisfação são medidos pela diferença entre expectativa e percepção da experiência;

a teoria da atitude: a satisfação é entendida como uma atitude, uma avaliação positiva ou negativa sobre um determinado aspecto do serviço;
 a teoria da equidade: considera que os usuários avaliam os serviços por meio de ganhos e perdas individuais, comparando-se com outros usuários;
 a teoria da realização: a satisfação é dada simplesmente pela diferença entre o que é esperado e o que é obtido;
 a teoria da realização da expectativa ou da confirmação da expectativa.

Essas teorias são as mais utilizadas, no que tange o tema satisfação, quando aplicadas servem como parâmetros no processo decisório da organização (SAVASSI, 2010).

A relação de satisfação entre trabalho e trabalhador envolve diversos fatores. Os fatores envolvidos nesta relação determinam o quanto uma pessoa pode se sentir satisfeita ou não com as atividades que desempenha em seu local de trabalho. A satisfação com o trabalho pode ser entendida como:

Nossa definição de satisfação com o trabalho – um sentimento positivo resultante de uma avaliação de suas características – é claramente ampla. Ainda assim, tal amplitude conceitual é apropriada. O trabalho de uma pessoa é mais que organizar papéis, programar um computador, atender clientes ou dirigir um caminhão. O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência as regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal e outras coisas do gênero. A avaliação que um funcionário faz de sua satisfação com o trabalho é resultado de um complexo somatório de diferentes elementos (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011, p.73).

Satisfação no trabalho para Wagner III e Hollenbeck (2002, p. 121) “é um sentimento agradável que resulta da percepção que nosso trabalho realiza ou permite realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho: valores, importância dos valores e percepção”.

As organizações já estão modificando ideias do passado, em que valorizavam somente a organização, de alguns anos para cá estão valorizando mais as pessoas, pois estas podem ter papel fundamental no progresso da organização, como explica Chiavenato (2010) antigamente a ênfase era colocada nas necessidades da organização. Hoje sabe-se que as pessoas precisam ser felizes. Para que sejam produtivas, as pessoas devem sentir que o trabalho é adequado as suas competências e que estão sendo tratadas equitativamente. Para as pessoas o trabalho é a maior fonte de identidade pessoal. Pessoas satisfeitas não são necessariamente as mais produtivas. Mas pessoas insatisfeitas tendem a desligar-se da empresa, a se ausentar frequentemente e a produzir pior qualidade do que

pessoas satisfeitas. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são determinantes do sucesso organizacional.

O comportamento das pessoas no trabalho são fatores decisivos para alcançar os objetivos propostos pela organização.

Tanto para uma grande organização quanto para uma pequena biblioteca, por exemplo, necessitam de pessoas que atuem comprometidas para alcançar o sucesso, com os objetivos pré-estabelecidos. Desse modo, existem maneiras para promover a satisfação no trabalho:

Trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfazem a maioria dos funcionários. Também há uma forte correspondência entre quanto as pessoas apreciam o contexto social de seu trabalho e a satisfação que sentem no geral. A interdependência, o *feedback*, o apoio social e a interação com os colegas fora do trabalho estão fortemente relacionados com a satisfação no trabalho, mesmo após se levar em consideração as características do trabalho em si (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 75).

Kotler (2009, p.426) explica que:

As empresas excelentemente administradas acreditam que as relações com os funcionários refletirão sobre as relações com os consumidores. A administração adota marketing interno e cria um ambiente favorável de apoio ao cliente interno, recompensando-os pelo bom desempenho. Regularmente a empresa audita a satisfação dos funcionários em relação a suas tarefas.

Assim, quando uma organização almeja crescimento e reconhecimento a nível global, necessita utilizar-se de estratégias que visem uma ótima eficiência produtiva, para tanto investir, muitas vezes, em vários recursos como: tecnologia de ponta, recursos financeiros, materiais e patrimoniais e esquecem, de investir maciçamente no capital intelectual. Com isso, nota-se que a empresa poderá fornecer todas as ferramentas necessárias para o colaborador desempenhar suas atividades organizacionais satisfatoriamente. No entanto se não estiverem motivados e satisfeitos em suas tarefas não adiantará de nada investir com outros recursos (WAGNER III, HOLLENBECK, 2003).

De acordo com literatura, o grau de satisfação no trabalho envolve aspectos da relação entre o colaborador e a sua importância na inserção da cultura organizacional do local.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Uma forma eficaz e eficiente utilizada pelo homem para responder suas indagações é através da investigação que possibilita encontrar informações concretas sobre os problemas a serem estudados. Desse modo, para que o homem consiga produzir novo conhecimento é necessário realizar pesquisa. Com a pesquisa será possível encontrar novas respostas para seus questionamentos. Como explica Gil (2010, p. 1) “Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.

Os procedimentos metodológicos têm a finalidade de mostrar como a pesquisa será efetivada, ou seja, que caminhos utilizar para alcançar os objetivos propostos no estudo. Nesse sentido, Lakatos e Marconi (2010, p. 109) explicam que “a especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, às questões como?, com quê?, onde?, quanto?”

Desse modo, neste capítulo serão apresentados o tipo de pesquisa, o instrumento de coleta de dados, a definição da população e a descrição e análise dos resultados.

3.1 Tipo de pesquisa

Para atender os objetivos do estudo, a presente pesquisa será classificada como do tipo exploratória-descritiva. Como definição buscou-se a citação de Severino (2007, p. 123): “A pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”.

Já na concepção de Gil (2010, p. 27) “as pesquisas exploratórias tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”.

Com relação ao entendimento de pesquisas descritivas o autor supracitado ainda explica que as pesquisas descritivas objetivam apontar as características de determinada população. Também podem ser elaboradas, com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis” (GIL, 2010).

Para iniciar a consolidação teórica do estudo será realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema.

A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utiliza-se de dados ou categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir de contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos (SEVERINO, 2007, p. 122).

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado, publicações científicas, artigos de periódicos, teses, monografias, impressas ou *online*, ou dentre outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs. (GIL, 2010).

Para a construção do referencial teórico foram utilizados conteúdos a partir de livros, *sites*, artigos científicos nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos de Ciência da Informação (Brapci).

Quanto ao delineamento da pesquisa esta será do tipo levantamento, ou seja, uma pesquisa *survey*. De acordo com Barbetta (2010, p. 25):

Na pesquisa de levantamento ou *survey* observam-se diversas características dos elementos de uma certa população ou amostra, utilizando-se questionários ou entrevistas. A observação é feita naturalmente e sem a interferência do pesquisador.

Gil (2010, p. 35) aponta que “as pesquisas desse tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

“Os *surveys* – pesquisa de opinião realizada com metodologia científica – geralmente envolvem coleta de dados por meio de entrevistas aplicadas a uma amostra selecionada e representativa da população em estudo” (DIAS; PIRES, 2004, p. 16).

Salienta-se ainda, que a presente pesquisa é do tipo documental, porque fez parte do estudo a legislação da área.

3.2 Instrumento de coleta de dados

Para buscar atender os objetivos da pesquisa foi elaborado um questionário semi estruturado com perguntas abertas e fechadas. Severino (2007, p.125) define questionário como:

Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. As questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, de modo a serem bem compreendidas pelos sujeitos. As questões devem ser objetivas, de modo a suscitar respostas igualmente objetivas, evitando provocar dúvidas, ambiguidades e respostas lacônicas. Podem ser questões fechadas e abertas. No primeiro caso, as respostas serão escolhidas dentre as opções pré-definidas pelo pesquisador; no segundo pode elaborar as respostas, com suas próprias palavras, a partir de sua elaboração pessoal.

“Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado.” (GIL, 2010, p.102).

Após a consolidação do questionário propriamente dito, e antes da aplicação aos respondentes foi realizado o pré-teste que auxilia o pesquisador a compreender se de fato, o questionário elaborado está adequado ao que foi proposto para o estudo:

Tão logo o questionário, ou formulário, ou o roteiro de entrevista estejam redigidos, passa-se a seu pré-teste. Muitos pesquisadores descuidam dessa tarefa, mas somente a partir daí é que tais instrumentos estarão validados para o levantamento (GIL, 2010, p.107).

O questionário deve ser previamente testado (pré-teste) com poucas pessoas, antes de sua aplicação ao conjunto de sujeitos a que se destina, o que permite, se for o caso, revisá-lo e ajustá-lo (SEVERINO, 2007).

Gil (2010, p.107) lembra que:

O pré-teste não visa captar qualquer dos aspectos que constituem os objetivos do levantamento. Não pode trazer nenhum resultado referente a esses objetivos. Ele está centrado na avaliação dos instrumentos como tais, visando garantir que meçam exatamente o que pretendem medir.

