



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Temática: Direito à Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social

Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional

Maria Naires Alves de Souza

marianaires@ufc.br

Universidade Federal do Ceará

Karla Meneses Farias

[karlamfarias@yahoo.com.br](mailto:karlafarias@yahoo.com.br)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

RESUMO

Apresenta os aspectos inerentes ao Bibliotecário de referência, a luz da literatura existente a cerca desta temática. Constituindo-se, portanto, de uma revisão de literatura. Aborda a formação profissional, as exigências para o desempenho de sua práxis cotidiana, ressaltando as competências e habilidades que são necessárias a este profissional. Com isso expõe a contradição do que lhe é exigido e daquilo que as escolas de biblioteconomia oferecem como formação. Além disso, apresenta as tarefas desempenhadas por esse profissional, quais seriam suas qualificações pessoais de relevância. Também mostra os obstáculos que impedem que a informação satisfaça ao anseio do usuário, bem como trata da interação do usuário com o bibliotecário. Enfim, objetivamos traçar o perfil deste profissional, tendo em vista todos esses aspectos supracitados, posto que a sociedade moderna respira informação, nunca se falou tanto em informação. Atualmente se defronta não apenas com seu avanço, mas também com sua importância e necessidade de controle. Portanto, o conhecimento a cerca das competências deste profissional se ratificam. Para refinar o estudo e obter uma maior familiarização com o contexto e o cotidiano deste profissional, foi abordado o serviço de referencia e a competência profissional, assim como a interação do Bibliotecário com os usuários. Vista que o objetivo fim de um serviço de referencia é atender as necessidades informacionais dos usuários.

PALAVRAS-CHAVE:

Bibliotecário de Referência. Competência Informacional. Serviço de Referência.

Trabalhos técnico-científicos



1 Introdução

O Bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais.

Serviço de referência, tarefa por excelência do bibliotecário de referência, é um conjunto de serviços oferecidos com o objetivo de dar apoio ao usuário para o uso e exploração dos recursos de informação que existem na biblioteca. Tal serviço é composto por um acervo específico destinado à consulta local e para a realização desses serviços é preciso que a biblioteca conte com a ajuda de profissionais capacitados que saibam localizar documentos e interpretar os pedidos de informação feitos pelos usuários, ao bibliotecário de referência é dada a incumbência dessa tarefa.

Para realizar tal tarefa, requer-se uma formação básica e o desempenho de múltiplas funções (busca e recuperação da informação; investigação bibliográfica; atenção a diversos tipos de usuários; interpretação das questões/problemas do usuário). Tudo isso acaba conduzindo esse profissional a uma espécie de hiper especialização.

A questão se faz por que normalmente, as escolas de biblioteconomia oferecem uma formação generalista, básica para todos os estudantes de biblioteconomia, gerando assim profissionais generalistas, enquanto que no cotidiano de suas atividades é exigido do bibliotecário de referência capacitações específicas, ou seja, aquilo que lhe é cobrado como profissional a academia não lhe deu formação adequada.

Do ponto de vista metodológico, este artigo foi construído a partir de revisão de literatura. O objetivo deste artigo é uma exposição dessa problemática, é questionar a formação recebida pelos bibliotecários de referência e as qualificações que lhe são exigidas para o bom desempenho de sua profissão.

Considera-se também que as escolas de biblioteconomia no Brasil ainda não oferecem uma especialização em “serviço de referência” ou algo específico para o desempenho das tarefas do bibliotecário de referência.



2 Estado da Arte: Aspectos Conceituais Acerca do Bibliotecário de Referência e Competência Informacional

Na sociedade informacional, ora vigente, a base do desenvolvimento do processo de produção e portanto do progresso, são o conhecimento e a produção. Na era informacional, e estrutura social é baseada no capitalismo informacional. De acordo com Ribeiro (2008): “ Não é possível contrapor-se ao processo de qualificação e capacitação dos agentes que buscam e transmitem as novas tecnologias de comunicação eletrônica na era globalizada”.

O Serviço de referência de uma biblioteca, local de trabalho por excelência do profissional de informação, é o coração de toda biblioteca. “É a alma e os nervos de toda biblioteca, e pela sua eficiência pode-se avaliar as tarefas anteriores, que em cadeia preparam a informação, ou seja, aquisição, registro, catalogação, classificação, preparo e armazenamento.” (FIGUEIREDO, apud RIBEIRO, 2008, p. 11).

