

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MARIA DO CARMO SILVA VIEIRA E MEDEIROS

**AS COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA: uma pesquisa descritiva em ambiente universitário**

TERESINA
2018

MARIA DO CARMO SILVA VIEIRA E MEDEIROS

**AS COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA: uma pesquisa descritiva em ambiente universitário**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Esp. Débora Araújo Machado Teixeira.

TERESINA
2018

M488c Medeiros, Maria do Carmo Silva Vieira e
As competências informacionais do bibliotecário no serviço de
referência: uma pesquisa descritiva em ambiente universitário /
Maria do Carmo Silva Vieira e Medeiros. – 2018.
56 f.

Monografia (graduação) – Universidade Estadual do Piauí,
UESPI, Curso de graduação em Biblioteconomia, Teresina, 2018.
“Orientadora: Profa. Esp. Débora Araújo Machado Teixeira.”

1. Serviço de Referência e Informação. 2. Competências
Informacionais. 3. Biblioteca Universitária. 4. Bibliotecário de
Referência. I. Teixeira, Débora Araújo Machado. II. Título.

CDD: 025.5

MARIA DO CARMO SILVA VIEIRA E MEDEIROS

AS COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA: uma pesquisa descritiva em ambiente universitário

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Esp. Débora A. Machado Teixeira.

Aprovada em: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Professora Débora A. Machado Teixeira (Orientadora)
Bibliotecária. Especialista em Biblioteconomia
Universidade Estadual do Piauí - UESPI

Professora Patrícia Gomez de Matos
Bibliotecária. Especialista em Administração e Gerência de Bibliotecas
Universidade Estadual do Piauí - UESPI

Márcia de Macêdo Brito
Bibliotecária. Especialista em Estudos Literários
Instituto Federal do Piauí - IFPI

Dedico esta Monografia aos grandes impulsionadores da minha vida: meu querido pai Marcelino Avelino (*in memoriam*), que apesar do pouco estudo, tinha muita sabedoria da importância que este tem de transformar realidades, e a minha amada mãe, minha heroína, Maria Lúcia, que como professora de alfabetização me incentivou a dar os primeiros passos na leitura e sempre me apoia em todas as minhas decisões. Muito obrigada aos dois, seus ensinamentos foram como espelhos na formação da minha personalidade, principalmente no que se refere a tratar e respeitar o outro, amo vocês infinitamente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por sempre me fortalecer e me encher de esperança no trilhar dos caminhos que me levam à realização dos meus sonhos, dos meus objetivos pessoais e profissionais, e por me ajudar a superar as dores e todos os desafios que precisei encarar ao longo da vida. Obrigada, meu Deus.

Agradeço a minha família: principalmente a minha esposa, Catiane Medeiros, pelo companheirismo, amor, dedicação, compreensão, apoio incondicional e por ser esta mola impulsionadora dos sonhos e realizações, obrigada por fazer parte da minha vida; agradeço aos meus irmãos Marcelino Filho e Gleydson Leonardo, que mesmo não acompanhando de perto torcem por mim, eu amo vocês. Agradeço ainda aos meus avós maternos Raimunda Machado e Sebastião Fausto (*in memoriam*), saudades, amo vocês eternamente. Agradeço ainda aos meus tios, primos e aos meus pets.

Agradeço também à família que pude escolher e que também me escolheu: tia Graça, tio Pedro, aos meus cunhados Erlane, Claudio e todos os outros da mesma família.

Agradeço às amizades maravilhosas que fiz ao longo do curso, especialmente Ana Carline (minha irmã), Carine Monteiro, Lívia Brasilino e Francisco Oliveira.

Um agradecimento especial a minha orientadora Profa. Débora A. M. Teixeira, por estar sempre presente, pela disponibilidade, pelos direcionamentos valiosos e seguros, e por instigar e incentivar ricamente, não só nesta etapa, mas durante todo o curso, o meu desenvolvimento como pesquisadora, lançando-me desafios, e ao mesmo tempo respeitando minhas limitações.

Agradeço também a todos os outros professores do curso, que fizeram parte da minha formação, e logicamente contribuíram muito para o meu desenvolvimento intelectual com seus ensinamentos.

Agradeço à Professora Patrícia Gómez de Matos e a Bibliotecária Márcia de Macêdo Brito, convidadas para compor a banca de TCC, pela honra da presença e pelas experiências compartilhadas.

Agradeço a cada uma das Bibliotecárias de Referência que trabalham na Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI, por terem aceitado participar desta pesquisa e me ajudado na efetivação deste trabalho.

*Sorte é uma mera conspiração do desejo
aliada a confiança do suor
Catiane Medeiros*

RESUMO

A área da Biblioteconomia atualmente tem no Serviço de Referência uma das suas funções mais completas, por isso exige-se um conjunto de competências diferenciadas por parte do profissional que atua nesta esfera; neste caso, o bibliotecário de referência, que tem o papel de mediador entre a informação e o usuário que dela necessita. Neste sentido, o tema escolhido foi Serviço de Referência e Informação, a fim de compreender suas possibilidades e desafios ao trabalho do bibliotecário. O problema norteador do estudo refere-se a: quais são as principais competências informacionais requeridas/necessárias ao bibliotecário do Serviço de Referência universitário? O objetivo geral do trabalho: abordar as competências informacionais requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário do Setor de Referência da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI – Universidade Federal do Piauí. Como objetivos específicos: situar o contexto histórico do Serviço de Referência e Informação e o contexto histórico do bibliotecário de referência; contextualizar a Biblioteca da UFPI e o seu Serviço de Referência e compreender as competências requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário no Setor de Referência na Biblioteca da UFPI. A metodologia utilizada foi a pesquisa descritiva, a partir de uma abordagem qualitativa; os instrumentos e técnicas de coleta de dados foram o levantamento bibliográfico, que trouxe a fundamentação de grandes autores que tratam sobre as categorias relacionadas ao tema; e a realização de entrevistas semiestruturadas com quatro bibliotecários de referência da Biblioteca Universitária da UFPI, as quais foram transcritas, tabuladas e, posteriormente, submetidas ao método de análise de conteúdo. Quanto aos resultados alcançados foi possível constatar que as competências requeridas/exigidas aos profissionais bibliotecários do Serviço de referência da BCCB da UFPI no fornecimento/viabilização de produtos e serviços respondem as necessidades informacionais dos usuários daquela biblioteca na atualidade, mesmo tendo sido constadas a falta de recursos financeiros direcionados para a melhoria no tipo de serviço e produto oferecidos pelo setor de Referência.

Palavras-chave: Serviço de Referência e Informação. Competências Informacionais. Biblioteca Universitária. Bibliotecário de Referência.

ABSTRACT

Currently, the Library Science field has one of its most complete functions in the Reference Service, hence, a set of various skills is demanded for the professional acting in this area; in this case, the Reference Librarian, which has the role of mediator between the information and the user that needs it. In this sense, the chosen subject was Service of Reference and Information, in order to better understand its possibilities and challenges for the librarian work. The guiding issue in this study refers to: what are the main informational skills required/necessary for the University Reference Service librarian? The general objective of this study: discussing the informational skills required/necessary for the professional Librarian of the Reference sector in Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco at UFPI – Universidade Federal do Piauí. As specific objectives: locating the historical context of the Service of Reference and Information and the historical context of the Reference Librarian; contextualize the UFPI Library, its Reference Service and understand the required/necessary skills for the professional Librarian in the Reference Sector at UFPI Library. The methodology utilized was the descriptive research from a qualitative approach; the instruments and data collecting techniques were the bibliographical listing of authors that discuss the categories related to the subject; and the execution of semi-structured interviews with four Reference Librarians at UFPI University Library, which were transcript, tabulated and later submitted to the content analyze method. Regarding the results achieved, it was possible to verify that the competencies required / required of librarians of the UFPI BCCB Reference Service in the supply / viability of products and services respond to the informational needs of the users of that library at present, even though the lack of financial resources aimed at improving the type of service and product offered by the Reference Sector.

Key-words: Service of Reference and Information. Informational Skills. University Library. Reference Library.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCCB	Biblioteca Comunitária Carlos Castelo Branco
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
COMUT	Comutação Bibliográfica
IES	Instituição de Ensino Superior
NFIL	<i>National Forum on Information Literacy</i>
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SR	Serviço de Referência
SRI	Serviço de Referência e Informação
TICs	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFPI	Universidade Federal do Piauí

LISTA DE QUADRO

QUADRO 1 - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS... 28

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E REFERÊNCIA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	15
3	COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS DE PROFISSIONAIS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	23
4	RELATOS DAS COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS ELENCADAS POR SUJEITOS QUE OFERECEM/DISPONIBILIZAM O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	33
4.1	Contextualização da Biblioteca Comunitária Carlos Castelo Branco da UFPI.....	33
4.2	O Serviço de Referência da BCCB da UFPI.....	35
4.3	O Serviço de Referência da BCCB e o advento das TICs.....	39
4.4	As competências requeridas/necessárias ao profissional Bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB – UFPI.....	41
4.5	Os desafios enfrentados pelo profissional Bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB – UFPI.....	46
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
	REFERÊNCIAS.....	52
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	55
	APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	56

1 INTRODUÇÃO

O trabalho aqui apresentado versa sobre Serviços de Referência e Informação, para tanto, é necessário destacarmos alguns fatos históricos, a fim de contextualizar esta temática. Neste sentido, destacamos que atualmente vivemos em uma sociedade movida pela informação e pelo poder em potencial que ela confere a seus usuários.

No mesmo sentido, levando-se em consideração que a informação diz respeito a uma necessidade humana, ela “resulta de uma tomada de consciência, pelo sujeito, da falta de conhecimento necessário para a solução de um problema ou para atingir um objetivo almejado, e isso numa situação determinada” (LE COADIC, 2007 apud ACCART, 2012, p. 140). Assim, podemos afirmar que à medida que a informação foi se tornando indispensável na vida dos indivíduos, automaticamente houve uma agregação de valor ao seu fornecimento.

Desta primeira indicação sobre informação, e, relacionando-a aos serviços desenvolvidos para atender as demandas deste insumo, há de se compreender que existe necessidade de mediação entre o usuário e a informação que responda a suas carências de acesso, o Serviço de Referência foi criado para este fim, como uma tarefa especializada que responde por uma das mais completas atividades oferecidas por uma unidade de informação.

Algumas literaturas apontam o surgimento dos Serviços de Referência por volta do final do século XIX, sendo oferecido em bibliotecas públicas norte-americanas. Segundo Accart (2012, p. 7) o termo referência “qualifica as obras colocadas à disposição do público pelos bibliotecários para a busca de uma informação: dispostas em lugar próprio da biblioteca e não podem ser emprestadas”, somente para consulta local.

A área da Biblioteconomia atualmente tem no Serviço de Referência uma das suas funções mais completas e por isso exige um conjunto de habilidades diferenciadas por parte do profissional da informação que atua nesta esfera, refiro-me exatamente ao bibliotecário de referência de uma instituição. Ele é o profissional que cumpre o papel de mediador entre a informação e o usuário que dela necessita.

Para melhor compreensão, é necessário destacar que o Serviço de Referência pode ser viabilizado de duas formas, ele pode ser: presencial ou virtual. Em ambas as formas, deve manter a qualidade do atendimento ao usuário. Mas

para que isso ocorra, já que o mercado é cada vez mais exigente, é necessário que o profissional da informação acumule e desenvolva competências, não somente aquelas voltadas para as atividades técnicas, mas também competências intelectuais, que o ajudem a auxiliar, orientar, responder às questões e necessidades informacionais do usuário de forma coerente e assertiva, a partir de um domínio completo dos mecanismos e fontes de informação de qualquer tipo, ou seja, o profissional deve aperfeiçoar suas habilidades de forma continuada.

Os conceitos sobre competências informacionais que foram levantados variam de autor para autor, mas todas as considerações teóricas refletem os princípios que direcionam o trabalho do profissional bibliotecário de referência, bem como os critérios estabelecidos pela biblioteca, em suas diversas modalidades.

É relevante ressaltar que a escolha do referido tema para a elaboração desta Monografia foi motivado, a partir da percepção da autora, pela importância que o Serviço de Referência representa para usuários de bibliotecas e para os usuários de qualquer instituição que requeira serviços especializados ligados à informação. A temática em questão me despertou curiosidade desde as primeiras leituras e se concretizou como tema da Monografia durante a disciplina de Serviço de Referência, ofertada no curso.