Dessa forma o pré-teste foi realizado com colegas da 7ª fase do curso de Biblioteconomia, anteriormente à aplicação do instrumento de coleta de dados – o questionário.

Para a aplicação do questionário manteve-se contato via e-mail com a bibliotecária-chefe de cada uma das bibliotecas universitárias pesquisadas. Após o primeiro contato enviou-se uma carta de aceite da pesquisa, para a totalidade de

bibliotecários de cada instituição (Apêndice A). Em seguida foi enviado aos respondentes o questionário via e-mail (Apêndice B).

No instrumento de coleta de dados buscou-se questionar os seguintes itens: perfil; satisfação dos bibliotecários no desempenho de atividades e com a instituição; e a percepção dos pesquisados sobre competências desenvolvidas.

O questionário foi estruturado com perguntas abertas e fechadas, a forma de análise da abordagem das respostas foi do tipo qualitativa e quantitativa. Dessa maneira, os dados foram analisados a partir de uma escala que pode ser quantificável, característica da pesquisa quantitativa e também a partir de atributos ou qualidades, característicos da pesquisa qualitativa (BARBETTA, 2010).

3.3 Definição da população

As instituições pesquisadas foram bibliotecas universitárias localizadas na grande Florianópolis. Dessas bibliotecas foram pesquisados todos os bibliotecários que exercem atividade nas mesmas.

A população total que compõe o quadro funcional das 4 bibliotecas pesquisadas é de 67 (100%) bibliotecários, e assim, a amostra foi do tipo aleatória simples, considerando que foi entregue o questionário a totalidade dos bibliotecários. Retornaram respondidos 52 (77,61%) questionários, pelo fato de que alguns bibliotecários não encontravam-se nas bibliotecas no período pesquisado.

3.4 Descrição e análise dos resultados

Os resultados da pesquisa foram efetivados pela análise das respostas do questionário aplicado, nas perguntas fechadas utilizou-se a análise estatística com elaboração de tabelas e gráficos. Nas perguntas abertas a análise dos resultados foi efetivada por meio de análise de conteúdo que perpassa à discussão entre a teoria e a prática em pesquisas aplicadas em organizações (BARDIN, 2011).

4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

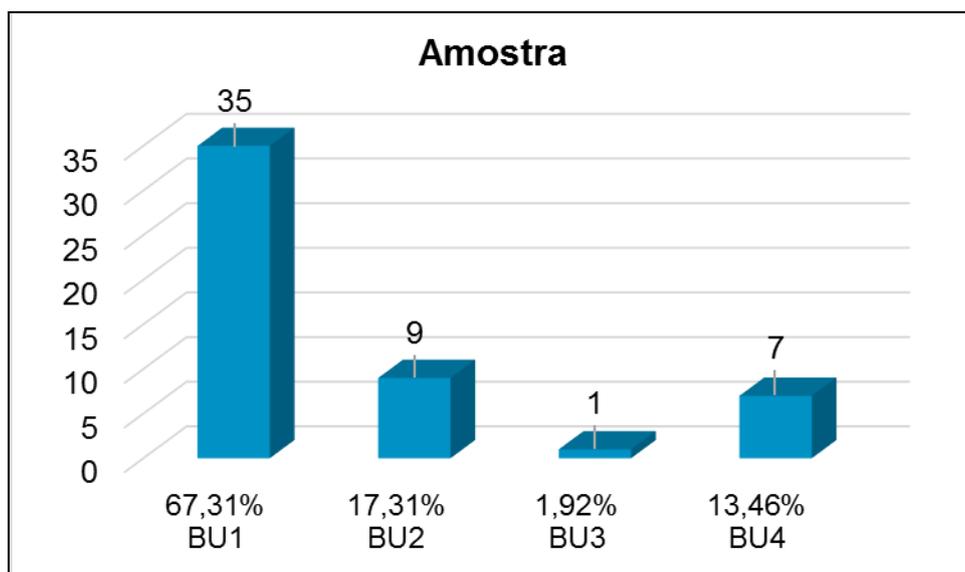
Por questões éticas de pesquisa, não serão mencionados o nome das bibliotecas participantes. Também, solicitou-se aos respondentes não identificar-se para resguardar o anonimato dos bibliotecários pesquisados.

Para a apresentação dos resultados as bibliotecas foram classificadas em categorias administrativas (municipal, estadual, federal e fundação de ensino superior privada), com a seguinte simbologia:

- a) Biblioteca de ensino de instituição superior federal - BU1
- b) Biblioteca de ensino de instituição superior estadual - BU2
- c) Biblioteca de ensino de instituição superior municipal - BU3
- d) Biblioteca da fundação de ensino superior privada - BU4

Com o intuito de mostrar os participantes (amostra) da pesquisa e o motivo pelo qual não se obteve a totalidade da população, são apresentados os dados no gráfico 1 e 2 em prosseguimento.

Gráfico 1 – Bibliotecários participantes da pesquisa

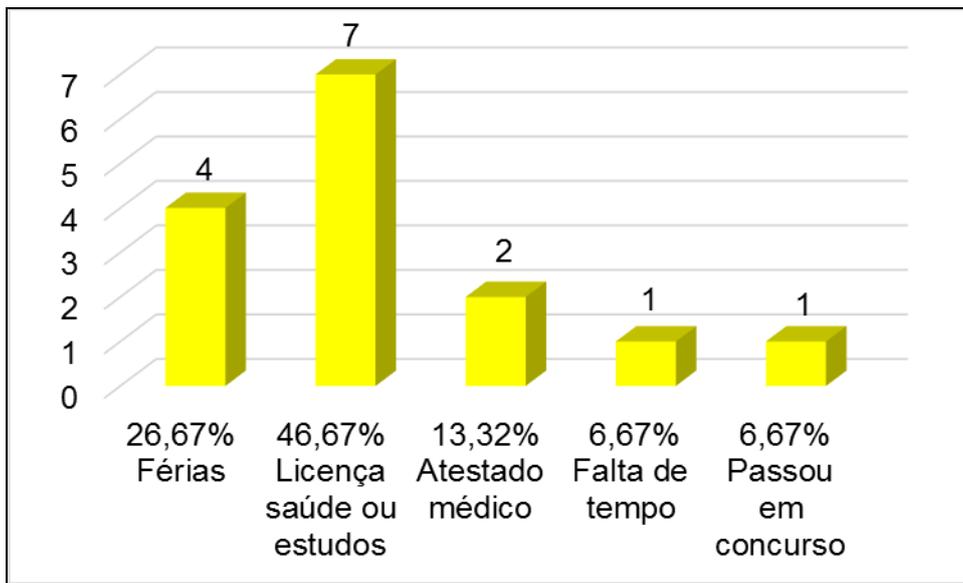


Fonte: Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 1 apresentam-se a distribuição dos bibliotecários que participaram da pesquisa, 35 (67,31%) atuam em BU1; 9 (17,31%) em BU2; 1 (1,92%) BU3 e, 7 (13,46%) BU4.

Quanto à população, dos 67 (100%) bibliotecários, responderam ao questionário 52 (77,61%), e assim, alguns bibliotecários 15 (22,39%) não encontravam-se nas bibliotecas no período pesquisado.

Gráfico 2 - Motivos da não participação dos Bibliotecários na pesquisa



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 2 apresentam-se os motivos pelos quais os 15 (100%) bibliotecários não responderam o questionário. A maioria 7 (46,67%) estava de licença de saúde ou de estudos, 4 (26,67%) de férias, 2 (13,32%) de atestado médico, 1 (6,67%) mencionou falta de tempo para responder o questionário e também 1 (6,67%) foi enviado o questionário, mas uma semana depois saiu da instituição em que trabalhava porque passou em concurso.

O questionário apresentou a investigação dos itens referentes à: perfil, satisfação no trabalho e competências, que serão apresentados a seguir nas respectivas tabelas e gráficos e análise das mesmas.

4.1 Perfil dos respondentes

Na Tabela 1, são apresentados os dados referentes ao gênero dos bibliotecários.

Tabela 1 – Gênero

Locais de atuação	Masculino	%	Feminino	%
BU1	9	17,31	26	50
BU2	0	0	9	17,31
BU3	0	0	1	1,92
BU4	0	0	7	13,46
Total	9	17,31	43	82,69

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Na Tabela 1, mostra-se que dos 52 (100%) bibliotecários atuantes em BUs, 9 (17,31%) são do gênero masculino, enquanto que 43 (82,69%) são do gênero feminino. Salienta-se que na BU1, atuam os 9 (17,31%) bibliotecários do gênero masculino, e nas demais bibliotecas prevalece o gênero feminino.

