

**GT 6: Informação, Educação e Trabalho**

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA: ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO  
PROFISSIONAL NAS BIBLIOTECAS DA UECE E UFC**

Comunicação Oral

Gabriela Belmont de Farias - UFCE  
Maria Naires Alves de Souza - UFCE  
gabriela\_belmont@yahoo.com.br

**RESUMO**

Apresenta aspectos relativos ao perfil e competência dos bibliotecários de referência das Universidades Federal e Estadual do Ceará. Aborda a formação profissional e exigências para o desempenho de sua prática cotidiana, ressaltando as competências e habilidades que são necessárias a esses profissionais. Expõe um quadro teórico conceitual das bibliotecas universitárias e dos serviços de referências. Buscou analisar de que forma está sendo desenvolvida a competência dos bibliotecários de referência que atua nas bibliotecas universitária. Para tanto objetivou-se traçar o perfil do bibliotecário de referência a partir das principais características pessoais e profissionais; identificar a autoimagem que os bibliotecários fazem de si mesmos. A pesquisa constituiu-se de cunho exploratório, utilizando como meio de coleta de dados o questionário semiestruturado. Dentre os resultados, apresentam-se a dificuldade de interagir, a de atender satisfatoriamente às demandas e necessidades dos usuários e a ausência de disciplinas na graduação que estejam em consonância com a prática do serviço de referência. Isso posto, sugere-se a necessidade de revisão das diretrizes curriculares, bem como trabalhar mais a relação “informação-bibliotecário-usuário”, dentre outras questões.

**Palavras-Chave:** Bibliotecas universitárias. Serviço de referência. Bibliotecário de referência. Desenvolvimento Profissional.

**ABSTRACT**

Presents aspects of the profile and competence of reference librarians of Federal and State Universities of Ceará. Addresses the training and requirements for the performance of their daily practice, emphasizing the skills and abilities that are necessary for these professionals. Exposes a conceptual theoretical framework of academic libraries and reference service. Sought to examine how it is being developed the competence of reference librarians who works in university libraries. For this objective to profile the reference librarian from the main personal and professional characteristics, to identify the self-image that librarians make of themselves. The research consisted of exploratory, using as a means of data collection the semi-structured questionnaire. Among the results, show the difficulty to interact, to satisfactorily meet the demands and needs of users and the lack of undergraduate disciplines that are consistent with the practice of reference service. That said, it is suggested the need for revision of curriculum guidelines, as well as the relationship work more "information-librarian-user", among other issues.

**Keywords:** University Libraries. Reference Service. Librarian Reference. Professional Development.

## 1 INTRODUÇÃO

O bibliotecário de referência é o profissional da informação cuja função é dar assistência ao usuário/pesquisador no uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca ou unidade de informação, é o intermediário entre a informação e o usuário. Sua tarefa é suprir os usuários em suas necessidades informacionais, propiciando subsídios para o seu desenvolvimento e interesses, sejam estes acadêmicos ou de outra natureza.

Os Serviços de Referência podem ser vistos como um conjunto de atividades oferecidas com o objetivo de dar apoio ao usuário em suas consultas, locais ou remotas, para o uso e exploração dos recursos de informação que existem na unidade de informação. Para a realização desses serviços é preciso que esta unidade informacional conte com a ajuda de profissionais capacitados que saibam localizar os documentos e interpretar os pedidos feitos pelos usuários. Ao bibliotecário de referência é dada a incumbência dessa tarefa.

Para realizar tal atividade, requer-se uma formação básica e o desempenho de múltiplas funções, tais como: busca e recuperação da informação; investigação bibliográfica; atenção a diversos tipos de usuários; interpretação das questões/problemas formuladas pelos usuários, dentre outras. Tudo isso acaba conduzindo esse profissional a uma espécie de hiper especialização.

Considerando-se que as escolas de biblioteconomia, no Brasil, ainda não oferecem uma especialização em “Serviço de Referência”, conforme constatado em busca nos sites das principais Universidades Brasileiras, ou algo específico para o desempenho das tarefas do bibliotecário de referência, compreende-se a necessidade de estudar essa problemática. A partir do que foi exposto anteriormente, formulam-se as seguintes questões: o que tem feito o bibliotecário de referência da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Universidade Federal do Ceará (UFC) para preencher a lacuna existente entre a formação recebida e as competências que lhe são exigidas no desempenho de suas atividades? Como e onde o profissional dessas Instituições tem buscado suprir essa deficiência?

O interesse por esta pesquisa surgiu em decorrência de ser o bibliotecário de referência, que trabalha na biblioteca universitária, o profissional da área que tem uma maior aproximação com o usuário/pesquisador, cabendo a ele criar estratégias de busca que viabilizem o fluxo informacional. Sua função é de suma importância no contexto informacional, visto que está envolvido em todos os seguimentos desse ciclo, desde a geração até o uso, sendo necessário que haja uma grande interlocução entre todos os sujeitos envolvidos no processo de geração, tratamento, disseminação, recuperação e uso das fontes informacionais, sejam elas analógicas (papel) ou digitais, eletrônicas.