Do mesmo modo, o interesse por trabalhar a temática se intensificou ao longo de uma experiência de estágio extracurricular, realizado na biblioteca do Instituto Federal do Piauí, *campus Teresina Zona Sul*. Neste último caso, apesar da dificuldade, foi possível aprender um pouco mais sobre o conteúdo dos itens que formavam o acervo daquele espaço. Mesmo trabalhando ao lado de uma auxiliar de biblioteca bastante culta e que mostrava uma intimidade grande com o acervo e uma empatia enorme com o público, percebi que o espaço não oferecia as competências necessárias para chamar o serviço lá que desenvolvido de Serviço de Referência, seria apenas um serviço de informação comum. Destaco ainda minhas experiências como usuária de bibliotecas, nas quais, na maioria das vezes, senti certa carência de profissionais que respondessem às minhas perguntas e não foram poucas as vezes que saí sem um problema informacional resolvido.

Neste sentido, o tema escolhido foi Serviço de Referência e Informação, a fim de compreender suas possibilidades e desafios no trabalho do bibliotecário. O problema que norteou a pesquisa foi: quais são as principais competências informacionais requeridas/necessárias ao bibliotecário do Serviço de Referência

universitário? O objetivo geral do trabalho buscou abordar as competências informacionais requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário do Setor de Referência da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco, da UFPI. E como objetivos específicos, buscamos situar os contextos históricos do Serviço de Referência e Informação e do bibliotecário de referência; contextualizar a Biblioteca da UFPI e seu Serviço de Referência; e compreender as competências requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário no Setor de Referência da Biblioteca da UFPI.

Em busca de alcançar os objetivos traçados neste trabalho, utilizamos como metodologia a pesquisa descritiva¹, a partir de uma abordagem qualitativa². Quanto às técnicas ou instrumentos de coleta de dados, o primeiro foi o levantamento bibliográfico, que levou em conta autores que tratam sobre as categorias relacionadas ao tema de pesquisa, entre eles: ACCART (2012), GROGAN (1995), VIEIRA (2014), MARTINS; RIBEIRO (1979).

Outro instrumental foi a execução de entrevistas semiestruturadas. Para este momento, elaboramos, previamente, roteiro contendo doze perguntas que direcionaram a conversa entre os sujeitos pesquisados e o pesquisador, assim como os sujeitos foram previamente consultados sobre o aceite para a entrevista, dia e horário para a sua realização, bem como a assinatura e entrega de um termo de Livre Consentimento, que permite a utilização dos dados, assegurando sigilo e integridade a respeito das informações de sujeitos envolvidos, conforme estabelece a Resolução 466/2012.

Destacamos que o público-alvo do estudo foi de bibliotecárias que atuam no Serviço de Referência da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco (UFPI). De um universo que totaliza cinco profissionais, uma amostragem de quatro sujeitos³ participou deste estudo.

¹ A pesquisa descritiva “procura analisar fatos e/ou fenômenos, fazendo uma descrição detalhada da forma como se apresentam esses fatos e fenômenos, ou, mais precisamente, é uma análise em profundidade da análise pesquisada” (OLIVEIRA, 2010, p. 68).

² A pesquisa qualitativa se caracteriza por tentar explicar de forma detalhada não só o significado, mas também as características dos dados obtidos, a partir de uma compreensão mais subjetiva, tanto que, segundo Turato (2003) quando se utiliza uma abordagem qualitativa deve-se trabalhar com “valores, crenças representações, hábitos, atitudes e opiniões dos pesquisados”.

³ Os nomes dos participantes do estudo foram substituídos por nomes das quatro estações do ano (PRIMAVERA, VERÃO, OUTONO e INVERNO). Tal iniciativa buscou reforçar o

Após o levantamento e a coleta, os dados foram transcritos, tabulados e, posteriormente, submetidos ao método de análise de conteúdo⁴, que pode ser entendido a partir de um desvendar crítico dos conteúdos (BARDIN, 2011 apud SANTOS, 2012).

Além da apresentação de elementos nesta Introdução, o trabalho está dividido em outras quatro seções. A primeira seção tratou dos Serviços de Informações e Referência em Unidades de Informações. A segunda Seção trouxe como título Competências Informacionais e o profissional do Serviço de Referência. A terceira destacou os Relatos das competências informacionais elencadas por sujeitos que oferecem/disponibilizam o Serviço de Referência em Unidade de Informação. Em seguida, o trabalho apresenta as considerações finais que tem o propósito de comentar os achados da pesquisa.

sigilo profissional e homenagear os profissionais por sua disponibilidade e contribuição para a finalização do trabalho.

⁴ Para Bardin (2009, Apud Farago e Fofonca, [201_]), a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens.

2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E REFÊRENCIA EM UNIDADES DE INFORMAÇÕES

As mudanças que vivenciamos nos campos da Ciência e Tecnologia e a junção dos filos da documentação no campo da Biblioteconomia brasileira passaram a exigir cada vez mais habilidades do profissional bibliotecário, entre as quais se destacam a proatividade, a dinamicidade, além de noções gerais de todo acervo sob sua gestão ou guarda, não somente conhecimentos amplos sobre Biblioteconomia.

No começo da profissão, o mercado de trabalho exigia do profissional bibliotecário requisitos equivalentes aos dos professores e pesquisadores. Essas exigências eram, segundo Lemos (1970, p. 20), “[...] domínio do maior número possível de idiomas estrangeiros, além do perfeito conhecimento do português, formação universitária nas técnicas de organização do conhecimento registrado [...]”.

Entretanto, assim como muitas outras áreas do conhecimento, a Biblioteconomia renovou e/ alterou seu fazer e seus procedimentos, a fim de acompanhar as mudanças que ocorriam na sociedade, no intuito de não perder seu lugar no mundo, lutando para se manter necessária e atual, deixando para trás a visão simplista de que o bibliotecário seria apenas um guardador e organizador de livros.

Muito mais do que se acreditava da profissão, o bibliotecário se aplica também como um gestor, mediador e um cientista da informação, além de acumular outras atribuições. O que por sua vez, demonstra a relevância de um profissional preparado para atuar frente a uma biblioteca ou em qualquer unidade de informação.

Neste sentido, é de se destacar um momento importante para a área de Biblioteconomia e para a legitimidade do profissional. No início da década de 60, foi aprovada a Lei de regulamentação do exercício da profissão e das atribuições do bibliotecário: Lei número 4084/62.

Do mesmo modo, ressaltamos outro momento importante para a área da Biblioteconomia: o advento da *internet*, que através de sua capacidade de transferir dados, facilitar o acesso à informação e romper barreiras de comunicação alterou as atribuições dos profissionais bibliotecários. Tais mudanças no fazer bibliotecário são confirmadas por Santa Anna, Gerlin e Siqueira (2013, p. 1) ao afirmarem que:

Houve uma onda de transformações nos fazeres profissionais devido às novas estruturas de informação geradas com o avanço

tecnológico, fato este que evidencia o iniciar deste século como um período de transição, principalmente com a criação de novos registros de informação, [...] acarretando mudanças nos personagens e nas instituições geradoras e armazenadoras do conhecimento humano, delegando o aparecimento de novas demandas, [...] com a adequação de novos perfis profissionais e institucionais e [...] no âmbito da biblioteconomia [...] muito se vem discutindo o posicionamento das atividades bibliotecárias impactadas com o advento das novas tecnologias (SANTA ANNA; GERLIN; SIQUEIRA, 2013, p.1).

Sabemos que, apesar de constantes transformações e conquistas, há uma incessante e necessária busca, por parte da categoria, pela valorização do profissional bibliotecário. Principalmente com o aumento de prestação de serviços informacionais viabilizados a partir da década de 60.

Reforçando tal fato, foi precisamente neste período que a prestação de serviços de informação passa a ser ofertada por vários seguimentos da sociedade e se diferenciar em seus objetivos, de acordo com a política das instituições que o ofereciam.

Entre tais instituições, destacam-se empresas privadas ligadas a área de serviços, bem como instituições públicas e centros de informação que englobam arquivos e bibliotecas. A partir da perspectiva de estratégia de *marketing*, esses serviços representavam um novo tipo de oferta no mercado, e logo depois começaram a evoluir do ponto de vista do seu fornecimento, bem como da perspectiva do usuário (DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997).

Os serviços de informação dividem algumas características como atividades de entretenimento, ofertas de cultura e conhecimento, software, notícias, serviços de transações e negócios e bens eletrônicos de consumo de alta tecnologia. Quanto à natureza, os serviços de informação estão entre os mais intangíveis, pelo fato de os seus usuários associarem valor a tangibilidade, ao mesmo tempo voláteis por que uma vez utilizado, muitos não deixam vestígios (DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997).

Os serviços de informação naturalmente variam de instituição para instituição. Mas o fato é que todos precisam dispor de um espaço para atender os usuários reais ou em potencial, que buscam informação ou algum tipo de orientação. No que tange aos serviços oferecidos pelas unidades de informação, as mudanças no ambiente organizacional em que estão inseridas são constantes, a exemplo da biblioteca, onde a informação tem um valor específico que lhe é agregado em função

do uso que dela se faz. Por essa razão, analisar o contexto ou o ambiente da unidade de informação, bem como as necessidades de informação dos usuários, torna-se indispensável para que se possam oferecer serviços eficazes.

Quanto ao seu surgimento, os serviços de informação têm origem no processo de consciência de que a informação passou a ser uma necessidade inerente ao ser humano. A necessidade da informação “resulta de uma tomada de consciência, pelo sujeito, da falta de conhecimento necessário para a solução de um problema ou para atingir um objetivo almejado, e isso numa situação determinada” (LE COADIC, 2007 apud ACCART, 2012, p. 140).

Concordando com o autor apontado, e compreendendo que a qualidade de um serviço de informação pode ser um caminho ao sucesso, o usuário tende a escolher uma ou outra instituição que ofereça serviços para atender aos seus objetivos. Sobre este dado, há de se considerar que o setor de serviços cresceu significativamente e que os serviços são oferecidos por praticamente todos os setores; entretanto podemos ponderar que a qualidade pode ser o diferencial de competitividade de uma unidade de informação ou outro tipo organização.

Quanto ao termo ora exposto, segundo o que estabelece a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, *qualidade* refere-se à “totalidade de propriedades e características de um produto ou serviço, que confere sua habilidade em satisfazer necessidades explícitas e implícitas” (ABNT, 1990 apud BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 125).

Assim, os serviços ofertados por determinada instituição, sendo eles de informação ou não, só existem porque há certamente uma demanda inicial, então poderíamos propor que atender as necessidades, desejos e interesses dos usuários desses serviços são prioridades de cada instituição.

Partindo destas considerações, e com o intuito de atender necessidades relacionadas a um serviço de mediação entre usuário e informação que permitam interação e acesso, foi criado o Serviço de Referência e Informação – SRI, que se caracteriza por se tratar de um serviço de informação especializado. Na compreensão de Accart (2012, p. 13), o SRI “deve ser considerado como um serviço completo” por se tratar de um conjunto de atividades que se diferencia dos demais oferecidos por uma unidade de informação.

A literatura aponta o surgimento do Serviço de Referência⁵ por volta do final do século XIX. Especificamente, segundo Vieira (2014), o primeiro trabalho sobre SR que se tem notícia foi publicado em 1876, por Samuel Swett Green, bibliotecário de uma biblioteca pública do Estado de Massachusetts (EUA). Este serviço era oferecido em bibliotecas públicas norte-americanas e isso ocorreu após mudanças de ampliação do Ensino Público. Tendo ocorrido um aumento significativo de pessoas alfabetizadas que passaram a frequentar a biblioteca sem saber utilizá-la, surgiu a necessidade de um serviço de assistência ou auxílio.

No Brasil, a terminologia SR ou apenas referência surgiu para nomear os serviços de informação e assistência aos leitores que eram oferecidos na biblioteca. Segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 10), o termo *referência* “é de origem latina (*referentia*), que serve para designar a ação de referir, contar, relatar”. Também poderíamos dizer que referência quer dizer indicar, fazer referência a algo.

Já Accart (2012, p. 7) afirma que referência é o termo que “qualifica as obras colocadas à disposição do público pelos bibliotecários para a busca de uma informação: dispostas em lugar próprio da biblioteca e não podem ser emprestadas”, elas são usadas para consulta local. Compreendemos então que sua definição faz alusão a coleção de referência.

Estudos apontam que o SR está relacionado aos primeiros contatos do usuário com o bibliotecário, isto se deu pelo fato de o usuário ter chegado à biblioteca em busca de resolver um problema, recebendo auxílio do bibliotecário em busca de solução. Para melhor compreender tal categoria, destacamos algumas definições sobre este serviço a partir da visão de alguns autores.

Richardson (1930, p. 4 apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 11) comenta que SR é “a parte da atividade da biblioteca que diz respeito ao uso dos livros no recinto do edifício, e que difere do uso do livro em casa”.