Dessa forma, a presente pesquisa aponta que o gênero feminino continua predominando no curso de Biblioteconomia, conforme Rasche (1998, p. 78) “Ressalta-se que são as mulheres que somam a maior parte de profissionais da área Biblioteconômica”.

Na Tabela 2, revelam-se as instituições em que os Bibliotecários completaram o ensino superior em Biblioteconomia.

Tabela 2 – Instituições em que os Bibliotecários completaram o ensino superior

Local de Atuação	Instituições					
	UFSC	%	UDESC	%	Outras	%
BU1	20	38,46	10	19,23	5	9,62
BU2	3	5,77	6	11,54	0	0
BU3	0	0	1	1,92	0	0
BU4	4	7,69	3	5,77	0	0
Total	27	51,92	20	38,46	5	9,62

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Quanto às instituições em que os bibliotecários completaram o ensino superior, a Tabela 2 demonstra que a maioria dos bibliotecários 27 (51,92%) concluiu o curso de graduação em Biblioteconomia na UFSC, uma parte significativa 20 (38,46%) na UDESC e respectivamente, 5 (9,62%) em outras universidades. As outras universidades apontadas são: UFES – Universidade Federal do Espírito Santo (1 bibliotecário), UFMG- Universidade Federal de Minas Gerais (1 bibliotecário), UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2 bibliotecários), FURG – Universidade Federal do Rio Grande (1 bibliotecário).

Verifica-se que a maioria dos bibliotecários graduou-se em instituições de ensino superior federal ou estadual. Geralmente estas instituições possuem estrutura maior atendendo diversificados públicos, isto favorece trocas de experiências e de aprendizados multidisciplinares desde o início da formação do aluno.

Para analisar os dados sobre a titulação dos bibliotecários foram considerados os seguintes níveis: graduação, especialização, mestrado e doutorado, de acordo com a Tabela 3 a seguir.

Tabela 3 - Titulação dos bibliotecários pesquisados

Locais de atuação	Graduação		Especialização		Mestrado		Doutorado	
	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
BU1	6	11,54	13	25	15	28,85	1	1,92
BU2	2	3,85	4	7,69	3	5,77	0	0
BU3	0	0	0	0	1	1,92	0	0
BU4	1	1,92	3	5,77	3	5,77	0	0
Total	9	17,31	20	38,46	22	42,31	1	1,92

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Verifica-se na Tabela 3 que na BU1, dos 35 (100%) pesquisados, 6 (11,54%) possuem graduação, 13 (25%) especialização, 15 (28,85%) mestrado e 1 (1,92%) doutorado. Na BU2, dos 9 respondentes, 2 (3,85%) possuem graduação, 4 (7,69%) especialização e, 3 (1,92%) mestrado. Já na BU3, apenas 1 (1,92%) possui o curso de mestrado. E na BU4, dos 7 respondentes, 1 (1,92%) possui graduação, 3 (5,77%) especialização e 3 (5,77%) mestrado.

A maioria dos bibliotecários 22 (42,31%) possuem mestrado; 20 (38,46%) possuem especialização; 9 (17,31%) possui graduação e 1 (1,92%) possui doutorado. Pode-se considerar que os bibliotecários são profissionais que compreendem a necessidade de buscar novos conhecimentos através da continuidade dos estudos. Nesse sentido, ao buscar novos conhecimentos, os bibliotecários possibilitam aprimorar competências geralmente fundamentais para a sua atuação no ambiente de trabalho, que se renova constantemente em termos de informação e de tecnologia.

Como o instrumento de trabalho do bibliotecário é a informação e esta se atualiza com velocidade enorme, é necessário o bibliotecário estar aprendendo continuamente e se aperfeiçoando nos avanços tecnológicos e suportes informacionais.

Desse modo, o bibliotecário deve buscar ir além do que o mercado exige do profissional para que consiga cumprir suas atividades com competência e assim, possivelmente, se sentir satisfeito com relação as atividades desempenhadas em seu trabalho.

Ainda sobre o perfil dos bibliotecários foram analisados os dados sobre os órgãos representativos de classe em que os respondentes estão associados, conforme Tabela 4 a seguir.

Tabela 4 - Órgãos representativos de classe

Locais de atuação	ACB		ABECIN		CRB		Outros	
	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
BU1	03	5,77	0	0	35	67,31	01	1,92
BU2	0	0	01	1,92	09	17,31	0	0
BU3	0	0	0	0	01	1,92	0	0
BU4	0	0	0	0	07	13,46	0	0
Total	03	5,77	01	1,92	52	100	01	1,92

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Na Tabela 4, demonstra-se que, quanto aos órgãos representativos de classe, todos os bibliotecários possuem registro no Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB), 52 (100%) o que já é esperado, pois para exercer a profissão é necessário que possua o registro no CRB. Há também bibliotecários que além de possuir tal registro estão associados a outros órgãos representativos. Assim há, uma pequena quantidade, 3 (5,77%), associada a Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB), 1 (1,92%) a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) e 1 (1,92%) associado a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Este último, possivelmente graduou-se em Direito além de ter cursado Biblioteconomia.

Desse modo, percebe-se que os bibliotecários estudados são em sua maioria do gênero feminino, graduaram-se em Biblioteconomia em IES Federal ou Estadual, possuem mestrado, e estão, registrados ao CRB.

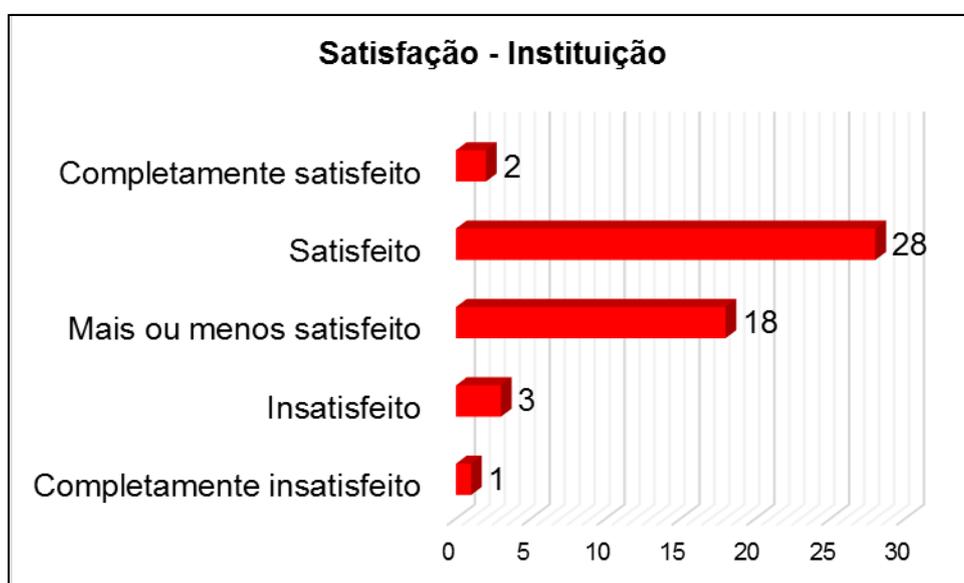
Os dados e a análise sobre a **satisfação no trabalho** serão apresentados a seguir.

4.2 Satisfação no trabalho

Nesse espaço, serão apresentadas a descrição dos dados e o grau de satisfação dos bibliotecários em relação à instituição e às atividades desempenhadas nas bibliotecas em que atuam.

No Gráfico 3, expõe-se o grau de satisfação dos bibliotecários em relação à instituição em que trabalham.