A partir das considerações acima expostas foi traçado como objetivo geral - analisar de que forma está sendo desenvolvida a competência dos bibliotecários de referência nas bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Universidade Federal do Ceará (UFC). Como objetivos específicos elaboramos quatro elementos norteadores: a) identificar as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários de referência da UECE e UFC; b) identificar as competências essenciais para a função de bibliotecário de referência; c) identificar os saberes adquiridos por esse profissional no cotidiano de suas atividades; e d) traçar o perfil desses profissionais, enfatizando características e habilidades inerentes à sua práxis diária.

## **2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

A biblioteca universitária é aquela que serve aos estudantes, professores, servidores e pesquisadores de uma universidade e pretende apoiar nas práticas educacionais desse estabelecimento de ensino, podendo, também, estar aberta ao público em geral. Cabe à biblioteca universitária oferecer as condições para que a informação seja acessível e recuperável através da pesquisa.

A biblioteca universitária constitui uma peça chave da Instituição que disponibiliza um serviço básico e relevante para o cumprimento de sua função, ou seja, a docência e a investigação. Vergueiro (1989, p. 21) postula que isso vai exigir, quase que necessariamente, uma coleção com forte tendência ao crescimento, pois atividades de pesquisa exigem uma grande gama de materiais para que o pesquisador possa ter acesso a todos os pontos de vista importantes ou necessários. Outra função ímpar da biblioteca universitária diz respeito a socializar os conhecimentos gerados dentro da universidade; haja vista ser o órgão gerenciador de informações dentro da Instituição de ensino.

Tal biblioteca deve acompanhar a evolução da sociedade e da cultura, procurar seguir parâmetros de qualidade em nível de gestão e do caráter híbrido de suas coleções. Os conteúdos, que poderão ser físicos ou estar em linha, locais ou remotos, partilhados ou exclusivos, comerciais ou em acesso livre, delineiam o caráter híbrido dos recursos, fazendo com que a sua pesquisa e recuperação sejam complexos.

Fonseca (1967 apud FIGUEIREDO, 1979, p.18) nomeia os seguintes objetivos para as bibliotecas universitárias:

- a) Cooperar com os programas escolares, satisfazendo as necessidades de professores e alunos;
- b) Orientar os professores e alunos no uso esclarecido e proveitoso dos recursos bibliográficos e audiovisuais da Universidade e de outras bibliotecas;
- c) Cooperar com os professores na seleção e emprego de todos os tipos de materiais que sirvam aos programas de ensino;

- d) Orientar professores e alunos na utilização das instituições de pesquisa e das fontes de informação do país e do estrangeiro;
- e) Participar com os diretores e professores na elaboração de programas que visem ao constante aperfeiçoamento profissional e cultural do pessoal docente;
- f) Cooperar com outras bibliotecas e agências de serviço social no planejamento e execução de um programa bibliotecário para toda a comunidade ou zona em que se encontre a Universidade.

No exercício de suas funções, a biblioteca universitária desempenha o papel de mediadora entre a informação disponível e a comunidade universitária que dela necessita. Ela é uma facilitadora do acesso ao conhecimento.

A biblioteca universitária é antes de tudo uma biblioteca de referência [...] o elo de ligação com redes e sistemas de informação e com o universo de conhecimentos contidos neles [...] possibilitam ao leitor o seu treinamento na pesquisa bibliográfica, permitem que [...] promova uma mudança qualitativa na sua formação profissional, na sua habilidade de obtenção de informações (MIRANDA apud WEITZEL, 2006, p. 49).

O valor de uma biblioteca universitária vai além de suas coleções, não podendo ser mensurado pelo tamanho e profundidade de seu acervo, mas sim pela sua capacidade de prover acesso à informação em todos os formatos possíveis a todos que dela dependam.

O acesso eletrônico à informação e aos documentos vem exigindo dos serviços de informação uma reorientação de seus paradigmas, à medida que a abordagem dessas organizações se volta totalmente para o usuário. Como nos afirma Martinez (2004, p. 98), “o novo modelo de biblioteca não tem como centro o livro, e sim o sujeito”.

Dentro de uma visão mais ampla, a biblioteca universitária contribui de forma decisiva para o crescimento e desenvolvimento científico de um país. Como unidade informacional, a biblioteca universitária cumpre um papel social diante da comunidade, pois vai ao encontro das necessidades informacionais da mesma.

## 2.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Serviço de Informação e Referência (SRI) é o processo de identificar as necessidades do usuário, facultar-lhe o acesso aos recursos e oferecer apoio para a satisfação de suas necessidades. Tem como objetivo principal servir e auxiliar os usuários no momento da recuperação da informação.

De acordo com Figueiredo (1992), historicamente, pode-se afirmar que a primeira alusão aos serviços de referências ou auxílio ao leitor ocorreu durante a célebre 1ª conferência da American Library Association (ALA) em 1876, quando foi mencionada por Samuel Sweet Green a relevância do auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção.