Já Wyer (1930, p. 4 apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 12) afirma que SR seria o “auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa da biblioteca”.

Para Hutchins (1944, p. 11 apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 13), SR pode ser interpretado assim:

⁵ Mencionado a partir daqui como SR.

inclui o auxílio pessoal e direto, dentro da Biblioteca, para pessoas em busca de informação para quaisquer fins, e também várias atividades bibliotecárias especialmente dirigidas para tornar as informações as mais acessíveis possíveis (HUTCHINS, 1944, p. 11 apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 13).

Ferreira (2004, p. 3) define SR como: “[...] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades [...]”.

De acordo com Alves e Vidotti (2006, p. 1), o Serviço de Referência e Informação busca “[...] garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários [...]”.

Accart (2012, p. 13), por sua vez, apresenta outra definição em sua obra, trazendo a seguinte interpretação para o termo SR Presencial, que, segundo ele, é: “[...] um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância”.

Não podemos deixar de mencionar que há certa diferenciação apresentada por cada um dos autores para definir o SR. O primeiro autor, por exemplo, limita ao afirmar que SR se resume ao uso da coleção de referência no espaço da biblioteca, sem mencionar qualquer outra atividade prestada por tal serviço. Compreendemos, entretanto, sua intenção ao abordar o conceito no primeiro momento da sua obra.

Um ponto comum e relevante nas definições acima está na visão dos autores em interligá-lo diretamente ao auxílio pessoal, prestado ao usuário na busca por informação que necessita para resolver um dado problema.

Merece especial atenção a visão de Grogan (1995, p. 50) ao destacar que existe uma diferenciação entre os termos “Serviço de Referência” e “Processo de Referência”, já que serviço de referência “[...] aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação [...]” e Processo de Referência seria “[...] para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve [o usuário] e durante a qual se executa o Serviço de Referência”. Ou seja, segundo ele, Processos de Referência são as etapas ou meios estabelecidos pelo setor de referência para que o usuário possa alcançar seu objetivo, que é resolver um determinado problema de informação, ou seja, os fins.

Dentro do SR existem atribuições bem peculiares que fazem parte da rotina de trabalho do profissional bibliotecário de referência, e que não podemos deixar de

destacar. São elas: “responder questões de referência; instruir em fontes e métodos de referência; compilar bibliografias; organizar e manter arquivos de informação; verificar dados bibliográficos para empréstimo entre bibliotecas” (MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 96).

Quanto à evolução histórica do SR, os avanços tecnológicos e principalmente a *internet* têm uma influência significativa, possibilitando dentre outras coisas, a criação e desenvolvimento de softwares para auxiliar os serviços bibliotecários no tratamento da informação, inserindo informações confiáveis nos sistemas utilizados pela biblioteca para facilitar a busca, o uso e a posterior disseminação seletiva da mesma.

No entanto, é importante ressaltar que esta evolução no SR se deve não só às tecnologias, mas ao conjunto das novas tecnologias somadas às habilidades informacionais e intelectuais do profissional de referência para, da melhor maneira possível, aperfeiçoar o seu trabalho, tendo como principal objetivo responder às expectativas e necessidades do seu usuário, auxiliando-o e intermediando informação, no intuito de ajudá-lo a construir novos conhecimentos.

Segundo Vieira (2014), a principal tarefa do Serviço de Referência e Informação é deixar que as informações fluam naturalmente entre as fontes de informação e o pesquisador que dela necessita. No entanto, o autor ressalta que para que tal processo aconteça de forma eficiente é indispensável que o profissional bibliotecário seja o mediador entre a informação e o usuário.

O SR se baseia em uma procura pela técnica de informação, o que denota a atividade que passa antes pelo atendimento pessoal entre bibliotecário e usuário. Neste sentido, é decisivo o tratamento da mediação que favorece a satisfação do usuário e a imagem que ele cria sobre a biblioteca. E, em busca da efetivação da informação, o bibliotecário deve colaborar no sentido da prévia produção “na medida em que o serviço é ‘coproduzido’ pelo seu usuário” (ACCART, 2012, p. 18).

Tratando sobre o termo mediação da informação, Accart (2012, p. 15) afirma que “uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação [...], e que os campos de atuação dos profissionais da informação se ampliaram consideravelmente”. No entanto, destacamos também que no momento em que as unidades de informação passaram por um processo de automatização dos seus serviços, por um lado dinamizaram-se os serviços de disseminação seletiva da informação, beneficiando, segundo Souto

(2010), uma maior quantidade de usuários atendidos, mas, por outro lado, ocorreram reduções da interação e da mediação pessoal entre bibliotecários e usuários.

Segundo Lamy (2000 apud ACCART, 2012, p. 14), as atividades relacionadas ao profissional bibliotecário referente à mediação são:

Informação factual rápida [...]; informação bibliográfica ou secundária; orientação, informação ‘espacial’ (ou topográfica); formação, visitas, metodologia do trabalho científico; fornecimento de informação a distância (empréstimo entre bibliotecas, bancos de dados em linha); pesquisa especializada, orientação (LAMY, 2000 apud ACCART, 2012, p.14).

Os termos *interação* e *mediação*, apesar de estarem intrinsecamente relacionados, não são sinônimos. Segundo afirma Souto (2010, p. 75), “o nível de interação ao se planejar um serviço, influencia diretamente o nível de mediação a ser adotado”. A interação entre o usuário e bibliotecário deve acontecer de forma sincronizada, para possibilitar ao bibliotecário, como mediador da informação, interpretar e conduzir o processo de referência de maneira fluida e eficiente.

Martins e Ribeiro (1979, p. 34) consideram que a interação é a meta da comunicação de forma bilateral, na qual o emissor transmite uma mensagem para o receptor e vice-versa, dando início a um diálogo ou discussão. Ou seja, é um processo simultâneo de interpretação de sinais de ambas as partes. Enquanto a mediação, é a “intervenção humana para assistir a busca de informação e aprendizagem a partir do acesso à informação e uso” e entende-se como mediador “uma pessoa que ajuda, guia, orienta e intervém no processo de busca de informação de outra pessoa” (KUHLTHAU, 1993, p. 128 apud SOUTO, 2010, p. 76).

No que se refere à diferenciação entre mediador e intermediador Kuhlthau (1993, p. 128 apud SOUTO, 2010, p. 76), esclarece que, por mais que o intermediário atue fazendo a conexão entre a informação e o usuário, tal intermediação pode se dar sem qualquer interação humana. Porém, na concepção de Ewing (1992, p.1 apud SOUTO, 2010, p. 76) intermediação é inerente a qualquer atividade ligada aos bibliotecários que atuam na área da informação.

Vale ressaltar que na medida em que os usuários vão adquirindo autonomia para buscar a informação de que necessitam, Lévy (2000, p. 208 apud SOUTO, 2010, p. 76) considera que acontece um processo contrário, que ele denomina de

processo de desintermediação, ou seja, quando o usuário se torna capaz na busca da informação desejada sem necessitar do auxílio do bibliotecário.

No entanto, mesmo com todas estas discussões e com consciência de que o usuário está cada vez mais independente para buscar a informação que deseja, com tantas ferramentas e fontes de informação ao seu dispor e um aumento substancial dos Serviços de Referência eletrônicos, sabemos que esse novo perfil de usuário ainda não é maioria. Para sustentar tal argumento, Ferreira (2004, p. 2) sinaliza que:

De facto, a tecnologia não pode ainda replicar a interação humana entre o bibliotecário e o utilizador nem mesmo tem a capacidade de responder a questões que envolvam conhecimento, avaliação e consulta a fontes ou questões que exijam relacionamento de factos, as chamadas “respostas de referência” [...] (FERREIRA, 2004, p. 2).

De todas as considerações levantadas e tratadas ao longo desta seção, foi possível perceber a importância da informação, dos Serviços de Informação e dos Serviços de Referência para o atendimento das necessidades informacionais dos usuários que buscam tais serviços. Assim, para melhor compreender o profissional que está à frente do SR é que será discutido na próxima seção sobre suas competências no Serviço de Referência e informação.

3 COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS E O PROFISSIONAL DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, e consequentemente mais exigente em relação à qualificação e o preparo dos profissionais para desenvolverem suas atividades. Com o profissional da informação, especialmente o bibliotecário, não é diferente. Suas habilidades e competências certamente irão definir que tipo de bibliotecário será após sua formação, o que vai requerer a definição da área que mais se aproxima de suas características “psicológicas, de sua formação, etc., ou que for possível ingressar, haja vista que muitos profissionais não têm a sorte de no inicio de sua carreira trabalhar em áreas que desejava enquanto estudante” (VIEIRA, 2014, p. 264).

Dentre as especialidades biblioteconômicas para atuação de um futuro profissional da informação, é possível elencar as seguintes áreas: bibliotecário escolar, de processamento técnico, de aquisição, de periódicos, de sistemas, jurídico, coordenador de bibliotecas/ unidades informacionais, consultor, da área da saúde, da área da música e, finalmente, bibliotecário de referência e suas competências (VIEIRA, 2014).

Esta última área de atuação terá especial destaque ao longo desta seção. Mas já é possível constatar que, a partir das áreas apresentadas, este profissional conta com um campo de trabalho plural, que tem sido legitimado ao longo da história da profissão, dada a sua versatilidade e competências.

Em uma unidade de informação, independentemente de ser pública ou privada, o bibliotecário de referência é a peça chave da equipe e responsável primeiro pelo setor de referência. Martins e Ribeiro (1979, p. 75) sustentam que “a escolha de uma pessoa qualificada, para exercer esta função [...], é essencial para que a biblioteca, através de seu serviço de referência, cumpra a sua finalidade de servir à comunidade”.

Do mesmo modo, é um requisito básico para este profissional que seja sociável e agregador, característica minimamente necessária para sincronizar a seção de referência às outras seções da biblioteca. Segundo Côrte e Bandeira (2011, p. 105), é preciso ter em mente “que a biblioteca é uma unidade dinâmica e atua de forma sistêmica, em que todas as áreas interagem e se complementam”, ou seja, mesmo se tratando de um setor de extrema importância para uma unidade de

informação, o setor de referência naturalmente não funciona sozinho, ao contrário, precisa estar em sintonia e em constante relacionamento com os demais, para realizar suas atribuições plenamente.

Sobre o perfil requerido para este profissional, o tipo de bibliotecário de referência idealizado por Accart (2012, p. 86) tem as seguintes características:

Domina as atividades que tem de enfrentar diariamente, sabe medir a carga de trabalho, é capaz de medir os diferentes graus com que lidará com um serviço a ser realizado conforme os meios que a administração puder lhe proporcionar, participa da execução dos serviços e de sua qualidade, tem um comportamento coerente em face dos usuários, da equipe e dos superiores, compatibiliza o trabalho executado com o formulário de descrição de cargo e as normas profissionais, cumpre com os objetivos pessoais predeterminados, deve comprovar curiosidade intelectual e abertura para o exterior (ACCART, 2012, p. 86).

As considerações apresentadas a partir da defesa de Accart (2012) relacionam-se a questões que são requeridas atualmente. Para isso, também é necessário que este profissional seja dinâmico, adaptável, curioso, estudioso e muito além destas características eficientes, deve acumular e desenvolver competências de forma continuada, não somente competências técnicas, mas também intelectuais, que o ajudem a auxiliar, orientar, e responder as questões e necessidades informacionais do usuário, de forma, até mesmo, a ultrapassar as suas expectativas, demonstrando interesse e domínio dos mecanismos e fontes de informação de qualquer tipo.

Após as descrições apresentadas pelos autores, analisaremos as competências informacionais do profissional bibliotecário; mas, para tanto, é salutar a seguinte perquirição, o que vem a ser competência? Há quem diga que competências são práticas que se adquirem através da vivência, em um processo de aprendizado que se desenha ao longo de toda vida, ou seja, experiências e informações acumuladas que se somam e se transformam em conhecimentos. Na perspectiva de Fleury e Fleury (2001, p. 187), “a competência não se limita a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detido pelo indivíduo, nem se encontra encapsulada na tarefa”.

Para Zarifian (1999, apud FLEURY e FLEURY, 2001), a competência é a inteligência prática para situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com imensa força, à medida que aumenta a

complexidade das situações. Ou seja, não é algo inerte, parado no tempo e no espaço, e sim um processo que vai se transformando e crescendo de acordo com a necessidade.

Sobre o referido termo, a American Library Association – ALA (2000, apud GIANNASI-KAIMEN; CARELLI; CRUZ, 2007, p. 207) ressalta que: “o indivíduo para ser competente em informação deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação”.

Ao longo desse estudo, percebemos que existe uma literatura densa sobre competência relacionada à informação ou competência informacional. No Brasil, Dudziak (2003, apud FARIAS; VITORINO, 2009) detalha que a abordagem do termo, a princípio, foi tratada pelos bibliotecários em seus estudos relacionados à educação dos usuários.