Gráfico 3 – Grau de satisfação dos Bibliotecários em relação a instituição

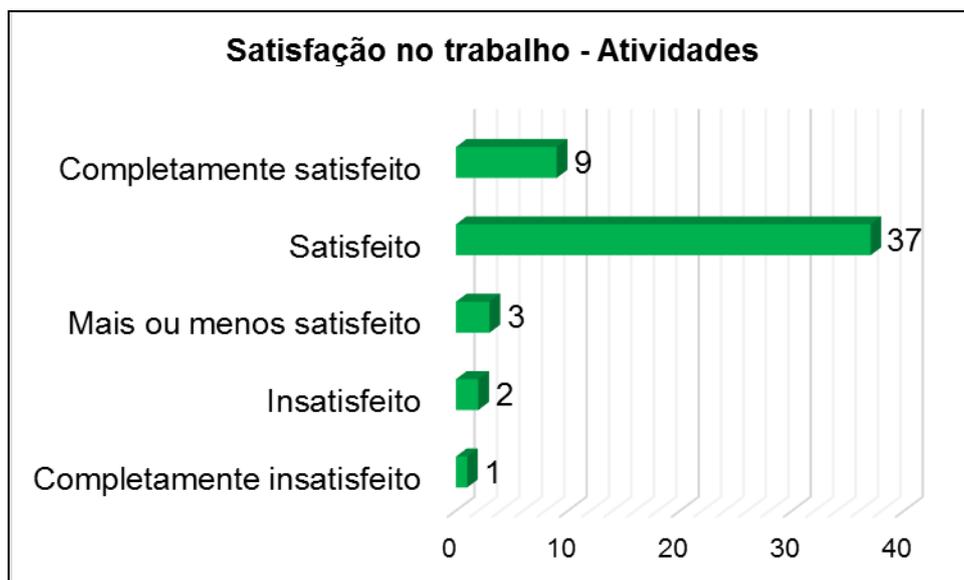


Fonte: Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 3, mostra-se que, dos 52 (100%) bibliotecários, 2 (3,85%) estão completamente satisfeitos com a instituição, a maior parte dos bibliotecários, 28 (53,85%), estão satisfeitos, em número menor 18 (34,61%) encontram-se os bibliotecários mais ou menos satisfeitos, uma pequena quantidade, 3 (5,77%) estão insatisfeitos, e apenas 1 (1,92%) completamente insatisfeito.

Pode-se considerar que os dados a respeito da satisfação dos bibliotecários com relação à instituição são satisfatórios pois a soma dos bibliotecários completamente satisfeitos com os satisfeitos é maior do que aqueles com grau de satisfação inferior aos referidos.

A seguir no Gráfico 4, serão apresentados os dados obtidos a respeito da percepção dos bibliotecários quanto à satisfação em relação as atividades desempenhadas.

Gráfico 4 – Grau de Satisfação dos Bibliotecários em relação às atividades

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 4, mostra-se que, 9 (17,31%) dos bibliotecários estão completamente satisfeitos com as atividades que desempenham no setor em que trabalham, a maioria dos respondentes 37 (71,15%) estão satisfeitos, mais ou menos satisfeitos, somam 3 (5,77%), os que estão insatisfeitos 2 (3,85%) e apenas 1 (1,92%) está completamente insatisfeito. Verifica-se que, como na questão anterior, somando-se as porcentagens, a maioria dos bibliotecários estão satisfeitos ou completamente satisfeitos e os demais percentuais, com graus de satisfação inferior, são praticamente irrelevantes.

Ainda, no sentido de validar a satisfação no desempenho das atividades exercidas foi aplicada a seguinte pergunta: na sua percepção, as atividades realizadas em seu ambiente de trabalho estão em conformidade com o seu perfil ou você possui habilidades que poderiam ser otimizadas caso estivesse em outro setor? O total das respostas estão apresentadas na Tabela 5 a seguir.

Tabela 5 - Relação de conformidade entre o perfil e as atividades do setor

Percepção dos bibliotecários	Quantidade	%
Conformidade entre perfil e atividades	44	84,61
Conformidade parcial entre perfil e atividades	03	5,77
Não conformidade entre perfil e atividades	03	5,77
Não respondeu	02	3,85
Total	52	100,00

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

De acordo com a Tabela 5, a maioria significativa de 44 (84,61%) dos bibliotecários estudados aponta que há conformidade do seu perfil profissional em relação às atividades desenvolvidas no setor em que atuam. E, respectivamente 3 (5,77%) apontaram que seu perfil está parcialmente de acordo com as atividades desempenhadas; também 3 (5,77%) mencionaram não conformidade entre perfil e atividades e 2 (3,85%) não responderam a questão.

Como justificativa da conformidade entre perfil e atividades verificou-se que, uma parcela significativa 30 (57,69%) dos bibliotecários pesquisados argumentaram as razões desta conformidade ou não conformidade.

Os argumentos sobre a questão “perfil e conformidade com as atividades desempenhadas” foram categorizados em *perfil*; *adequação do perfil ao setor de trabalho*; *gestão e tomada de decisão*; *realização pessoal*; *atividades em outro setor ou área específica*; *rotatividade de funções*; *quantidade de atividades*; e *comunicação*.

Primeiramente, a descrição dos dados versará sobre o *perfil* mencionado pela maioria dos respondentes.

As atividades por mim desempenhadas estão de acordo com meu perfil: mais técnico.

[...] estão de acordo com meu perfil e formação.

[...] sou catalogador e essa atividade é introspectiva e de concentração.

Parte significativa da amostra mencionou *adequação do perfil ao setor de trabalho*, e, na percepção destes, sentem-se satisfeitos com relação ao perfil e setor.

As atividades realizadas estão de acordo com meu perfil, estou no setor que gostaria de trabalhar.

[...] trabalho no setor de processamento e preparo técnico, gosto muito do que faço.

Estou trabalhando no que gosto.

[...] não penso em mudar de setor.

Estou no setor que mais me satisfaz [...]

Alguns ainda, apontaram que exercem função de *gestão e tomada de decisão* ao esboçar afirmativas que contribuem nos diferentes setores da biblioteca e na tomada de decisão.

[...] estou na coordenação, atuo em vários setores da biblioteca.

[...] participando da tomada de decisões e auxiliando quando aparecem dificuldades.

[...] talvez em outro setor da IES conseguiria desempenhar outras atividades que surtiriam um efeito significativo para a Universidade. No caso na gestão.

Outros evidenciaram que há *realização pessoal* e satisfação com as atividades desenvolvidas.

[...] faço o que gosto e me dá prazer [...] fazer o que faço me motiva e impulsiona a perseguir um dos objetivos de qualquer profissional moderno e antenado com as mudanças e necessidades da área no qual atua, que é a formação profissional continuada, proporcionando uma prática profissional de qualidade.

[...] as atividades realizadas são as que mais me satisfazem, amo o que faço.

[...] estou contente com os trabalhos que são desenvolvidos.

Alguns bibliotecários mencionaram que poderiam desempenhar *atividades em outro setor ou área específica*.

[...] trabalhar orientados a projetos para bibliotecas, contato com outras áreas.

[...] faço atendimento ao público, mas tenho maior interesse em atividades relacionadas ao processamento técnico.

Atualmente, entendo que poderia ser otimizada também com outra atividade realizada na biblioteca [...]

Na categoria *rotatividade de funções* alguns bibliotecários mencionaram a importância de trabalhar nos demais setores.

[...] acredito que o profissional da informação (bibliotecário) precisa ser mais completo possível, ou seja, atuar no processamento técnico e/ou na referência de modo a vivenciar as atividades da UI.

[...] a biblioteca permite a colaboração de vários funcionários de setores diferentes em algumas atividades.

[...] desempenho, praticamente, todas as atividades envolvendo a área.

Uma parcela menor percebe que a *quantidade de atividades* deveria ser menor do que a desempenhada.

[...] mais ou menos satisfeito com a quantidade de trabalho.

Parcialmente. Tem atividades que eu realizo e poderiam estar alocadas em outro setor, mas mesmo assim eu executo.

Observou-se que dois, em suas falas, referem-se a importância da *comunicação*.

[...] deposito todo meu conhecimento e o que me falta tento conversar com outros servidores [...]

[...] auxiliar os usuários na busca por informação, de promover a comunicação científica.

Assim, para a pergunta: na sua percepção, as atividades realizadas estão em conformidade com o seu perfil ou poderiam ser otimizadas caso estivesse em outro setor? Justifique.

A maioria dos pesquisados, mencionou o *perfil* como importante, detalhando características, dados estes que enriqueceram o estudo possibilitando conhecer suas preferências no ambiente de trabalho. Dessa forma, foi possível, identificar bibliotecários que atuam no processamento técnico, no atendimento ao usuário, e na coordenação.

Na categoria *adequação do perfil ao setor de trabalho*, estão incluídos todos os bibliotecários que consideram o perfil adequado às atividades desempenhadas, representando parte significativa dos bibliotecários. Percebe-se que os bibliotecários estão satisfeitos, pois em diversos momentos mencionam gostar do setor.

A *gestão ou tomada de decisão* foi relatada por parte dos bibliotecários respondentes. Esses bibliotecários possivelmente, são gestores, coordenadores ou possuem o perfil adequado para se tornar futuramente gestores e atuar ativamente nesta função. Foi possível verificar que os bibliotecários percebem a importância das práticas de gestão nas bibliotecas, demonstrando assim, estarem conscientes do papel do gestor e a sua responsabilidade na tomada de decisão. E nesse sentido, salientam Cunha e Silva (2001, p. 3),

[...] a competência dos profissionais da informação encontra-se submetida a pressão de novas formas e demandas. Tais demandas são consequência da necessidade que as pessoas e as instituições tem de trabalhar de forma eficaz a nível de tomada de decisões [...]