O Bibliotecário de referência é de suma importância no processo de busca por informação, por ser aquele que proporciona ao usuário a satisfação de suas necessidades informacionais. Para que aconteça essa satisfação é percorrido um “processo de referência” que surge quando o usuário se vê frente a um problema informacional. Segundo Grogan, (apud RIBEIRO, 2008, p. 11), o processo de referência é vital para que a biblioteca cumpra seu papel, e se desenvolve em oito passos:

- 1) Problema – é o início do processo, momento em que o usuário sente a necessidade de utilizar-se da biblioteca do serviço do bibliotecário;
- 2) Necessidade de informação – em alguns momentos vaga e imprecisa;
- 3) Questão inicial – refere-se à busca de informações, por parte do usuário, quando este faz perguntas de forma compreensível para obter êxito em suas respostas;
- 4) Questão negociada – inicia-se quando o bibliotecário de referência recebe as questões apresentadas pelos usuários, verificando assim, o seu interesse em todas as fases do processo;
- 5) Estratégias de busca – realizada em dois momentos: primeiro pelo análise de forma minuciosa do tema em questão, identificando seus conceitos e suas relações, no intuito de traduzi-los para um enunciado de busca apropriado à linguagem do acervo. O segundo momento consiste em verificar quais seções serão consultadas e em que



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

ordem, escolhendo entre os diversos caminhos sobre os quais o bibliotecário deve ter conhecimento profundo, inclusive das várias fontes de informação disponíveis. O profissional deve desenvolver atividades de: seleção da categoria da fonte, seleção da fonte específica, e dos pontos de acesso específicos dentro dessa fonte;

- 6) Processo de busca – o bibliotecário realiza a busca no acervo de uma forma flexível que possibilite mudanças nessa busca, quando necessária;
- 7) Resposta – nesta etapa o bibliotecário obtém o resultado da busca. Caso a busca tenha sido feita de maneira correta, o resultado coincidirá com a solução do problema;
- 8) Solução – A resposta só é considerada uma solução quando não há mais dúvidas em relação aos questionamentos do usuário.

Esses oito passos são o resumo do processo de referência que é a atividade vital para o cumprimento da principal função das bibliotecas. O Bibliotecário de referência é aquele que faz a informação circular, ele é o disseminador da informação. Portanto, para o desenvolvimento de suas funções, deverá ter aptidão para relações humanas, senso de organização e análise. Também é de suma importância que conheça bem a coleção de referência. Conforme Silva(2006): “ O trabalho deste profissional caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitam o acesso à informação solicitada”.

O Bibliotecário de referência deve ter qualidades distintas como uma grande capacidade de síntese e análise afim de responder às questões dos usuários. Outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia.

Esse profissional vai adquirindo qualificações no cotidiano de suas rotinas de trabalho. “Este profissional é um sujeito que constrói conhecimento a partir de sua experiência profissional”. (SILVA, 2006, p.50).

A Competência deste profissional requer o domínio das fontes de informações (materiais e virtuais), interação, capacidade de entrevistar o usuário e eficiência na resposta dada ao mesmo. Dentre as competências estão: capacidade de comunicação, capacidade de analisar necessidades de informações, capacidade de orientar usuários e capacidade de treinar usuários.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

A tecnologia cria condições para gerações de novos produtos de informação e consequentemente novos serviços. Assim foi no passado e chega até hoje com internet e web. Essa tecnologia tem sido determinante no desempenho das atividades profissionais do bibliotecário. Assim, conforme Pinheiro (2002, p. 23)

Neste sentido, o estágio de desenvolvimento nacional, as situações de extremo que caracterizam o Brasil, muitos países em um só, multifacetado na sua formação múltiplo na sua cultura, nos levam a refletir como se inserem as bibliotecas e a produção científica, tecnológica, artística e cultural de nosso país na nova era da sociedade do e da informação.

A atuação profissional do bibliotecário de referência também é múltipla, por ele estar inserido neste contexto de multiplicidade. Como nos lembra Pinheiro (2002) “O perfil desse profissional, por sua extensão e amplitude, e por ser constantemente afetado pela rápida obsolescência de tecnologias e dos respectivos conhecimentos, é tão multifacetado e dinâmico que transcende os anos de graduação”. O fato é que sua formação, capacitação frente essa sociedade de informação deverá também ser dinâmica e progressiva. Uma capacitação em novas técnicas, formação continuada, variada e de qualidade.