No presente trabalho, o foco será à luz de discussões e definições a respeito das competências informacionais relativas aos profissionais da informação, a partir de alguns autores, com o objetivo de apreender um pouco mais sobre seus conceitos e demonstrar a necessidade de seu desenvolvimento.

Na concepção de Dudziak (2003, p. 28 apud FARIAS; VITORINO, 2009, p. 11), competência informacional é o

processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28 apud FARIAS; VITORINO, 2009, p. 11).

Sendo específica, Campelo (2003) aponta competência informacional como um dos termos que surgiu para representar de forma mais clara as atividades que atualmente são inerentes ao profissional de informação.

Há ainda quem classifica algumas competências essenciais a um bibliotecário de referência, que presta serviço em uma unidade acadêmica: “conhecimento de instrumentos bibliográficos, instrução bibliográfica, busca em bases de dados on-line, competência para conduzir a entrevista de referência e habilidades interpessoais com usuários” (ALENCAR, 1995, p. 97).

Para Rios (2002, apud ORELO; CUNHA, 2013), a competência informacional pode ser desenvolvida em quatro dimensões: ética, técnica, política e

estética. Podemos ainda acrescentar que um fator comum, e ao mesmo tempo determinante para dada competência requerida de uma pessoa, é a atividade que ela tem que desenvolver no trabalho, ou seja, dependendo de sua área de atuação será possível identificar quais competências e habilidades específicas serão requeridas para que ela desempenhe bem sua função.

Uma maneira de identificar mais claramente o que seriam as competências consideradas inerentes ao profissional, de uma maneira mais geral, é apontada pelos autores Escalona Ríos (2010, p.8) e Gama (2013 apud BOERES; CUNHA, 2012, p. 106), que atribuem uma lista designada por eles de “competências profissionais” que o bibliotecário deve ter. São elas:

A capacidade organizacional e de planejamento; habilidade de comunicação: linguagem oral e escrita; conhecimento de língua estrangeira; o conhecimento e habilidades de tecnologia digital e a capacidade gestão da informação, capacidade de resolução de problemas e tomada de decisão; busca e filtragem/seleção eletrônica de informação; a criação de acesso à informação disponível em papel e em documentos digitais; aprendizagem ao longo da vida, ou seja, educação continuada; inovação; atitude investigativa; desenho e produção de serviços ‘de alto valor agregado’ cada vez mais personalizado; uso de tecnologias de informação; leitura, interpretação e discurso crítico (análise crítica); capacidade de associar coleções e informações com os usuários (ESCALONA RÍOS, 2010, p. 8; GAMA, 2013 apud BOERES; CUNHA, 2012, p. 106).

A partir da apresentação dos conceitos acima destacados, o que se pode inferir é que tal “literatura nem sempre tem sido unânime no uso e atribuição de significado para a expressão” competência informacional (DUDZIAK, 2010, p. 7).

Com postura bem similar, Gama (2013) descreve que as diferentes percepções no uso do termo competências informacionais ocorrem, em parte, porque se precisa de um conjunto de ações graduais de aprendizagem para seu desenvolvimento. Tais ações se referem à alfabetização – que são os conhecimentos básicos, letramento – saber fazer uso desses conhecimentos, literácia – que se traduz pelo processo de compreensão dos indivíduos no uso da informação de forma correta, até chegar ao domínio do conhecimento somado a um elevado grau de qualidade, ou seja, à competência informacional (GAMA, 2013).

Em se tratando do termo alfabetização, até a década de 1970, era bastante comum que nos remetêssemos somente ao ato de ler, decodificar, ou seja, quando

o indivíduo aprende o alfabeto, junta letras e forma palavras; nesse contexto, o indivíduo decorava, escrevia, mas não sabia interpretar.

Diante dos novos paradigmas educacionais e com o surgimento das TICs, pelas quais, segundo Gasque (2012, p. 25) os “indivíduos estão a um toque das informações e de um mundo virtual interativo e dinâmico”, surgiram novas demandas, sendo necessário impulsionar mudanças nos processos de aprendizagem, para formar indivíduos letrados, capazes de ultrapassar a decodificação, assim como interpretar e usar as informações para atingir diferentes objetivos, visando o desenvolvimento social, político, econômico e cultural.

A autora, referindo-se à origem do termo *letramento*, explica que por volta de 1974 surgiu a designação *Information literacy* nos Estados Unidos, pelo bibliotecário americano Paul Zirkowski, pela qual ele propunha a adoção do letramento informacional como ferramenta de acesso à informação. Proposta que ganharia força em 1990, no evento denominado *National Forum on Information Literacy – NFIL*.

O evento contou com participantes de vários segmentos profissionais e teve como objetivo sensibilizá-los da importância do letramento informacional e do planejamento de atividades voltadas para o desenvolvimento de competências informacionais. Diante do exposto, podemos concluir que letramento informacional é um dos tipos de letramento, que compreende: “o processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas” (GASQUE, 2012, p. 28).

Já no que se refere à terceira ação, conhecida como Literácia, Ody e Viali (2010, p. 2) afirmam que ela se relaciona à “capacidade de usar as competências (ensinadas e aprendidas), de leitura, de escrita [...]. E, por fim, considerando as reflexões sobre as ações graduais apontadas anteriormente por Gama (2013), o processo se conclui ao atingir seu estágio mais elevado de aprendizagem que é justamente o domínio completo das competências informacionais por parte do profissional da informação.

Gasque (2012, p. 29) ainda completa que as terminologias: competências, habilidades, letramento, literácia e alfabetização, apesar de pertencerem a categorias similares, não são sinônimos. Enfatiza também que, ao estudá-las,

concluiu que há uma relação intrínseca entre “Literácia, Letramento e Alfabetização”, o mesmo relacionamento ocorre entre “Competência e Habilidade”.

No trato do aprendizado e do desenvolvimento de competências informacionais a que o profissional se propõe dentro de uma organização ou unidade de informação, Le Boterf (1995, apud Fleury; Fleury, 2001, p.192) apresenta o seguinte quadro:

QUADRO 1: PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

TIPO	FUNÇÃO	COMO DESENVOLVER
Conhecimento teórico	Entendimento, interpretação.	Educação formal e continuada.
Conhecimento sobre os procedimentos	Saber como proceder.	Educação formal e experiência profissional.
Conhecimento empírico	Saber como fazer.	Experiência profissional.
Conhecimento social	Saber como comportar-se.	Experiência social e profissional.
Conhecimento cognitivo	Saber como lidar com a informação, saber como aprender.	Educação formal e continuada, e experiência social e profissional.

Fonte: LE BOTERF, 1995, apud FLEURY; FLEURY, 2001.

Para melhor interpretar tal estrutura, é necessário ressaltar que o autor elegeu um encadeamento de situações elencadas da seguinte forma: tipo de conhecimento; função de cada tipo; e como desenvolver a função, objetivando assim transformar conhecimento em competências.

Lembremos mais uma vez de que não podemos fugir da compreensão de que o desenvolvimento de competências está, de certa forma, ligado ao contexto informacional em que o profissional está inserido, atendendo também aos critérios estabelecidos pelas instituições em suas diversas modalidades como, bibliotecas, serviços de documentação, arquivos, etc.

Assim, para pensar sobre atribuições e competências relacionadas ao profissional da informação é salutar compreender anteriormente que tipo de profissional deve ser vinculado à instituição. Para isso, devemos considerar que os bibliotecários recrutados para atuarem no SR de uma instituição, seja ela pública ou privada, devem ser considerados protagonistas desta função. Segundo Accart

(2012, p. 78), este recrutamento exige muito mais que um diploma de graduação, como ele demonstra a seguir:

[...] a função de referência exige certas competências particulares que nem sempre são suficientemente aprofundadas durante o curso de graduação, [...] competências estas, diferentes das de um catalogador, de um indexador ou de um gerente de patrimônio (ACCART, 2012, p. 78).

Para o autor, a exigência a qual se refere para exercer a função de referência, está relacionada ao fato de o profissional estar na maior parte do tempo exposto ao público e de ser consultado constantemente pelo usuário em busca de informação.

Intrinsecamente, cabe a ele a tarefa de mediar todo o conhecimento disponível na biblioteca de maneira física ou remota para o usuário. Por estas e por outras razões são exigidas destes profissionais aptidões em grau maior, em comparação com profissionais que atuam em outras funções da biblioteca ou unidade de informação. São exigidos dele um conhecimento amplo e um aprofundamento de todos os serviços e produtos oferecidos pela unidade em que atua e outras unidades afins.

Elencaremos a seguir aptidões que o bibliotecário deve ter, segundo uma pesquisa realizada pelo *Library Curriculum Study* da American Library Association (1930, apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 81), elas perfazem ao todo 27 itens e são:

Inteligência, precisão, critério, conhecimento profissional, fidedignidade, cortesia, iniciativa, tato, vigilância, interesse no trabalho, memória, curiosidade mental, interesse nas pessoas, imaginação, adaptabilidade, perseverança, amabilidade, cooperação, sistema, saúde, iniciativa, diligência, presteza, equilíbrio, paciência, eficácia, ordem (LIBRARY..., 1930, apud MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 81).

Cada uma destas traz consigo inúmeras características que compreendem o significado de tais aptidões. Martins e Ribeiro (1979) ainda reforçam que o bibliotecário não deve desanimar diante das exigências de tais requisitos, pois afirmam que, em qualquer profissão, o caminho para se chegar à expertise e ao

sucesso é longo e árduo, porém possível se o profissional tiver dedicação, atitude de fazer e amar o que escolheu fazer.

As aptidões em questão se mostram fundamentais no processo de aprendizagem, experiência e apreensão do fazer do profissional, assim como são importantes para o desenvolvimento de técnicas e métodos de recuperação e divulgação das informações para o usuário com maior eficiência. Desta forma, o trabalho do bibliotecário de referência fluirá e alcançará seu objetivo para com a razão de existir do serviço: o usuário.

A sociedade em que vivemos, chamada de sociedade da informação, bem diferente de algumas décadas atrás, é caracterizada por tecnologias modernas, aparelhos com acesso a *internet*, que nos proporciona imediatamente, uma quantidade enorme de informações, de qualquer tipo e em diferentes suportes. Informações, que na maioria das vezes, por não serem autônomos, os usuários não dominam, e desconhecem a procedência das fontes e a veracidade das informações.

Gasque (2012) aponta que, em decorrência desta realidade, muito se tem discutido a respeito de competências informacionais e sobre o que fazer para permitir o uso consciente e racional de tanta informação disponível com a chegada das TICs. Em seus estudos ele declara:

Para dar conta da grande quantidade de informação, organizá-la e disponibilizá-la, bibliotecas e demais unidades de informação começaram a se preocupar mais com implementação de sistemas e aperfeiçoamento de técnicas para tornar a informação acessível com maior rapidez (GASQUE, 2012, p. 25).

Do mesmo modo, em relação às competências, Fujino e Jacomini (2007) reforçam que profissionais de todas as áreas do conhecimento, com desejo de estarem em sintonia com as transformações da vida moderna, são induzidos a repensarem seu fazer, sendo necessário que vivam um contínuo processo de aprendizagem. Para renovarem seus conhecimentos constantemente e estarem aptos a operar com fluência novos recursos informacionais e ferramentas em seu trabalho, tendo como foco o desenvolvimento de competências informacionais. Para responder da melhor forma possível às demandas desse novo usuário que, mesmo tendo acesso a informação, não tem autonomia para utilizá-la eficientemente ou não sabe buscar adequadamente.

Vieira, Spotorno e Viturino (2011 apud BOERES; CUNHA, 2012, p. 106-107) apontam que neste século as competências exigidas aos profissionais são bem diferentes das que eram exigidas no século XX. Afirmam ainda, que, segundo pesquisas sobre a temática, duas competências são julgadas indispensáveis ao profissional da informação na atualidade: “a habilidade para trabalhar em equipe e a capacidade de fazer análises críticas, fundamentais na era da informação”.

Em relação às buscas por informação realizadas pelos usuários, Choo (2003, p. 102) afirma que se dão através de um “processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”. O autor salienta ainda que, segundo pesquisas, o processo de busca abrange algumas categorias de comportamentos de forma sequencial, fundamentando-se nas menções de outros autores:

Kuhlthau - iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Marchionini - descreve o processo em ambiente eletrônico e o divide em oito: reconhecer e aceitar um problema de informação; definir e entender o problema; escolher um sistema de busca; formular um questionário; executar a busca; examinar os resultados; extrair informações; e refletir/ repetir/ parar. Ellis e Ellis - seu processo é derivado de uma análise dos padrões de busca de cientistas sociais, físicos e químicos e abrange oito atividades de busca: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar. Sutton - analisou o comportamento de busca da informação dos advogados abrangendo três estágios: modelagem de nível básico, exploração contextual e eliminação das ambiguidades (CHOO, 2003, p. 103-106).