Quanto à categoria *realização pessoal*, parcela significativa dos bibliotecários respondeu que estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas no setor. Verifica-se nas respostas sentimentos que revelam amor a profissão, motivação e/ou contentamento.

Para os bibliotecários que demonstraram interesse em atuar em outras *atividades em outro setor ou área específica*, foi possível identificar os setores ou atividades que alguns gostariam de trabalhar, como na implantação de projetos ou no processamento técnico. Vale lembrar que, o estudo teve como amostra bibliotecários de várias categorias administrativas ou seja, de diferentes contextos. Algumas bibliotecas possuem vários setores com diversos bibliotecários, enquanto que em outras, pode haver somente um profissional que executa diferentes atividades de variados setores ao mesmo tempo.

Na categoria *rotatividade de funções*, estão incluídos os bibliotecários que consideram importante desenvolver atividades em diferentes áreas, no sentido de promover a rotatividade nos setores da biblioteca. Pode-se considerar assim que, ao planejar a rotatividade de funções é possível que o bibliotecário encontre a atividade que mais condiz com seu perfil, além de desenvolver competências que antes possivelmente não teve contato e conseqüentemente não foram desenvolvidas pela falta de oportunidades em atuar em diferentes setores. Ao encontrar a função ou setor que mais se adequa a seu perfil, é necessário que o bibliotecário permaneça no setor, porém, após algum tempo, possivelmente seja interessante que a rotatividade seja novamente realizada para que novos conhecimentos sejam

adquiridos pelo profissional e ou revistos, podendo retornar ou não ao setor antes ocupado.

Houve também profissionais que mencionaram que a *quantidade de atividades* deveria ser menor. Essa situação poderia ser amenizada, como citado anteriormente com a rotatividade de funções, ou possivelmente, com a contratação de profissionais para a distribuição de tais tarefas.

Alguns bibliotecários mencionaram a importância da *comunicação* tanto para dificuldades enfrentadas, em que colegas de trabalho possam auxiliar, como também na promoção da comunicação científica no que tange o atendimento ao usuário. Pode-se considerar que a comunicação é importante pois possibilita a troca de experiências e promove o desenvolvimento de competências na área. Nesse sentido, Zarifian (2003, p.122) explica que:

É nessa comunicação heterogênea que vamos conhecer outras pessoas que têm outros conhecimentos, outras profissões, outros pontos de vista, e esse é, um dos aspectos ao mesmo tempo mais difíceis, mais enriquecedores e mais estimulantes do modelo de competência.

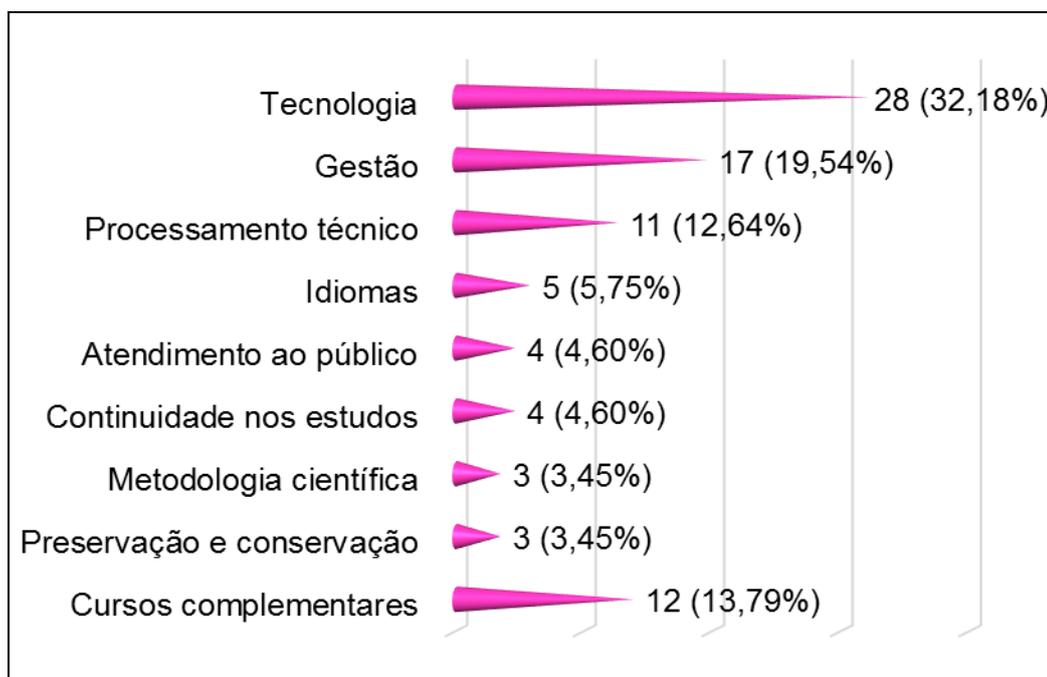
Salienta-se assim que, a questão aberta sobre conformidade entre perfil e atividades desempenhadas no setor reiterou os resultados anteriormente analisados pela questão fechada sobre satisfação. Assim sendo, de acordo com os pesquisados, a maioria dos bibliotecários estão satisfeitos com as atividades desempenhadas no setor em que trabalham e estão em conformidade com o perfil apresentado.

A análise sobre **competência** será apresentada a seguir.

4.3 Competência

As próximas questões versam sobre a competência e a primeira pergunta foi: você acredita que poderia melhorar o desenvolvimento de suas competências com cursos de aperfeiçoamento, dentre outros, se sim, quais?

A maioria significativa dos bibliotecários afirmou que cursos em diversas áreas auxiliam no desenvolvimento de competências, exceto um respondente. Nessa pergunta 39 (75%) bibliotecários listaram quais cursos são considerados importantes. A totalidade de cursos mencionados foi de 87 (100%) e as respectivas frequências dos cursos mencionados serão apresentadas no Gráfico 5 a seguir.

Gráfico 5 - Demanda de cursos

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

No Gráfico 5, mostra-se que, cursos na área de tecnologia 28 (32,18%) são considerados os mais importantes, especificamente, cursos em base de dados, Pergamum e mídias sociais.

Cursos na área de gestão, apresentou frequência significativa, 17 (19,54%), sendo que, gestão de pessoas foi o mais citado entre os demais da área. Desse modo, verifica-se que os bibliotecários estão preocupados com o fator humano, ou seja, com os usuários internos. Isso porque o desempenho do trabalho do usuário interno, refletirá, na qualidade dos serviços prestados aos usuários externos.

Em relação aos cursos da área de processamento técnico, estes apresentaram, frequência de 11 (12,54%) e foram citados cursos de catalogação e classificação.

Nos cursos de idiomas, verificou-se a frequência de 5 (5,75%), sendo que, somente a língua inglesa foi mencionada.

Cursos na área de atendimento ao público, apresentou frequência de 4 (4,60%) e foram apontados especificamente cursos inerentes ao Serviço de Referência.

A mesma quantidade 4 (4,60%) foram listados cursos relacionados a continuidade nos estudos, e assim, nota-se que estes bibliotecários estão em busca de especializações ou mestrado.

Cursos em metodologia científica apresentaram frequência de 3 (3,45%), sendo mencionada sua importância para a normalização de trabalhos acadêmicos.

Em mesmo percentual 3 (3,45%), foram mencionados cursos de preservação e conservação de obras raras.

Ainda foram listados cursos complementares, em que foram reunidos diferentes cursos e assim apresentaram frequência de 12 (13,79%). Os cursos mencionados foram: direito autoral, oratória, acessibilidade, psicologia, política, sociologia, paleografia, escrita criativa e estratégias educacionais. Verifica-se a multidisciplinariedade de cursos apontados pelos bibliotecários e pode-se considerar que estão conscientes da necessidade de diferentes cursos em variadas áreas do conhecimento para o desenvolvimento de competências. A importância do envolvimento do profissional em capacitações é lembrada por Cunha e Silva (2002, p. 77) “na perspectiva do trabalho na sociedade do conhecimento, a criatividade e a disposição para capacitação permanente serão requeridas e valorizadas”.

A próxima questão aplicada sobre competência aos pesquisados diz respeito à sua percepção sobre as atitudes dos bibliotecários no enfrentamento de situações imprevisíveis no âmbito do trabalho e tal questão foi: você percebe que os bibliotecários estão preparados para trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos? Justifique.