A tarefa dos referencistas requer, como é natural, a formação básica do generalista, mas resulta evidente que a experiência no desempenho das múltiplas funções que se exigem do referencista (busca e recuperação da informação, investigação bibliográfica, atenção a diferentes tipos de usuários etc) se adquiri no posto de trabalho. (RUBIO, 1996, p. 19)

Essa problemática de formação profissional, não acontece apenas no Brasil, mas em países de grande tradição bibliotecária como estados Unidos e Inglaterra. Num estudo realizado em N.Y(EEUU) indicam uma frustração da maioria dos bibliotecários não ter recebido uma formação adequada. Interação é um processo de influência mútua e ocorre quando o usuário solicita a ajuda do bibliotecário para buscar informação.

Os usuários dirigem-se à biblioteca através de um problema. Os bibliotecários de referência interagem com diversas categorias de usuários: os usuários experientes, que sabem o que precisam; aqueles com objetivos, mas com dificuldades de expressão e os usuários inexperientes, aqueles que não têm certeza e nem clareza do que precisam.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Diversas questões interferem na relação entre bibliotecário e usuário. Há fatores que prejudicam essa interação tais como: problemas no processo de comunicação; imagem distorcida sobre o papel do bibliotecário; dificuldade em propor a questão de pesquisas; impactos de serviços anteriores não-satisfatórios; local de atendimento(condições físicas); arrogância de ambas as partes; implicações culturais,sociais, econômicas e educacionais.

Recomenda-se ao bibliotecário utilizar além das habilidades técnicas no manuseio e instrução do acervo que a biblioteca possui, conhecer e empregar os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: acessibilidade, a auto-imagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amistoso, demonstrar sem superioridade que domina os instrumentos de acesso às questões (CHAGAS, 2000, p. 5).

A formulação da estratégia de busca é fundamental, pois o sucesso ou insucesso da busca por informação, depende diretamente dessa estratégia. Faz-se necessário elaborar uma cuidadosa estratégia a fim de se obter o fim desejado e evitar frustrações dos usuários.

As frustrações podem acontecer após o levantamento das referências, seja numa base de dados ou no catálogo, não se poder obter a obra por motivos diversos tais como

A obra esteja emprestada, está sendo restaurada, não exista na respectiva biblioteca, ou que não esteja imediatamente disponível o texto na íntegra. (CHAGAS, 2000, p. 12).

A sociedade moderna respira informação, nunca se falou tanto em informação. Atualmente se defronta não apenas com seu avanço mas também com sua importância e necessidade de controle. Na sociedade de informação, a informação será como um combustível, verifica-se sobremaneira que também tem um custo, o “custo da informação”, difícil de mensurar mas existente nas relações de quem precisa de informação.

Verifica-se que o acesso e a obtenção de informações geradas ou produzidas em outros países é mais fáceis e rápidos do que a obtenção de informações geradas no próprio país. Nossa país deve estar atento para a crescente importância da informação, pois ela será um dos recursos básicos para o desenvolvimento em qualquer campo do conhecimento humano. Pode-se dizer que há uma divisão entre países capazes de tratar e administrar informações e os que tornam-se dependentes destes.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

O valor da informação é inegável. Poderia ser medida de diversas formas, como pelo tempo dispendido para sua obtenção, tempo para organizá-la e torná-la acessível e tempo usado para absorção de conhecimento. Pode-se calcular o custo da informação em termos de tempo, esforço e competência gastos em pesquisa, análise e síntese, em reflexões gerais e na transcrição ou registro requeridos para produzir a informação.

A Unidade informacional precisa estar inserida na sociedade da informação e do conhecimento, deverá ser caracterizada pela prestação de serviços informacionais que correspondam aos anseios e necessidades desta sociedade. Ela precisa estar sempre centrada nas necessidades do usuário onde e como ele estiver, para além das estruturas físicas da biblioteca, haja vista que ter o usuário acesso as novas tecnologias, as redes interativas de alcance mundial. Segundo Zuboff (1995 apud TARAPANOFF, 1997.)