Analizando os processos de busca de informação expostos por cada autor acima, podemos inferir que cada estágio segue uma sequência, no entanto, se diferenciam no que tange ao comportamento de busca, por se tratarem de categorias diferenciadas de usuários, consequentemente suas necessidades variam de acordo com cada perfil e interesse, já que carregam uma demanda de necessidades diferentes, para fins de uso diferentes.

Quanto ao uso da informação, Choo (2003, p. 107) fundamenta seu discurso de que ela “envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação”, deste modo, proporcionando mudanças na vida do usuário, no que tange ao seu estado de conhecimento e capacidade de agir.

Por estes e demais motivos, reforçamos o quanto necessárias são as ações, por parte das unidades de informação, para viabilizar o desenvolvimento contínuo de competências informacionais para os profissionais de informação, principalmente aquele que atua no SR – que além de produzir intervenções significativas e de mediação entre o usuário e a informação, hoje também cumpre o papel de educador, já que, desenvolvendo suas funções, naturalmente auxilia o usuário a adquirir e desenvolver competências de busca e uso de informações.

Para melhor compreender como o Serviço de Referência e Informação associado às competências do bibliotecário de referência podem contribuir para o acesso e o uso eficiente da informação pelo usuário, é que a próxima seção se propõe a abordar as competências informacionais requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário do setor de referência da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI.

4 RELATOS DAS COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS ELENCADAS POR SUJEITOS QUE OFERECEM/DISPONIBILIZAM O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Inicialmente, a presente seção trata aspectos mais gerais ligados ao termo biblioteca, bem como contextualiza a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco, vinculada à Universidade Federal do Piauí, localizada no *campus* Ministro Petrônio Portella, em Teresina. No segundo momento são apresentadas as análises dos dados levantados por meio de entrevistas realizadas com os bibliotecários de referência daquela biblioteca, a partir de quatro categorias.

Os profissionais do Setor de Referência daquela instituição receberam simbolicamente, o nome das estações do ano, a fim de preservarmos suas identidades, conforme acordado pelo termo de livre consentimento, assinado por eles.

4.1 Contextualização da Biblioteca Comunitária Carlos Castelo Branco da UFPI

O termo biblioteca tem origem grega e significa “depósito de livros”. Cunha (1999, apud VIEIRA, 2014, p. 3) define-a como um local onde “a maioria dos itens do seu acervo é constituída de documentos em papel”, definição que atualmente se mostra um pouco incompleta, pois a partir das novas tecnologias juntaram-se às coleções de livros, muitos suportes informacionais.

Atualmente a biblioteca é vista como centro ou unidade de informação, certamente com limitações, pois nem todas as pessoas entendem sua importante existência como organismo vivo, não apenas onde se guarda informação, mas também onde são tratadas e disseminadas, de forma a atender as necessidades de seus usuários. A biblioteca está em frequente mudança, e não é mais uma instituição estática, como no passado.

A partir do surgimento das novas tecnologias e sua inserção nas bibliotecas, surgiu também a necessidade de adaptação do corpo de trabalho que compõe as unidades. Também se observam outras mudanças relacionadas aos termos que a designam, por exemplo: biblioteca virtual, híbrida, etc. Além dos termos tradicionais já existentes, dentre elas a biblioteca universitária.

Segundo consta no site do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, “O tipo de biblioteca é determinado pelas funções e serviços que oferece, pela comunidade que atende, e pelo seu vínculo institucional”.

Assim, podemos inferir que biblioteca universitária é uma unidade de informação de ensino superior e tem por finalidade atender as necessidades informacionais dos seus usuários, disponibilizando toda a bibliografia necessária para cada curso que oferece, promovendo o acesso à informação, e dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Instituição de Ensino Superior – IES (VIEIRA, 2014).

É imprescindível que a biblioteca universitária tenha um acervo atualizado, assim como assinaturas de periódicos, mecanismos de comunicação para divulgar informação e visibilizar as pesquisas; bem como a prestação de serviços condizentes com as demandas acadêmicas. Devendo cumprir da melhor forma possível seu papel acadêmico, social e cultural para com a comunidade universitária (docentes, discentes, técnicos administrativos e usuários externos).

A partir do exposto, o estudo passará a apresentar especificamente dados relacionados à Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI, definida como uma Biblioteca Universitária. Foram coletados nela os dados desta monografia.

Destaca-se que a Biblioteca Central foi instalada em janeiro de 1973, “resultado da fusão dos acervos existentes nas Bibliotecas das Escolas isoladas de Medicina, Odontologia, Filosofia, Direito e Administração, quando da implantação da Fundação Universidade Federal do Piauí, instituída nos termos da Lei nº. 5.528, de 12/11/1968” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2017). Mas, segundo o portal consultado, só em agosto de 1995 o local passa a ser caracterizado como Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB), órgão subordinado à Reitoria e que atualmente coordena nove Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da UFPI - SIBI/UFPI, instituído pela Resolução do Conselho Universitário nº. 26 de 1993.

A BCCB tem como missão “atuar na promoção do acesso à informação e dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, econômico e social do Estado do Piauí” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2017). Assim, fornece atendimento ao público interno, ou seja, sujeitos ligados aos diferentes cursos

oferecidos pela UFPI, bem como para a comunidade, dentro das condições estabelecidas. Seu horário de atendimento ao público é de segunda a sexta (8h às 22h) e no sábado (8h às 14h). Fazem parte do acervo bibliográfico livros, multi-mídia, periódicos, teses, dissertações e monografias (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2017).

Para detalhar melhor o objetivo que se propõe uma biblioteca universitária, questiona-se: dentro do SR da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI, quais as competências informacionais requeridas ao bibliotecário de referência? O que será apresentado através da análise das categorias que orientaram o roteiro de entrevistas realizadas com quatro bibliotecárias do Setor de Referência da BCCB da UFPI.

4.2 O Serviço de Referência da BCCB da UFPI

Como dito anteriormente, o SR está relacionado ao primeiro contato do usuário com a Unidade de Informação e o bibliotecário. Após ser recepcionado e direcionado a um profissional, o usuário passa a receber atendimento personalizado, a fim de tentar sanar seu problema informacional. Para isso, a unidade de informação, por meio do Setor de Referência, precisa disponibilizar serviços e produtos que atendam às demandas de sua comunidade.

Accart (2012, p. 13), considera que o SR Presencial é “um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja [...] na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância”.

Pensando nestes quesitos é que direcionamos instrumentais, a fim de coletar dados capazes de responder aos objetivos do estudo. Os sujeitos entrevistados apontam que a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI oferece inúmeros serviços e produtos para sua comunidade. E para melhor ilustrar os serviços e produtos oferecidos na BCCB, a bibliotecária de referência Primavera detalha:

[...] hoje nós oferecemos serviços de treinamento de usuários, empréstimos domiciliar de livros, acesso ao portal de periódicos da CAPES, [...] tem uma sala de xadrez, sala de *internet*, sala para deficientes visuais, laboratório equipado com computadores - todos

conectados à *internet*, e esse espaço [...] fica à disposição dos usuários, que precisam fazer suas pesquisas online e/ou trabalhos digitados e não tem acesso a computadores fora daqui. [...] além disso, a gente também oferece serviços de orientação aos nossos usuários quanto à normalização de trabalhos acadêmicos, [...] serviços de cunho mais cultural como o Sinebib, [...] projeto que visa [...] mostrar para o usuário que a biblioteca também pode ser um espaço de entretenimento [...] - a gente tem também o espaço onde se configura em um outro tipo de serviço, [...] tem as salas de estudo em grupo, que ficam à disposição dos alunos que precisam se reunir para debater temas, realizar trabalhos [...] (PRIMAVERA, 2017).

Mediante o relato, é possível constatar que a BCCB oferece uma série de serviços e produtos, que vão desde empréstimo domiciliar, orientação e treinamento – de modo a tornar o usuário hábil no uso das ferramentas e recursos disponibilizados pela a biblioteca – até serviços voltados para inclusão e entretenimento.

No entanto, é importante esclarecer que nem todos os produtos e serviços são viabilizados para a comunidade em geral, como é destacado pela bibliotecária de referência Verão:

A gente tem alguns serviços que são exclusivos para alunos da UFPI, certo? E tem alguns produtos e serviços que eles são voltados para a comunidade como um todo [...], por exemplo: a gente tem serviços voltados pra [...] entretenimento, tem a questão do Sinebib, tem as [...] - exposições praticamente o ano todo [...] -, sala de internet, laboratório para deficientes visuais, levantamento bibliográfico, sala de xadrez e serviços de acesso ao acervo, [...] são serviços voltados pra comunidade como um todo, [...]. E serviços que a gente volta somente para o público interno, exemplo COMUT, que é a comutação bibliográfica, [...] é um processo de intercâmbio de informação, e também empréstimos e confecção de fichas catalográficas (VERÃO, 2017).

Ainda sobre os serviços ofertados pela BCCB, segundo a bibliotecária de referência Outono, destacam-se também os *folders* de informação, que são reformulados a cada ano para a comunidade. Ela indaga ainda que a disponibilização constante dos serviços à comunidade é indispensável, e completa dizendo:

A gente parte do princípio que quem chega aqui não sabe como a universidade se comporta, muito menos a biblioteca, [...] nós como bibliotecários, [...] como gestores da biblioteca [...], temos a obrigação de informar nossa clientela para ela poder saber usar a

biblioteca. Como vou cobrar de uma clientela se eu não oriento? Então a gente tem isso durante o ano inteiro todas as quartas feiras, em três horários, às 09h, às 14h30 e às 18h, ministrado por bibliotecários, e [...] tanto o servidor, como o docente, [...] o discente, só faz cadastro na biblioteca se tiver passado por esse treinamento [...] (OUTONO, 2017).

O profissional destaca a importância de orientar e treinar o usuário, demonstrando o cuidado na promoção do SR da BCCB. O que reflete a defesa de Vieira (2014, p. 167), que “os usuários das bibliotecas precisam, além de informações, receber orientação/treinamento para o uso adequado do sistema adotado pela biblioteca, para maximizar o uso dos recursos disponíveis”.

No que tange à recepção e à promoção do atendimento no setor de referência ao usuário, é apontado nas falas das entrevistas que:

De verdade? O atendimento ali no balcão é feito por técnicos. [...] eles vão responder, digamos, por exemplo, perguntas básicas tipo: que hora é uma palestra “x” e que dia que eu faço isso? Quando é outro serviço, aí eles já passam pra gente, [...] eles mesmos fazem lá a triagem, [...] gente que trabalha aqui há muito [...] tempo, [...] há 35, 40 anos, viram a universidade ser fundada. [...] (VERÃO, 2017).

[...], esse atendimento é realizado pelos bibliotecários que atuam especificamente no setor de referência, [...] é um setor que dentro do horário de funcionamento da biblioteca de 8h às 22h, ele não para, sempre tem um profissional bibliotecário à disposição do nosso usuário [...] para assessorar [...], para proporcionar a ele esse auxílio à consulta das fontes informacionais (PRIMAVERA, 2017).

[...] nós temos [...] auxiliares de biblioteca que já têm [...] um conhecimento de mais de 30 anos de casa, são bibliotecários em potencial que ficam aqui no balcão de atendimento, mas nós estamos aqui, nos três turnos nós temos bibliotecários [...] (OUTONO, 2017).

Perante a descrição realizada acima, podemos inferir que, em sua grande maioria, as entrevistas corroboram no sentido de que o atendimento e a recepção inicial ao usuário no balcão do setor de referência da BCCB é efetuado pelos auxiliares e técnicos do setor de referência e não pelos bibliotecários, isso em um primeiro momento. No entanto, elas destacam que eles fazem, a princípio, uma triagem e respondem somente as perguntas básicas, e, no que tange a outros serviços, eles direcionam para os bibliotecários, que são os principais responsáveis pelo setor.

Ao mesmo tempo, é possível identificar em algumas das falas a composição da equipe de referência, que de maneira ideal, deve ser formada por profissionais multidisciplinares, com habilidade de comunicação e conhecimento sobre as diversas atividades desenvolvidas pelo setor. Estes, ao se depararem com demandas específicas direcionam para os bibliotecários de referência.

Quanto ao perfil dos usuários que procuram pelos serviços e produtos do SR da BCCB, os dados levantados apontam que o público é formado por todos do universo acadêmico, a saber: discentes de graduação e de pós-graduação, docentes e funcionários da UFPI, sendo eles, usuários internos, bem como por usuários advindos de outras instituições e da comunidade em geral, usuários externos.