Os percentuais de respostas estão apresentados na Tabela 6 a seguir.

Tabela 6 – Trabalho em equipe, flexibilidade, autonomia e resolução de conflitos

Percepção dos bibliotecários	Quant.	%
Sim	26	50
Não	24	46,15
Não respondeu	02	3,85
Total	52	100,00

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Verifica-se na Tabela 6 que, parte significativa dos respondentes 26 (50%) consideram que os bibliotecários estão preparados, para o trabalho em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos. Outra parcela também significativa, apresentou percentual semelhante 24 (46,15%) dos respondentes, percebem que os bibliotecários não estão preparados para tais situações. E, 2 (3,85%) não responderam a pergunta.

A maioria dos bibliotecários 39 (75%) justificaram a questão. Os argumentos que caracterizam as razões mencionadas pelos bibliotecários sobre as atitudes no trabalho em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos foram categorizados com as seguintes palavras chave: *equipe; perfil; aprendizagem; situação e tema tratado e; fator humano e cultura organizacional*.

Parte significativa dos pesquisados citou a categoria *equipe*:

O sistema de bibliotecas do qual faço parte, é rotineira a interação, o trabalho em equipe, os conflitos são sanados de forma profissional e cordial.

[...] sinto que a preparação dos bibliotecários é bastante voltada as ações gerenciais, o que os torna capacitados para o trabalho em equipe.

A equipe da XX está sempre interagindo, mesmo que virtualmente.

[...] acredito que estamos preparados para trabalhar em equipe.

[...] em nossa Instituição o trabalho em equipe é essencial para que os usuários sejam atendidos.

[...] percebo essa questão como muito importante, isto é, compartilhar conhecimentos e experiências. É fundamental saber ouvir a opinião do outro, conhecer as competências do outro e utilizar em benefício da instituição, do trabalho a ser desenvolvido.

[...] um bibliotecário comprometido com sua função saberá trabalhar em equipe.

Outra parte também significativa de respondentes considera que depende do *perfil* de cada um.

Creio que essas competências são de acordo com cada perfil profissional
[...]

[...] características como flexibilidade, autonomia e a habilidade para a resolução de conflitos estão mais relacionadas ao perfil pessoal do bibliotecário.

Nem todos conseguem isso.

[...] é algo subjetivo, parte do perfil de cada profissional.

Antes de ser bibliotecários, são pessoas, possuem personalidades distintas [...]
 [...] varia de pessoa para pessoa, mas percebo que muitas pessoas ainda preferem trabalhar isoladas [...]

Quanto à categoria *aprendizagem*, verificou-se que muitos respondentes acreditam que podem ser desenvolvidas competências relacionadas a atitudes em trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos.

[...] muitos não possuem a experiência e a bagagem necessária para desempenhar as atividades para as quais foram contratados. E, somente com o tempo de experiência adquirirão o *know-how* necessário para atuar plenamente na função.

[...] eu acho que o bibliotecário aprende a ter autonomia, flexibilidade e resolução de conflitos com a prática, isto é, com a experiência adquirida no desenvolver de suas atividades.

[...] querer aprender sempre e nos espelhar em experiências de sucesso são fatores que influenciam para que sejamos bons profissionais e tenhamos isto (trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos) como diferenciais.

[...] em geral, as características apontadas são desenvolvidas com o tempo.

[...] a maturidade vem com o tempo, mas quem sabe uma disciplina de gestão de pessoas mais voltada para a prática consiga ajudar...

Alguns respondentes mencionaram que dependendo da *situação ou tema tratado* os bibliotecários estão ou não preparados para trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos.

Dependendo do tema tratado sim.

Em termos, depende da situação.

Um bibliotecário apontou que devem ser consideradas questões como *fator humano e cultura organizacional* para trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos.

[...] muitas das questões normativas da área prejudicam outras questões. Fator humano e cultura organizacional são fundamentais para a qualidade dos serviços.

A percepção dos bibliotecários sobre trabalho em equipe, flexibilidade, autonomia e resolução de conflitos demonstrou que aspectos relacionados à equipe

são importantes, pois foi indicada por parte significativa dos respondentes. Desse modo, na categoria *equipe* muitos bibliotecários expuseram que no setor em que atuam, os bibliotecários estão preparados para resolver tais questões. Também foi enfatizado a importância de saber ouvir, a interação e o comprometimento. Pode-se considerar que os bibliotecários das bibliotecas universitárias estão atentos às questões do trabalho em equipe e conseqüentemente aos aspectos humanos compreendendo assim, a importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Nesse sentido, Valentim (2005, p. 154) explica “O trabalho em equipe propicia uma visão holística nas pessoas responsáveis pelo desenvolvimento do trabalho, assim como exige uma postura profissional flexível e, principalmente integradora”. A autora ainda aponta que:

O comprometimento de cada membro da equipe somente será real na medida em que as habilidades e competências sejam de fato complementares e inter-relacionadas, e necessárias as tarefas e ações solicitadas à equipe. De outro modo, haverá o sentimento de competitividade e disputa, o que prejudicará a coesão da equipe (VALENTIM, 2004, p. 158).

Outra parcela significativa, percebe que a competência para tais questões depende de cada pessoa, havendo assim, uma relação entre o *perfil* do profissional e as atitudes que este irá tomar ao enfrentar diferentes situações.

Alguns respondentes apontaram a categoria *aprendizagem*, pois acreditam que muitos bibliotecários podem desenvolver e efetivamente trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos. Para esses respondentes, o bibliotecário consegue enfrentar tais situações com as experiências vividas, e assim, segundo os pesquisados, muitos dos bibliotecários recém formados estão pouco preparados para tais situações. Nesse sentido Dutra e Carvalho (2006, p. 185) argumentam que:

A competência significa o somatório de conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, capazes de moldar-se às diversas situações do cotidiano, para que seja possível reagirmos de modo diferenciado em cada situação, permitindo-nos uma solução adequada para cada situação, de modo a possibilitar-nos realizar diversas atividades. E em contrapartida a habilidade pode ser utilizada para inúmeras competências. Aquisição de competências e habilidades tornam-se possíveis com a aprendizagem constante.

Percebe-se também nas opiniões dos pesquisados tendencialmente o acreditar de que os bibliotecários experientes conseguem passar por tais situações

mais facilmente, no sentido de agir(atitudes) adequadamente no enfrentamento de imprevistos.

Para alguns respondentes estar preparado para o trabalho em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos é algo que depende da *situação ou tema tratado*. Dessa forma, segundo os pesquisados, pode-se considerar que o bibliotecário pode ou não estar preparado, havendo assim lacunas em relação às competências em determinadas situações.

Um dos pesquisados mencionou que as atitudes do bibliotecário, devem estar voltadas para o fator humano e para a cultura organizacional.

Pode-se considerar que, o enfrentamento de determinadas situações, muitas vezes, não depende somente da competência do profissional, mas de aspectos que não estão ao seu alcance. Nesse sentido, explica Weingand (2007, p.33-34):

Cada organização tem uma filosofia de trabalho que cria e define a cultura organizacional. Essa orientação pode ser tecnológica, racional ou financeira. Esses são os elementos de sua orientação que são vistos como importantes, além do modo como nós fazemos as coisas ao seu redor.

A questão seguinte refere-se a aspectos da competência durante a graduação dos pesquisados, assim a pergunta aplicada foi: entendendo competência como o conhecimento que é o saber, as habilidades que são o saber fazer e as atitudes que são questões próprias humanas, descreva quais dos três itens foi mais desenvolvido na sua graduação. Justifique.

O percentual das respostas dos pesquisados são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 – Desenvolvimento de competência durante a graduação

Percepção dos bibliotecários	Quant.	%
Conhecimento	26	50
Habilidades	13	25
Conhecimento e habilidades	04	7,69
Conhecimento, habilidades e atitudes	04	7,69
Informou não ter desenvolvido competências	02	3,85
Não respondeu	03	5,77
Total	52	100,00

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

De acordo com a Tabela 7, a maioria 26 (50%) dos bibliotecários, percebe que o conhecimento foi o item mais desenvolvido na graduação. Parte significativa 13 (25%), apontou as habilidades como sendo a mais desenvolvida. Uma parcela menor 4 (7,69%) dos respondentes, relatou que os dois itens: conhecimentos e habilidades foram mais desenvolvidos e em igual percentual 4 (7,69%), houve os que responderam que os três itens foram desenvolvidos: conhecimento, habilidades e atitudes. Uma pequena parcela 2 (3,85%) dos pesquisados, informou não ter desenvolvido competências, e alguns 3 (5,77%) não responderam a questão.