Na nova sociedade super simbólica da terceira onda, as operações e as atividades requerem dos profissionais da informação novas qualificações, dinâmicas e em constante evolução, impondo um novo conceito de trabalho. Este conceito consiste em processamento simbólico, ou trabalho mental na atividade, delega ao trabalhador a responsabilidade pelo processo que executa, exigindo um comportamento intelectual, que o torna apto a fazer julgamentos críticos e colaborativos acerca de suas atividades e tornando-o inteiramente responsável pela atividade que executa.

Tarapanoff (1997), também nos afirma que as influências ambientais, aliada a nova conjuntura administrativa e de telemática, demandam novas estratégias, estruturas processos de trabalho.

Neste contexto, o profissional da informação deve ter desempenho superior e depende de um aprendizado superior. O aprendizado, além do formal (Bacharelado, Mestrado, Doutorado), foge da esfera restrita das escolas para ser desenvolvido e praticado nas organizações sociais em geral. O treinamento em serviço e a educação continuada, a serem buscada pelo próprio indivíduo, devem basear-se na observação e necessidades do dia-a-dia, e estarem norteadas para a qualidade e o conhecimento.

O aprendizado exige a integração do indivíduo no seu próprio trabalho, visando os objetivos organizacionais e buscando na educação formal e informal a sua atualização e reciclagem. (TARAPANOFF, 1997)



3 Considerações Finais

Através das considerações apresentadas, é possível afirmar que é de extrema importância repensar na formação do profissional da informação. Há problemas a serem revistos tanto da parte do profissional quanto das escolas de biblioteconomia que preparam esse profissional. Para Souza (2006).

Essa relativa distância entre os conhecimentos e habilidades que o profissional deve possuir é, portanto, adquirir no processo de formação acadêmica e as funções e atribuições que o profissional deve cumprir parece estar na raiz da discussão sobre a visibilidade e identidade profissionais, ou seja, dá base para as questões: Quem somos? E O que fazemos?

No caso do bibliotecário de referência, o manuseio de novas tecnologias, a formação humana e cultural deverão ser uma constante. Corroborando com Chagas (2000) que nos diz: “espera-se que na formação dos bibliotecários, tanto na educação continuada quanto na capacitação de novos profissionais, o manuseio das tecnologias disponíveis e o reconhecimento sejam constantes, mas que não se esqueça a essência deste processo: o ser humano”.

Para a realização das tarefas exigidas ao bibliotecário de referência é vital a constante capacitação, pois é imprescindível o processo de qualificação e capacitação aos agentes que buscam e transmitem as novas tecnologias da comunicação eletrônica na era globalizada.

Há uma demanda por parte dos profissionais por qualificação porém falta a oferta. A quem atribuir a responsabilidade em oferecer treinamento, qualificação e educação continuada para os novos papéis dos profissionais da informação?

O caminho aponta para uma discussão e propostas coletivas., na esfera das escolas de biblioteconomia, no contexto de cursos oferecidos por Entidades privadas e associação de classes e também por uma busca incisiva por

parte dos profissionais bibliotecários, provocando assim uma maior oferta de cursos de reciclagem. Faz-se necessário um esforço conjunto de profissionais e Instituições com o fim específico de qualificar os profissionais da informação para uma sociedade que vivencia e anseia cada vez por informação.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Referências

CHAGAS, Joseana; ARRUDA, Susana; BLATTMANN, Ursula. Interação do usuário na busca de informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000, Florianópolis. Disponível em:
<http://www.geocities.com/collegepark/residence/1163/papers/interacao.htm>.
acesso em: 25 ago. 2009.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. O Desafio da formação profissional: da biblioteca às bibliotecas digitais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1, 2002, São Paulo. Textos. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

RIBEIRO, R. J. A; VETTER, S. M. J. Perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias na sociedade digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, São Paulo.(trabalho oral). São Paulo: CRUESP, 2008.

RUBIO, Angel Villagrá. et al. **La formación continuada de bibliotecarios y documentalistas:** bases para uma evaluación. [Madrid]: Federación Española de Sociedades de Arquivística, Biblioteconomía y Documentación, 1996.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina.** Florianópolis, 2006. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, 2006. Disponível em:
<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Chirleysilva.pdf>. Acesso em:
13 out. 2009.

SOUZA, Francisco das Chagas de. A formação acadêmica de bibliotecários e cientistas da informação e sua visibilidade, identidade e reconhecimento social no Brasil. **Informação & Sociedade**, v.16, n.1, p.23-34, jan/jun. 2006.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil:** diagnóstico da necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997.