Uma das entrevistadas afirma que, por se tratar de uma Biblioteca Universitária, o público alvo que mais procura o SR da BCCB é realmente a comunidade acadêmica. E que os usuários atendidos são:

[...], desde aqueles mais experientes, [...] que tem uma clareza do assunto que vão pesquisar e dos caminhos que precisam percorrer para chegar às fontes, até usuários que não tem essa clareza, esse domínio, e que realmente precisam de um auxílio [...] assessoramento maior por parte dos bibliotecários de referência, [...] (PRIMAVERA, 2017).

E foi pensando na variedade de usuários que procuram o SR da BCCB que questionamos se havia algum produto ou serviço que deixou de ser oferecido para a comunidade. A entrevistada Inverno aponta que o acervo de periódicos não está atualizado, devido à suspensão da assinatura por ausência de verbas. Já a entrevistada Verão afirma que “basicamente pode acontecer de um período sim e outro não, deixarmos de ofertar o Sinebib, porque [...] teria que alugar os filmes [...], a gente estava tentando via *Netflix* (mas) tem a questão de não saber se pode disponibilizar” (devido ao conteúdo). A entrevistada Primavera, afirma não haver nenhum produto ou serviço que tenha deixado de ser ofertado à comunidade de forma definitiva, mas que “existem alguns que são [...] realizados em determinados períodos do ano, mas deixar de ofertar, não”. Já a entrevistada Outono (2017) explica:

Existe. A biblioteca [...] tinha o carro biblioteca, [...] um trabalho de extensão relevantíssimo, que infelizmente devido aos cortes financeiros do Governo, deixou de ser oferecido para comunidade.

[...] a gente sonha em reativar, porque isso aproxima a biblioteca da comunidade [...]. O carro biblioteca fazia uma rota, era feita a programação e ele ia para as comunidades com livros da biblioteca [...], livros mais de literatura [...], fazia o empréstimo e com a rotatividade voltava naquele período pra receber de volta e quem quisesse pegava novamente [...] (OUTONO, 2017).

A entrevistada acima foi a única que mencionou um serviço que, de fato, deixou de ser ofertado para a comunidade, o que pode ser explicado pelo fato de a profissional ter mais tempo de trabalho na BCCB da UFPI e ter vivenciado estágios que as demais desconhecem.

4.3 O Serviço de Referência da BCCB e o advento das TICs

Para dar início à presente categoria, começaremos por abordar o que as Tecnologias da Informação e Comunicação trouxeram de novidade para o SR da BCCB, segundo as respostas das profissionais entrevistadas.

A primeira entrevistada afirma que “a maior novidade é a questão do autoatendimento, eles (usuários) realizarem o próprio empréstimo, [...] dar autonomia [...]” (INVERNO, 2017). Outra entrevistada comenta que quando entrou na Biblioteconomia, especificamente no setor de SR da UFPI como profissional, iniciou suas atividades “fazendo serviços com tecnologia” e ressalta que o fato de não ter trabalhado em bibliotecas sem estrutura tecnológica que permitam automação, fica bem difícil “avaliar como seria um antes e um depois”. No entanto, esclarece:

[...] hoje, para mim, [...] o que a tecnologia melhor trouxe foram às bibliotecas digitais, os repositórios, a forma de você ter acesso à informação, por exemplo: hoje o portal da CAPES é um meta buscador como o Google, há oito anos a forma de buscar no portal era muito diferente, [...] só podia buscar [...] por revista, por base de dados, e [...] hoje eu posso buscar por assunto, por livro, então isso é um mundo assim que se abre, que facilita muito nosso trabalho (VERÃO, 2017).

Quanto a concepção de outra entrevistada, as tecnologias representam uma grande aliada no dia a dia do seu trabalho no SR, no que diz respeito à otimização do tempo. Ela ressalta que, dentre as novidades trazidas pelas TICs “os terminais de

autoatendimento, a *internet*, a informática representam recursos úteis [...] que se configuram como parceiros [...] das atividades cotidianas [...]" (PRIMAVERA, 2017).

No relato da quarta entrevistada, ela afirma não imaginar um bibliotecário, nos dias atuais, entrando no mercado de trabalho sem o conhecimento e domínio das tecnologias, e diz ainda que, se este não acompanhar as mudanças provavelmente terá muita dificuldade para se adaptar ou correrá o risco de ficar fora do mercado; e conclui:

Eu não imagino a biblioteconomia sem esse casamento perfeito de informática com biblioteca, aqui o empréstimo agora é automatizado, e [...] as bases de dados hoje são ótimas, a gente faz treinamento para os usuários, então só veio agregar, e para quem está entrando no mercado agora eu aconselho, procure dominar as tecnologias [...] (OUTONO, 2017).

Podemos perceber, a partir dos relatos das entrevistadas, que a percepção de cada uma sobre as novidades advindas das TICs se completa, no que tange à aceitação das novas tecnologias como parceiras em seu fazer bibliotecário, bem como na otimização do tempo e do acesso às bases de dados, enfatizando ainda a autonomia do usuário a partir dos terminais auto empréstimo e, com a implantação de autoatendimento.

As falas das entrevistadas se aproximam da reflexão de Fujino e Jacomini (2007, p. 75), quando ressaltam a importância de se observar que:

a revolução tecnológica, com o advento das TICs, associadas às facilidades das redes de telecomunicação, possibilitou rápida transformação nos sistemas de produção, circulação, distribuição e consumo de informação (FUJINO; JACOMINI, 2007, p. 75).

Tudo isto resulta na transformação do contexto dos ambientes informacionais, no que concerne ao contato mais rápido e direto do usuário com a informação em qualquer lugar. Diante dessa nova realidade, é essencial ao profissional da informação "a aquisição de novas competências e habilidades para o desenvolvimento dos serviços e o domínio de novas ferramentas de busca, recuperação e estratégias de acesso à informação", como confere Aquino (2004, apud FUJINO e JACOMINI, 2007, p. 75).

No que tange ao oferecimento de produtos *online* à comunidade, as profissionais apontaram que a BCCB atualmente oferece "o catálogo *online* do

acervo, [...] e para a comunidade acadêmica, confecção de ficha catalográfica *online* [...] - eles enviam partes do trabalho por *e-mail* e [...] são respondidos recebendo de volta a ficha catalográfica sem precisar vir aqui" (PRIMAVERA, 2017).

Ressaltam também que ao acessar o catálogo *online*, o usuário pode verificar se tem o livro que está procurando, a quantidade de exemplares disponíveis para empréstimo, assim como fazer reserva e renovação de empréstimo *online*. Esclarecem ainda que a BCCB não dispõe de nenhuma página em redes sociais como, por exemplo, "*facebook* ou *instagram*", podendo ser implantadas no futuro.

No que versa sobre a existência de algum canal de comunicação virtual ou eletrônico do SR para com sua comunidade, as entrevistadas explicitaram que, até o momento, o único canal existente é um *e-mail* de nome "Sol". Segundo elas, através de um software adotado pela BCCB – o "SIGAA" – são enviadas mensagens de aviso automaticamente para o usuário, por exemplo, quanto ao atraso na devolução e geração de multa.

A partir dos dados empíricos, uma das entrevistadas, que está atualmente cursando uma pós-graduação em nível de mestrado, afirmou que a partir das suas experiências vivenciadas no curso, pôde perceber a importância que tem a "disponibilização de um canal para que o usuário possa interagir virtualmente com a biblioteca e com os bibliotecários que lá atuam" (PRIMAVERA, 2017). E sustenta que, ao retornar definitivamente a suas atividades na BCCB, trará propostas para criar um novo canal de comunicação "para que o usuário realmente [...] consiga manter essa comunicação e receba um *feedback* mais rápido" (PRIMAVERA, 2017).

4.4 As competências requeridas/necessárias ao profissional Bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB – UFPI

Nesta categoria versaremos de antemão sobre as competências exigidas ao profissional bibliotecário que trabalha no SR da BCCB - UFPI, pontuadas pelas profissionais entrevistadas. A primeira entrevistada destacou, de forma sucinta, que aquilo que os usuários almejam do bibliotecário de referência é que: "saiba o acervo todo de cabeça, então quanto mais você souber é melhor, [...]" (INVERNO, 2017). No entanto, ela não explicitou ou elencou nenhuma outra competência específica requerida.

De acordo com a terceira entrevistada, considerando o fato de o bibliotecário de referência lidar diretamente com o público, “uma das primeiras características que ele deve observar [...] é ter aptidão para as relações humanas. [...] Depois disso, vem a questão da capacidade de síntese e análise para responder às questões dos usuários [...]” (PRIMAVERA, 2017). Ela enfatiza que, além dessas características, há também “as habilidades pessoais que são intrínsecas à [...] personalidade [...] e que, no exercício profissional, a gente acaba emprestando a atuação [...]. Cita ainda algumas competências profissionais que define como “características que o indivíduo desenvolve ao longo do trabalho”, somado às habilidades pessoais que são inerentes a cada sujeito, são elas:

[...] comunicabilidade, a sensibilidade, disponibilidade, cordialidade, paciência, capacidade de orientar e treinar os usuários, o domínio das fontes informacionais porque, para que você desenvolva um bom trabalho no serviço de referência é preciso que você, enquanto bibliotecário, conheça as ferramentas tecnológicas, a abrangência do seu acervo e as áreas do conhecimento [...] que constituem o acervo [...] (PRIMAVERA, 2017).

Para a segunda entrevistada, dentre as competências exigidas à função, existem duas que são respaldadas como muito importantes para quem está começando sua atuação no SR, que são a capacidade de “saber ouvir e ter paciência”. E explica: “[...] porque muitas vezes, por não ouvir, você não entende o que a pessoa está querendo” (VERÃO, 2017). Para esta profissional, uma das competências mais exigidas no desenvolvimento de suas atividades cotidianas é o domínio da língua inglesa, ressaltando ser sua maior dificuldade. Pelo fato de trabalhar “basicamente com bases de dados internacionais”, ela reforça que, para trabalhar no setor de SR, o profissional precisa saber ao menos inglês básico para conseguir se movimentar nas bases. Nesse sentido, explicita:

[...] as pesquisas hoje, principalmente nas áreas de ciências agrárias, exatas e saúde... não existem mais pesquisas em português, então você não tem como interagir com o usuário e nem como se movimentar dentro de um site se não souber o básico de inglês (VERÃO, 2017).

Um destaque realizado pela quarta entrevistada é sobre a importância das relações interpessoais entre o profissional bibliotecário do SR da BCCB e o usuário, como esclarece no relato a seguir:

O bibliotecário de referência pode ter o maior conhecimento das tecnologias, das nossas habilidades enquanto bibliotecários [...], mas se ele não tiver esse traquejo nas relações sociais ele vai ser um péssimo bibliotecário de referência, porque o usuário chega com um problema e [...] como nós temos perfis e perfis de usuários, por exemplo, aquele que chega altamente educado, estressado, [...] mal humorado e nós enquanto bibliotecários de referência temos que estar preparados para recebê-los, [...] por isso, além de ter conhecimento das novas tecnologias, é exigido de nós rapidez e precisão nas respostas, porque se não mostrarmos segurança, [...] gera desconfiança e o usuário não sai satisfeito, nem acredita [...] (OUTONO, 2017).

Compreendemos, a partir deste último relato, que se faz necessário ao profissional que tenha, além de domínio das tecnologias, outras habilidades, a saber, capacidade de se relacionar bem com as pessoas. Ela destaca ainda, como competências exigidas no cotidiano do seu trabalho, a rapidez e a precisão nas respostas, com o objetivo de não gerar desconfiança e satisfazer as necessidades informacionais buscadas pelo usuário.

Comparando com a literatura a respeito de competências, cada uma das entrevistadas teve uma percepção diferente sobre quais tinham maior destaque e relevância no seu cotidiano na BCCB. No entanto, o fato de elencarem pontos distintos não significa que haja distorções entre elas. Acreditamos que suas percepções partam da maneira que cada uma se coloca diante do seu usuário, e também pelo fato de que cada pessoa possui um grau de aprendizado e de percepção diferenciada, ou seja, carregam características e vivências únicas.

Os relatos das entrevistadas sobre as competências exigidas ao bibliotecário de referência da BCCB da UFPI condizem com algumas competências essenciais defendidas por Alencar (1995, p. 97), que são: “conhecimento de instrumentos bibliográficos, [...] busca em bases de dados *on-line*, [...] e habilidades interpessoais com usuários”. Bem como outras que são elencadas por Escalona Ríos (2010, p. 8) e Gama (2013 apud BOERES; CUNHA, 2012, p. 106), quais sejam:

[...] habilidade de comunicação [...] ; conhecimento de língua estrangeira; o conhecimento e habilidades de tecnologia digital, [...]

capacidade de resolução de problemas e tomada de decisão; [...] busca [...] eletrônica de informação; [...] uso de tecnologias de informação; [...] capacidade de associar coleções e informações com os usuários (ESCALONA RÍOS, 2010, p. 8; GAMA, 2013 apud BOERES; CUNHA, 2012, p. 106).