A pergunta foi justificada por 36 (69,23%) respondentes. A análise das respostas foi categorizada pelas seguintes palavras chave: *conhecimento; habilidades; conhecimento e habilidades; conhecimento, habilidades e atitudes; e informou não ter desenvolvido competências.*

A maioria dos pesquisados mencionou o *conhecimento* como o item mais desenvolvido na graduação.

[...] penso que o conhecimento talvez tenha sido mais trabalhado [...]

Na minha opinião a graduação desenvolve mais o aspecto do conhecimento [...]

Creio que tenha sido o “conhecimento que é o saber”, pois nos dá as ferramentas para se iniciar o trabalho na profissão [...]

Para haver competência precisamos dos 3 elementos conhecimento, habilidades e atitude. Durante a minha graduação o conhecimento sempre foi mais destacado [...]

O conhecimento, pois por meio do aprendizado teórico absorve-se o saber. Os demais venho desenvolvendo no exercício da atividade profissional.

Uma parcela de respondentes apontou que foram as *habilidades* o item mais desenvolvido.

Acredito que na minha formação a universidade primou pelo saber fazer.

Como já completei a graduação há muito tempo, acredito que as habilidades que são o saber fazer foi uma característica bem marcante da minha graduação.

Habilidades: a formação da Biblioteconomia na década de 80/90, sec. XX era focada nas “habilidades técnicas”, o bom bibliotecário catalogador, perfil técnico.

Alguns bibliotecários mencionaram que foram o *conhecimento* e as *habilidades* os mais desenvolvidos, sendo estas as duas primeiras opções apresentadas na pergunta.

As duas primeiras opções foram as mais trabalhadas durante a graduação.

As duas primeiras. A primeira pelas aulas. A segunda pela prática nos estágios.

A mesma quantidade de respondentes relatou ter desenvolvido três itens: conhecimento, habilidades e atitudes.

Os três itens foram desenvolvidos de forma semelhante não havendo destaque para alguma.

Durante minha graduação pelo que me lembre, todos estes itens foram vistos.

Uma pequena parcela dos pesquisados *informou não ter desenvolvido competências*.

Acho que as três deixaram algumas lacunas [...]

Quanto à última questão sobre competência em que os bibliotecários apontaram quais dos itens: conhecimento, habilidades e atitudes foi mais desenvolvido na graduação, a maioria dos pesquisados mencionou o *conhecimento* como o mais desenvolvido, ou seja, o saber. Possivelmente, porque na graduação é necessário que o conhecimento seja repassado e absorvido ao máximo pelo aluno, inclusive para que no futuro, possivelmente, possa fazer escolhas profissionais assertivas.

Em relação às *habilidades*, muitos bibliotecários relataram que foi o item mais desenvolvido durante a sua graduação. Alguns mencionaram também que no período em que cursaram Biblioteconomia o currículo era voltado para o saber fazer-habilidades. Sobre tais mudanças Ribeiro (2012, p.46) explica:

[...] os profissionais passaram de tecnicistas (organizadores da informação dentro de rigorosas normas e técnicas) para gerenciadores e produtores de informação criando informação através das bibliotecas digitais como o caso das Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações (BDTD), da alimentação de bases de dados, da organização de boletins eletrônicos com informações sobre serviços, produtos, eventos e acervos em bibliotecas, etc.

Para acompanhar tais mudanças, o projeto pedagógico do curso, está orientado pelas DCN, que além de outros aspectos trata de competências a serem desenvolvidas pelo formando em Biblioteconomia.

Houve também bibliotecários que responderam ter desenvolvido mais na graduação o *conhecimento* e as *habilidades*, apresentadas na pergunta como primeiro e segundo itens relacionados à competência.

Outros pesquisados mencionaram que os três itens foram desenvolvidos: conhecimento, habilidades e atitudes; e assim pode-se considerar que a competência para esses respondentes foi desenvolvida. Desse modo, ao finalizar o curso de Biblioteconomia, na percepção desses pesquisados, estavam mais preparados para o mercado de trabalho. Nesse sentido, Zarifian (2003, p.139) explica, “competência é a tomada de iniciativa e o assumir de responsabilidades do indivíduo sobre problemas e eventos que ele enfrenta em situações profissionais”.

Entretanto, uma pequena parcela da amostra respondeu que nenhum dos três itens foi desenvolvido o que pode demonstrar que não entenderam a pergunta.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo atendeu os objetivos propostos que eram de identificar a percepção dos bibliotecários sobre perfil, competência e satisfação no trabalho. A partir dos resultados da pesquisa foi possível compreender o posicionamento dos bibliotecários nos desafios enfrentados do dia a dia e do futuro da profissão.

A maioria dos pesquisados, são do gênero feminino, graduaram-se em Biblioteconomia em IES Federal ou Estadual, possuem mestrado, e estão associados ao CRB.

Com relação à satisfação no trabalho e com a instituição, verificou-se que a maioria está satisfeita, sendo este resultado significativo, e pode ser utilizado pela instituição para promover as bibliotecas, serviços e produtos informacionais.

Para a maioria dos bibliotecários universitários, o perfil está em conformidade ao setor que desempenham suas atividades e assim estão satisfeitos no local em que trabalham.

Também, segundo as respostas, foram apontadas categorias que analisadas, identificam em quais pontos (perfil, setor, comunicação, rotatividade de funções, etc), a satisfação dos profissionais pode ser fator decisivo na prestação de serviços de qualidade aos usuários finais. E assim, em busca da melhoria contínua aplicada às bibliotecas, novos estudos poderiam ser realizados sobre os assuntos citados.

No que diz respeito às competências desenvolvidas durante a graduação, a maioria dos pesquisados mencionou o *conhecimento* como o mais desenvolvido, ou seja, o saber. As atitudes, separadamente dos demais itens que compreendem a competência não foi mencionada pelos respondentes. Possivelmente porque a atitude está relacionada as vivências de cada pessoa, e assim “o processo pedagógico deve levar em conta a individualidade e as aptidões de cada estudante” (CUNHA; SILVA, 2001, p.4).

Quanto às atitudes relativas ao trabalho, uma parcela significativa dos bibliotecários acredita que estão preparados para o trabalho em equipe, para ter flexibilidade e para a resolução de conflitos, assim como também, outra parcela significativa, acredita que depende do perfil de cada um. Salieta-se que este quesito referente “ao querer fazer” carece de um estudo mais aprofundado.

E, para verificar as competências consideradas necessárias na percepção dos bibliotecários a serem desenvolvidas, os pesquisados listaram cursos variados

de aperfeiçoamento, tanto da área de Biblioteconomia, quanto em outras áreas. Também foi apontada como importante a continuidade nos estudos a fim de adquirir titulação superior. Assim, para a maioria dos bibliotecários, o desenvolvimento de competências nas áreas de tecnologia, gestão e processamento técnico foram consideradas as mais importantes. Nesse sentido, percebe-se que estudos na área também podem ser realizados, como projetos voltados para a implantação de novos cursos de especialização.

Salienta-se, que foi possível conhecer o contexto do ambiente profissional, de maneira a refletir sobre melhorias a fim de satisfazer os bibliotecários no aprimoramento de suas competências.

Para finalizar, ressalta-se a experiência enriquecedora com a realização da presente pesquisa, que proporcionou conhecer diversos profissionais, e assim despertar motivação ainda maior com a área da Biblioteconomia. Foi possível visualizar e vivenciar diversos ambientes com pessoas comprometidas com o trabalho. Conseqüentemente, intensificou-se a admiração pela profissão e por aqueles que dela fazem parte.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. IN: VALENTIM, Marta Lúcia (Org). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 133-148.

ARAUJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed UFMG, 2005. p.110-122.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR6023**: informação e documentação - referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR6024**: numeração progressiva das seções de um documento. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR6027**: sumário. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR6028**: informação e documentação: resumos - apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR10520**: informação e documentação - citações em documentos - apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR14724**: informação e documentação – trabalhos acadêmicos - apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

_____. **NBR15287**: informação e documentação – projeto de pesquisa - apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

BAPTISTA, Michele Marques. O papel do bibliotecário como líder no processo de informação e gestão de conhecimento na biblioteca universitária. **Biblos**, Rio Grande, 22 (2): 123-136, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php>> Acesso em: 25 mar. 2014.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7.ed. Florianópolis: Ed. UFSC, 2010.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BRASIL. Decreto-lei nº 56.725 de 16 de agosto de 1965. Dispõe sobre o exercício da profissão de bibliotecário. **Conselho Federal de Biblioteconomia**, Brasília, 1965. Disponível em: <<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/DECRETO-56725-16AGOSTO1965.pdf>>. Acesso em 27 mar. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. **Diretrizes curriculares para os cursos de graduação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf> > Acesso em 02 maio 2014

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira das Ocupações - CBO**. 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/>>. Acesso em 22 abr. 2014.