No que versa sobre a existência, ou não, de alguma capacitação especializada em SR para os servidores do setor de referência da BCCB, as quatro profissionais entrevistadas foram unânimes em suas respostas, apontando que até o presente momento não existe nenhum tipo de capacitação especializada para os profissionais do setor.

Uma das entrevistadas respondeu: “A gente bota a cara a tapa”, ou seja, se expõe. E acrescentou que acredita ser um problema o fato de não haver capacitação voltada para os profissionais do setor. Haja vista ser este um serviço que lida diretamente com pessoas e suas diferentes necessidades (INVERNO, 2017).

Para a segunda entrevistada, os cursos que são oferecidos frequentemente “são as palestras e os treinamentos do portal da CAPES”. Esclarece que seu aprendizado profissional se deu essencialmente pela observação dos colegas mais experientes “no erro, no acerto”. Mencionou que sua dificuldade para se adaptar quando assumiu a função só não foi maior por já ter adquirido experiência na instituição em que havia trabalhado anteriormente; e também pelo fato de o setor de referência da BCCB ser formado por uma equipe na qual todos se auxiliam mutuamente (VERÃO, 2017).

A terceira entrevistada, por sua vez, aponta que os auxiliares administrativos de nível médio, que fazem parte do setor de referência da BCCB – UFPI, “recebem instruções e orientações sobre as regras de funcionamento e atribuições do setor [...]”, orientações simples, passadas pelos próprios bibliotecários de referência do setor.

A última profissional entrevistada, principal responsável pelo setor de referência, relata que há alguns anos era oferecido curso de capacitação para os servidores, porém destacando que:

[...] estamos precisando mesmo de capacitação, principalmente para os auxiliares do setor de referência, porque para o bibliotecário tudo que acontece durante o ano a gente é liberado pra ir, o diretor [...] é muito flexível nesse ponto, por exemplo, se tem congressos, eventos aqui na nossa capital, tudo que envolve capacitação do profissional bibliotecário ele libera todo mundo pra ir. [...] esse ano mesmo nós

tivemos [...] o CBBD em Fortaleza e quem pôde ir foi liberado [...], foi maravilhoso [...] tive essa oportunidade, [...] (OUTONO, 2017).

Analizando as falas acima, é possível inferir que os profissionais do setor de referência da BCCB não contam com nenhum tipo de capacitação para aprimoramento e atualização do seu próprio trabalho na instituição. Foi possível, no entanto, compreender que tal aperfeiçoamento se dá por iniciativa própria, como é o caso de uma das profissionais que destacou participar de eventos na área de Biblioteconomia, enquanto as outras se aperfeiçoaram em cursos de pós-graduação.

Neste sentido, destaca-se a importância, segundo as próprias entrevistadas, de cursos de aperfeiçoamento para melhor responder às exigências dos serviços ali prestados, e pelos usuários que utilizam o SR daquela biblioteca.

Para concluir esta categoria, ainda foi questionado às entrevistadas se existe algum instrumento oferecido pela BCCB que avalie a qualidade do SR, dos serviços e dos produtos oferecidos pela biblioteca. De acordo com os relatos das quatro, apenas uma caixinha, localizada no balcão de referência, para que os usuários possam depositar suas críticas e sugestões, como destaca uma delas:

Hoje a gente ainda não dispõe de um questionário pra ter esse *feedback* dos nossos usuários, [...] o que a gente dispõe hoje, na verdade, é a caixinha de sugestões e críticas, que fica aqui no balcão de atendimento, e os usuários ficam livres para fazer reclamações, críticas, elogios, [...] mas agora com o mestrado eu já estive pensando nessa questão de a gente estabelecer alguma ferramenta que pudesse nos dar um *feedback* mais preciso [...] sobre a nossa atuação profissional, [...] se a gente está atendendo satisfatoriamente ou não, em quais aspectos nós poderíamos melhorar, o que a biblioteca poderia [...] fazer de melhor pelo seu usuário, pela comunidade. Afinal de contas, a biblioteca existe em função desse público [...], então é preciso que a gente consiga trabalhar de modo a atender essas demandas em todos os aspectos (PRIMAVERA, 2017).

Por intermédio da fala da profissional, constata-se a preocupação de se implantar um mecanismo de avaliação que aproxime a biblioteca, o bibliotecário de referência e os usuários, de modo a sintonizar os interesses e exigências necessários à prestação de serviços oferecidos pelo setor de referência da BCCB - UFPI. Consideramos que isso pode resultar num maior reconhecimento do bibliotecário de referência no desenvolvimento do seu trabalho.

4.5 Os desafios enfrentados pelo profissional Bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB da UFPI no cotidiano do seu trabalho

Esta categoria versará sobre os desafios enfrentados pelas profissionais no cotidiano de suas atividades no setor de referência da BCCB – UFPI, e se já houve situações de atendimento em que o usuário saiu sem respostas para suas perguntas.

Para uma das entrevistadas, o principal desafio enfrentado por ela no fazer cotidiano é exercitar a “paciência”, e justifica que isso se dá pelo fato de os alunos chegarem “muito crus, principalmente no começo”. E completa:

Como o balcão é o primeiro contato e às vezes eles perguntam por informações que a gente ainda não sabe, ou então coisas que infelizmente não cabe a nós, aí eles reclamam [...] e você tem que ter aquela habilidade de conversar, tentar ser o mais paciente possível para tratar o aluno da forma mais simpática possível (INVERNO, 2017).

Outra entrevistada compartilha que o seu principal desafio é conciliar suas atividades, já que ela não exerce somente a função de bibliotecária de referência, como relatou:

eu não sou apenas bibliotecária de referência, então não trabalho somente com atendimento aos usuários, pois também sou responsável pelo acervo, [...] dou palestra, por exemplo, tenho que me preocupar com restauração, com etiqueta (VERÃO, 2017).

Ela comenta que às vezes começa determinado serviço e precisa parar, por surgir uma demanda maior, e que, por vezes, até esquece o que estava fazendo anteriormente. Justifica que “no horário entre 14h e 16h” é a única bibliotecária presente no setor de referência da BCCB - UFPI, e acrescenta que “quando acontece um roubo ou quebram uma porta aqui dentro da biblioteca é você que tem que acionar a segurança, [...] é você quem sai atrás de tudo, então é muito essa dificuldade [...]” (VERÃO, 2017). Ou seja, além das tarefas que já desenvolve no setor de referência, a entrevistada também é responsável por executar outras atividades, inclusive o tratamento técnico de materiais, o que nos faz perceber uma sobrecarga de funções e atividades em cotidiano de trabalho.

Segundo outra profissional do setor, vários desafios acompanham sua rotina de trabalho, salientando ser até difícil elencar somente um desafio como principal,

[...] eu acho que a própria questão das relações interpessoais, das relações humanas [...], porque aqui apesar de ser uma biblioteca universitária que atende prioritariamente a comunidade acadêmica, [...] a gente também recebe usuários de fora que não tem vínculo nenhum com a universidade [...], e às vezes a gente acaba [...] tratando essas pessoas como se elas já tivessem conhecimento de [...] uso e vivências de biblioteca como os usuários reais que já tem uma certa autonomia, então a gente [...] acaba igualando todo mundo ao mesmo perfil e realmente pecando por não conseguir identificar as diferenças que existem entre os diversos tipos de público que nós atendemos (PRIMAVERA, 2017).

Ela destaca outro desafio, que é não conseguir implementar inovações que “otimizariam as atividades no serviço de referência”. O principal percalço está associado a ausência de recursos financeiros direcionados para o setor. Estas ideias auxiliariam na mediação da informação que: “são consideradas como mediação institucional, ou seja, articulação política que tem que haver [...] para que a biblioteca receba os recursos necessários para o desenvolvimento satisfatório das suas atividades [...]” (PRIMAVERA, 2017).

Já para a última entrevistada, seu maior desafio é “acompanhar as novas tecnologias, nós precisamos de equipamentos modernos [...]” (OUTONO, 2017), ela diz, ressaltando que estão muito distantes desta realidade por causa do fator econômico e justifica que a necessidade de avançar nessa questão das tecnologias se dá “por que o usuário não quer mais muito papel, essa geração nova gosta mesmo é da tecnologia” (OUTONO, 2017). Reforça ainda que os bibliotecários emprestam seus *tablets* e *e-books* para os usuários efetuarem suas pesquisas.

As respostas apresentadas nos permitem constatar uma série de desafios que as profissionais vivenciam/compartilham no setor de referência. Um ponto que chama atenção é a questão da falta de recursos financeiros direcionado ao setor, fato que não depende das profissionais e compromete a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos usuários.

Ainda foi possível perceber que uma das profissionais acaba padronizando o tipo de atendimento oferecido no SR, desconsiderando a diversidade do público que frequenta a BCCB. Assim, como também foi possível verificar o acúmulo de funções por uma mesma profissional, o que reflete em uma sobrecarga de trabalho e pode representar um desgaste para ela, e influenciar na qualidade do seu atendimento aos usuários.

Destaca-se, porém, que as profissionais mesmo vivenciando desafios no cotidiano de seu trabalho, também demonstraram certa preocupação voltada para a melhoria nas relações interpessoais com os usuários que buscam o serviço do SR da BCCB, mas acabam esbarrando na falta de recursos financeiros.

Outro fator levantado nesta categoria, diz respeito ao fato de já ter acontecido alguma (as) ocasião em atendimento, em que o usuário saiu sem respostas do setor. Todas as entrevistadas corroboram no sentido de que já saiu usuário sem resposta sim. Porém, cada uma traz uma justificativa sobre tal fato; duas delas destacam que algum usuário já saiu sem uma resposta específica, mas nunca sem uma indicação de onde poderia buscar a informação da qual necessita, ou seja, ele recebeu orientação de onde poderia encontrar o que procura.

De acordo com a bibliotecária de referência Outono, a UFPI é a única Universidade no Piauí que tem acesso total e integral ao portal da CAPES, e ressalta que “tem algumas bases de dados que só abrem aqui na UFPI”. Contudo, existem outras bases de dados que são somente referenciais e quando a informação solicitada se encontra nestas bases, a bibliotecária não tem como dispor o conteúdo para atender o usuário. Um ponto interessante é apontado na fala da bibliotecária de referência Primavera:

Quando a gente paga na graduação, a disciplina de Serviço de Referência, uma das orientações que a gente tem é de não deixar o usuário sair sem nenhuma informação, então aqui, enquanto bibliotecários de referência, quando recebemos um usuário que deseja um determinado assunto que nós não temos [...], a gente tenta colocar pra ele outras possibilidades, por exemplo, a possibilidade de verificar esses assuntos nas bases de dados, em outros suportes informacionais, [...] e quando é um assunto muito específico a gente tenta encaminhá-los, direcioná-los para uma outra unidade de informação, onde nós acreditamos que ele possa encontrar a informação desejada, então quando não tem [...] nada aqui que possa atender a demanda informacional daquele usuário, a gente adota essas estratégias para que ele não saia [...] sem nenhuma informação [...] a gente busca dar para ele nortes, direções de onde ele possa encontrar aquele material que está buscando. (PRIMAVERA, 2017)

Acreditamos ser muito importante o que foi apontado por esta entrevistada, pelo fato de ter mostrado que o profissional de referência deve tomar pra si esta responsabilidade e compromisso para com o usuário; é quando ele assume o seu

papel de mediador, intermediador e protagoniza a busca juntamente com o seu usuário, que aguarda por respostas que lhe atendam as necessidades.

Por fim, foi possível, ao longo desta seção de análise, constatar a relevância das competências que são requeridas aos profissionais bibliotecários do SR da BCCB da UFPI, no fornecimento de produtos e serviços que atendam às necessidades informacionais de seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreendendo que a sociedade atual tem vivenciado inúmeras transformações no que se refere ao acesso à informação. E, que há, cada vez mais, a carência de aperfeiçoamento das habilidades no uso das ferramentas disponíveis para que o público tenha suas necessidades atendidas. Torna-se cada vez mais indispensável um profissional que responda pela promoção e viabilização de serviços que atenda as expectativas do usuário nos diferentes ambientes informacionais.

Um desses ambientes se refere à biblioteca universitária, e dentro dela, o Setor de Serviço de Referência que, por se tratar de uma seção que oferece serviço e produtos de informação especializados, vai requerer do bibliotecário, competências diferenciadas para atuar como mediador entre a informação e o usuário.