CASTRO, César Augusto. Histórico e evolução curricular na área de biblioteconomia no Brasil. IN: VALENTIM, Marta Lúcia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002, p. 25-48.

CASTRO, César Augusto. **História da Biblioteconomia Brasileira**: perspectiva histórica. Brasília, DF: Thesaurus, 2000. 287p.

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

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (Brasil). **Código de ética profissional do bibliotecário**. Brasília, 2001. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/legislacao/resolucoes/Resolu%E7%E3o%20042-02.asp>>. Acesso em 20 abr. 2014.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da. A produção do conhecimento na formação de profissionais da informação. **Informação & Sociedade**: Estudos v. 11, n. 2, 2001. p. 1-6. Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001378&dd1=20c4f>> Acesso em 04 set. 2014.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Edna Lúcia da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, 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 out. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v.11, n.6, dez/10. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 4 jul 2014.

DIAS, Maria Matilde Kronka Dias; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p.

DURAND, T. **Forms of incompetence**. Trabalho apresentado na Conference of Managment of Competence. Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

DUTRA, Tatiana N. Augusto; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Enc. Bibli:** R. Eletr. Bibliotecon. **Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 22, 2º sem. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/search_result.php> Acesso em 04 nov. 2014.

FONSECA, Edson Nery da. **A Biblioteconomia brasileira no contexto mundial**. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1979. 247 p.

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

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os tipos de unidades de informação e redes. In _____. **Introdução geral às ciências técnicas de informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. p. 333-346

GUINCHAT, Claire, MENOU, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-492.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia do trabalho científico**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

LUZ, Ricardo. **Gestão de benefícios**. Rio de Janeiro: Qualitymark marketing, 2011.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Ateliê editorial, 2013.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

PINHEIRO, Liliane Vieira. O modelo participativo no desenvolvimento de coleções: o caso do Sistema de Bibliotecas da UFSC. IN: AMBONI, Narcisa de Fatima. **Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC**. Florianópolis, [s. n.], 2013. 108 p.

PINTO, Marli Dias de Souza. **O profissional da informação entre a busca de liderança e a convergência de competências**. 2003. 250p. Tese. (Doutorado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis: Santa Catarina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84890/196917.pdf?sequence=1>> Acesso em 22 mar. 2014.

RASCHE, Francisca. Papéis de gênero e sua influência na formação acadêmica de mulheres estudantes de Biblioteconomia em Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis. v.3. n.3, p. 78, 1998. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php>> Acesso em 04 jul. 2014.

RIBEIRO, Rejane M. R. A tecnologia da informação e comunicação (tic): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. *Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.*, Campinas, v.9, n.2, p.41-48, jan./jun. 2012. Disponível em: <[file:///C:/Users/liti/Downloads/RDBCI-9\(2\)2012](file:///C:/Users/liti/Downloads/RDBCI-9(2)2012)> Acesso em 05 out. 2014

ROBBINS, Stephen P; JUDGE, Timothy A; SOBRAL, Felipe. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RUAS, Roberto. Atividade gerencial no século XXI e a formação de gestores: alguns nexos pouco explorados. **REAd: Revista Eletrônica de Administração**, Edição 15 nº 3 v.6, out. 2000. Disponível em <<http://read.adm.ufrgs.br/read15/artigo/artigo2.htm>> Acesso em 7 jul. 2014.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuário**. Madrid: Fundación Germán Sanches Ruipérez; Madrid: Pirámed, 1994.

SAPIRO, Arão; CHIAVENATTO, Idalberto. **Planejamento Estratégico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elvieser, 2009.

SAVASSI, Leonardo Cançado Monteiro. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. **R. bras. Med. Fam. e Comun.**, Florianópolis, v. 5, n. 17, p. 3-5, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/135/127>> Acesso em: 20 abr. 2014.

SETZER, Valdemar W. Dado, Informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n.0, p. 1-12, dez. 1999. Disponível em: <http://www.dgzero.org/dez99/F_I_art.htm>. Acesso em: 20 mar. 2014.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SNBP. **Tipos de bibliotecas**. Disponível em: <<http://snbp.bn.br/tipos-de-bibliotecas/>> Acesso em: 16 jun. 2014

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

SINDICATO DAS ESCOLAS PARTICULARES DE SANTA CATARINA (SINEPE). **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**: Lei nº 9394, de 20 de Dezembro de 1996. D.O.U de 23. Dez. 1996 ; Lei do Sistema Estadual de Ensino de Santa Catarina, lei complementar nº 170, de 07 de Agosto de 1998. D.O.E./SC de 07.Ago.1998. 8. ed. Florianópolis: SINEPE/SC, [2001]. 97p.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte , v. 15, n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362010000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 abr. 2014.

SOUZA, Francisco das Chagas de; CUNHA, Miriam Vieira da. **Comunicação, gestão e profissão**: abordagens para o estudo da ciência da informação. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. 175p.

SOUZA, Francisco das Chagas de. O nome profissional “bibliotecário” no Brasil: O efeito das mudanças sociais e econômicas dos últimos anos do século XX. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S.l.], v. 9, n. 18, p. 90-106, jan. 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2004v9n18p90/547>>. Acesso em: 01 maio 2014.

VALENTIM, Marta Lúcia. Profissionais da informação: Formação, perfil e atuação profissional. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000b. 156 p. p. 7-29.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & ciência, 2002.

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003.

WEINGAND, Darlene E. Serviços aos clientes: um imperativo do marketing. In: AMARAL, S. A. do (Org). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007. p.33-45.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo Competência: por uma lógica**. Tradução de Maria Helena C.V.Trylinki. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICE A**Carta de solicitação de aceite para a pesquisa**

Florianópolis,.....de.....de 2014.

Prezado Bibliotecário,

Eu sou Maria Isabel Alperstedt da Costa, orientanda da Professora Marli Dias de Souza Pinto, estudante de graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal de Santa Catarina e estou desenvolvendo meu TCC, sob o título de “Estudo sobre perfil e percepção sobre competência e satisfação na percepção dos bibliotecários de Bibliotecas Universitárias da grande Florianópolis”, com seu final previsto para novembro de 2014.

Deste modo, sua participação é importante para a consolidação deste estudo. Fica, então, garantido aos participantes que todas as questões referentes à ética exigida pelas pesquisas científicas (anonimato, dentre outras) serão observadas. A coleta de dados será efetivada por meio de questionário (em anexo), portanto, sua contribuição é fundamental para o estudo.

Atenciosamente,

Maria Isabel Alperstedt da Costa

isabel.biblio@live.com

APÊNDICE B**INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS / QUESTIONÁRIO****Estudo sobre Competência e Satisfação na Percepção de Bibliotecários em Bibliotecas Universitárias****a) PERFIL**

1) Gênero

 Feminino Masculino

2) Indique a instituição em que você se graduou em Biblioteconomia

 UFSC UDESC Outra. Qual? _____

3) Formação

 Graduação Especialização Mestrado Doutorado

4) Que órgãos representativos de classe você é associado?

 CRB – Conselho Regional de Biblioteconomia ACB – Associação Catarinense de Bibliotecários ABECIN – Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação Outros. Quais _____**b) SATISFAÇÃO NO TRABALHO**

1) Você, como usuário interno, está satisfeito com a Instituição em que trabalha?

 Completamente insatisfeito Insatisfeito Mais ou menos satisfeito Satisfeito Completamente satisfeito

2) Qual seu grau de satisfação em relação às atividades desempenhadas em seu trabalho?

() Completamente insatisfeito

() Insatisfeito

() Mais ou menos satisfeito

() Satisfeito

() Completamente satisfeito

3) Na sua percepção, as atividades realizadas estão em conformidade com o seu perfil ou poderiam ser otimizadas caso estivesse em outro setor? Justifique.

c) COMPETÊNCIAS

1) Você acredita que poderia melhorar o desenvolvimento de competências de suas atividades, com cursos de aperfeiçoamento, se sim, quais?

2) Você percebe que os bibliotecários estão preparados para trabalhar em equipe, ter flexibilidade, autonomia e na resolução de conflitos? Justifique.

3) Entendendo competência como: o conhecimento que é o saber, as habilidades que são o saber fazer e as atitudes que são questões próprias humanas, descreva quais dos três itens foi mais desenvolvido na sua graduação. Justifique.