Refletindo sobre tais fatos, delimitamos como problema do presente estudo compreender as principais competências informacionais requeridas/necessárias ao bibliotecário do Serviço de Referência universitário. E para o alcance dos objetivos propostos, já elencados no início do trabalho, foram traçadas algumas categorias de análise, quais sejam: contextualização da Biblioteca Comunitária Carlos Castelo Branco da UFPI; o Serviço de Referência da BCCB da UFPI; o Serviço de Referência da BCCB e o Advento das TICs; as Competências requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB da UFPI e os desafios enfrentados pelo profissional bibliotecário do Serviço de Referência da BCCB da UFPI no cotidiano do seu trabalho.

Quanto aos resultados alcançados na pesquisa, podemos destacar que, através da análise do conteúdo das entrevistas, o perfil do usuário que frequenta a BCCB é bem variado, mas que por se tratar de uma biblioteca universitária seu público alvo é formado principalmente pela comunidade acadêmica. Ou seja, discentes, docentes e técnicos administrativos vinculados aos diferentes cursos oferecidos pela UFPI e setores próprios da instituição.

Apresentamos ainda como resultados os principais produtos e serviços ofertados pela BCCB, para sua comunidade, que são: o acesso ao acervo da biblioteca, serviço de treinamento de usuários, acesso ao portal de periódicos da

CAPES, disponibilização de espaços para leitura, exposições, sala de xadrez, laboratório equipado com computadores com acesso a internet, etc.

Entre os serviços existem alguns que são ofertados somente para a comunidade acadêmica, em especial o treinamento voltado para o usuário, que acreditamos ser o principal meio de contato do profissional bibliotecário e usuários, bem como a maneira de possibilitar a independência, destes últimos, para realizarem suas próprias buscas.

Foi constatado que o atendimento no setor de referência da BCCB é promovido *a priori* por técnicos e auxiliares do setor e que somente, em um segundo momento - a partir de uma triagem efetuada por estes funcionários, e dependendo da demanda, é que os usuários são direcionados aos bibliotecários de referência. O que se contrapõe ao que é apontado por Vieira (2014) quanto ressalta o fato de que quem deve responder ao atendimento direto ao usuário no setor de referência é o bibliotecário.

Identificamos, ainda, importante mudança com a chegada das TICs no serviço de referência da BCCB. Elas se apresentam naquele espaço como uma grande aliada no que tange a aperfeiçoar e ampliar os serviços e produtos oferecidos ao usuário. Principalmente no processo de busca e recuperação da informação para solucionar necessidades e demandas de usuários; além de possibilitar maior autonomia em relação ao uso das fontes informacionais e de outros recursos, através de treinamentos e orientações.

E em relação às competências informacionais exigidas ao bibliotecário de referência da BCCB, a análise dos dados revelaram um conjunto de competências elencadas pelas participantes, entre elas: relações interpessoais, capacidade de síntese e análise para responder as questões dos usuários, comunicabilidade, sensibilidade, disponibilidade, cordialidade, paciência, capacidade de orientar e treinar os usuários, o domínio das fontes informacionais, conhecimento das ferramentas tecnológicas e abrangência do acervo institucional. O que por sua vez, revela que tais competências estão em consonância com as apontadas pela literatura e, portanto, consideradas bastante relevantes e necessárias para a execução apropriada das atividades no serviço de referência daquela unidade.

Mesmo tendo sido comentado pelas profissionais, uma série de competências que definem aquelas que são preponderantes ao SR, em seu aspecto mais geral, ao que deve realizar um profissional no SR; ainda foi possível identificar

algumas lacunas relativas às competências exigidas a estas profissionais no cotidiano do seu trabalho, por exemplo, o domínio da língua inglesa considerada como maior dificuldade por uma das entrevistadas, o que pode influenciar diretamente na qualidade dos serviços de busca em bases de dados, que foi ressaltada pelas participantes, serem em sua maioria internacionais.

Levando em consideração que o setor de referência atende diferentes perfis de usuários com as mais diversas necessidades informacionais e, que a biblioteca e seu SR é um mecanismo vivo e dinâmico, a qualidade no tipo de serviço prestado está diretamente relacionado com o tipo de investimento que é dedicado a cursos de capacitação para o aperfeiçoamento das competências já existentes, assim como a aquisição de novas competências intelectuais e técnicas. Quanto a esta questão, é relevante destacar que à falta de cursos de capacitação para os profissionais do setor de referência foi outro ponto negativo identificado na BCCB da UFPI.

O estudo revelou ainda desafios vivenciados pelas profissionais do SR da BCCB, relacionadas à implantação de novas ideias (novos serviços e produtos) e a aquisição de equipamentos modernos para a melhoria do atendimento ao usuário. Fato que também se justifica, segundo as entrevistadas, pela falta de recursos financeiros direcionados ao setor.

Os pontos ora citados, além de demonstrar que os profissionais estão expostos a uma limitação que ultrapassam seus próprios esforços e compromissos éticos no seu fazer cotidiano; também demonstram a necessidade de uma maior mobilização e sensibilização, junto aos próprios beneficiários dos produtos e serviços oferecidos pelo SR da BCCB.

Por fim, é importante destacar a relevância da temática abordada, e sua contribuição para o reconhecimento do trabalho dos profissionais bibliotecários do Serviço de Referência oferecido pela BCCB da UFPI, bem como para o fortalecimento das ações de outros bibliotecários inseridos em SR de outras instituições.

Além destes, o estudo pode favorecer para que outros profissionais e acadêmicos que desejarem aprofundar seus conhecimentos na área, vislumbrem pesquisas que mostrem a aplicação de suas competências e habilidades durante suas atividades laborais no SR da BCCB, a fim de alargarem e atualizarem os dados aqui apresentados.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALENCAR, M. de C. F. **O bibliotecário e o serviço de referência.** 1995. 215 f. Tese (Doutorado em Educação)—Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1995. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000086636>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. R. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 13 out. 2017.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em: <http://www.brappci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_1e02c5be46_0008996.pdf>. Acesso em: 13 out. 2017.

BOERES, Sonia Araújo de Assis; CUNHA, Murilo Bastos da. Competências básicas para os gestores de preservação digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 41 n. 1, p.103-113, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1356/1535>>. Acesso em: 13 out. 2017.

BRASIL. Congresso. **Lei 4.084, de 30 de junho de 1962.** Dispõe sobre a profissão do bibliotecário e regula seu exercício. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 14 out. 2017.

CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez., 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CÔRTE, A. R. e; BANDEIRA, S. P. **Biblioteca escolar.** Brasília: Briquet de Lemos, 2011.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 1-8, set./dez., 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/763/792>>. Acesso em: 02 out. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Inf. Inf.**,

- Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, jul./dez. 2010. Disponível em:
<http://www.producao.usp.br/handle/BDPI/43707>. Acesso em: 25 nov. 2017.
- FARAGO, Cátia Cilene; FOFONCA, Eduardo. A análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: do rigor metodológico à descoberta de um caminho de significações. **Linguasagem**, São Carlos, 18. ed. 2012. Disponível em:
www.letras.ufscar.br/linguasagem/edicao18/artigos/007.pdf. Acesso em: 20 dez. 2017.
- FARIAS, C. M.; VITORINO, E. V. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 2-16, maio/ago. 2009. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1590/s1413-99362009000200002>. Acesso em: 20 dez. 2017.
- FERREIRA, M. I. G de M. High Tech/High Touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. **Atas...** Estoril:FLUP, 2004. Disponível em:
<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/633>. Acesso em: 22 out. 2017.
- FLEURY, M.T.L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **RAC**, Curitiba, v. 5, 2001. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010&lng=pt&tlang=pt. Acesso em: 18 nov. 2017.
- FUJINO, A.; JACOMINI, D. D. Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. In: GIANNASI-KAIMEN, M. J.; CARELLI, A. E. (Org.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação:** redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007, p. 73-98.
- GAMA, A. C. S. C. **Competência informacional:** aprendizado individual ao longo da vida. 2013. 509 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)–Faculdade de Ciência em Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em:
<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12888>. Acesso em: 10 nov. 2017.
- GASQUE, K. C. G. D. **Letramento informacional:** pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Editora FCI/UNB, 2012.
- GIANNASI-KAIMEN, M. J.; CARELLI, A. E.; CRUZ, V. A. G. da. Biblioteca digital e desenvolvimento da competência informacional: recurso e habilidade indispensáveis ao EaD. In: GIANNASI-KAIMEN, M. J.; CARELLI, A. E. (Org.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação:** redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007. Cap. 8, p. 207.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEMOS, Antônio A. B. de. Adaptação dos profissionais da informação científica à realidade brasileira. **IBBD**: Notícias Diversas, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 239-244, jul./ set. 1970.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979.

ODY, M. C.; VIALI, L. Alfabetização, letramento e literácia: da aquisição e das habilidades de leitura, de escrita e de cálculo, à utilização de suas competências na estatística e na probabilidade. In: CONGRESO IBEROAMERICANO DE EDUCACIÓN MATEMÁTICA, 7., 2013, Montevideo. **Atas...** Montevideo, 2013. p. 2009-2016. Disponível em: <<http://www.cibem7.semur.edu.uy/7/actas/pdfs/1203.pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. 232 p.

ORELO, E. R. M.; CUNHA, M. F. V. da. O bibliotecário e a competência informacional. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 25-32, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12892/9682>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

SANTA ANNA, J.; GERLIN, M. N.; SIQUEIRA, P. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da biblioteca central da UFES. In: CONGRESO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

SANTOS, Fernanda Marsaro dos. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. **Revista Eletrônica de Educação**. São Carlos: UFSCar, v. 6, n. 1, p. 383-387, maio. 2012. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/tipos-de-bibliotecas>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva de informações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

TURATO, E. R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas**. Petrópolis: Vozes, 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. **Biblioteca**. 2017. Disponível em: <<http://www.leg.ufpi.br/bccb/index/pagina/id/127>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

VIEIRA, R. da M. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

EU, Maria do Carmo Silva Vieira e Medeiros, aluna do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí, regularmente matriculada, estou convidando o (a) senhor (a) para participar da minha pesquisa de conclusão de curso que tem como **título**: As competências informacionais do bibliotecário no serviço de referência: uma pesquisa participativa em ambiente universitário. Este estudo tem como **objetivo**: abordar sobre as competências informacionais requeridas/necessárias ao profissional bibliotecário do setor de referência da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castelo Branco da UFPI, sob a orientação da Profa. Esp. Débora Araújo Machado Teixeira.

Os dados serão obtidos através de entrevistas semi-estruturada, realizadas com os profissionais do Serviço de Referência e Informação da BCCB. As quais serão gravadas mediante autorização dos profissionais entrevistados, em um aparelho de celular Samsung J2 prime. Esse material será transscrito posteriormente para constituir o material de análise.

Sua participação na pesquisa será totalmente voluntária, tendo o senhor (a) à liberdade de se recusar a participar ou de desistir em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer coesão, prejuízo ou desconforto para a sua dignidade e integridade física e material. Sempre que quiser poderá pedir mais informações e esclarecimentos sobre o projeto ao pesquisador responsável. Sobre as entrevistas, estas serão realizadas pela própria pesquisadora considerando sempre a disponibilidade e o interesse dos sujeitos.

Tendo em vista os itens acima apresentados solicito ao senhor (a) que de forma voluntária, livre e esclarecida, manifeste seu consentimento em participar da pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Teresina, ____ de dezembro de 2017.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Pesquisador (a) responsável

APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. Quais são os serviços e os produtos oferecidos pela BCCB à sua comunidade?
2. Quem recepciona e promove o atendimento no setor de referência ao usuário?
3. Existe algum produto ou serviço que deixou de ser oferecido para a comunidade?
Por quê?
4. Qual o perfil do usuário que procura o SR da BCCB?
5. O que as TICs trouxeram de novidade para o SR da BCCB?
6. A BCCB oferece algum tipo de produto online a sua comunidade?
7. Existe algum canal de comunicação virtual ou eletrônico do SR para com a sua comunidade? Se sim ou não, por quê?
8. De acordo com o público alvo desta instituição, quais as competências exigidas ao profissional bibliotecário que trabalha no Serviço de referência da BCCB UFPI?
9. Se existe alguma capacitação especializada em SR para os servidores do setor?
10. Se existe algum instrumento oferecido pela BCCB que avalie a qualidade do SR ou serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?
11. Qual o principal desafio que você, enquanto bibliotecário de referência, vivencia no cotidiano do seu trabalho na BCCB?
12. Se já houve ocasiões em atendimento em que o usuário saiu sem respostas do setor?