O SRI nasce da aptidão de saber onde encontrar informações. Este serviço tem como razão de existência os usuários e visa possibilitar a estes o aproveitamento do acervo da

biblioteca. Grogan (2001) nos diz que, em relação à definição, o serviço de referência vai além da simples utilização proficiente do conteúdo das obras de referência e, também, nos alerta em relação a essas obras, pois as mesmas não estão limitadas ao interior da biblioteca. A importante contribuição que o serviço de referência proporciona é oferecer assistência de forma individualizada aos usuários. Grogan (2001, p. 23) nos diz que

Como uma arte humana, a segunda grande contribuição proporcionada pelo serviço de referência é ministrar assistência de maneira individualizada. É fundamental à biblioteconomia o conceito de prestação de serviços que se coadune, cuidadosa e especificamente, com as necessidades do indivíduo.

No entanto o SRI é mais do que um serviço para a comodidade do usuário, trata-se de um serviço para auxiliá-lo em suas necessidades informacionais. Os objetivos do SRI e a metodologia utilizada para oferecê-lo ao usuário dependem diretamente do tipo de biblioteca e das circunstâncias que a cercam. É o que relata Figueiredo (1974, p. 174),

O serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões pré-estabelecidos.

Com a introdução das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) e o advento da internet e das atuais bibliotecas virtuais e digitais, observa-se a implantação de novos produtos e serviços, que incita o Serviço de Referência e Informação digital (SRID). A interação face a face é realizada por meio de ferramentas como e-mail, formulário via web, chat ou videoconferências, dentre outros. Esse contexto exige uma nova habilidade profissional para o bibliotecário de referência, como nos diz Alves (2007, p. 7),

Quanto ao papel do bibliotecário de referência digital, deve-se sempre ressaltar a preparação quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação para a utilização efetiva e eficiente das mesmas, voltando-se à educação continuada e à constante atualização.

A finalidade do Serviço de Referência é permitir que as informações fluam com eficiência entre as fontes de informação e os usuários sedentos por informações. Cabe ao bibliotecário de referência o esforço para bem executar essa tarefa.

O SRI trata-se de uma atividade essencialmente humana, pois o bibliotecário participa diretamente de uma das necessidades mais profundas da espécie humana que é o conhecer, ministrando, para tanto, uma assistência de forma individualizada. Esse serviço não é a totalidade da biblioteconomia, mas o mesmo proporciona uma assistência pessoal e direta ao consulente que apresenta uma necessidade de informação.

Para que aconteça a satisfação da necessidade de informação do usuário é preciso percorrer um “processo de referência” que surge quando o usuário se vê frente a um problema informacional. Mangas (2007, p. 10) nos diz, “processo de referência é o nome que se dá à

sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores”.

O processo de referência é uma atividade complexa que resulta da interação entre o usuário, o bibliotecário e as fontes de informação. O processo de referência é um diálogo onde o bibliotecário e os usuários desempenham papéis complementares do começo ao fim, cujo objetivo é a solução de um problema de informação trazido pelo usuário.

## 2.2 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

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. O bibliotecário é aquele que faz a informação circular, é o disseminador da informação. Portanto, para o desenvolvimento de suas funções, deverá possuir aptidão para relações humanas, senso de organização e análise.

O trabalho do bibliotecário de referência caracteriza-se pela comunicação, o diálogo formal ou informal com o intuito de orientar, seja pelo contato direto ou indireto e através dos mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada. Conforme Silva (2005, p. 33),

O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele é criada uma interface direta entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa.

Este profissional deve conhecer bem a unidade de informação onde atua, bem como a coleção de referência de maneira aprofundada. O bibliotecário de referência atua como disseminador da informação, fazendo com que a informação flua. Para Silva (2005), o bibliotecário necessita compreender as necessidades que o usuário apresenta e, ainda, prever as conexões necessárias para orientá-lo na busca de outras fontes. Outras qualidades essenciais são a capacidade de análise e síntese, necessárias para que o bibliotecário possa responder bem às questões dos usuários. O bibliotecário de referência é chamado, também, a ser educador.

Eles dariam a primeira prioridade à educação dos usuários da biblioteca, ou instrução bibliográfica, como às vezes é chamada, com o objetivo de proporcionar, segundo a American Library Association, ‘orientação e indicação sobre como procurar informações, ao invés de fornecer as próprias informações (GROGAN, 2001, p. 16).

Além da função de mediador da informação, o profissional que atua no setor de referência desempenha a função de educador, na medida em que seleciona a informação adequada para seus usuários e capacita-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de suas pesquisas.

Enfim, o bibliotecário de referência é o profissional apto para orientar os usuários nos caminhos necessários para unir as conexões entre a informação disponível no ambiente virtual de uma unidade de informação, sua ligação com outras fontes disponíveis na internet e o acervo físico.

O bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise e mostrar interesse e boa vontade.

Se os bibliotecários de referência se empenhassem em lembrar constantemente a si próprios que o que estão fazendo não é simplesmente fornecer informações, mas atender a essas necessidades cognitivas, isso serviria para neutralizar uma tendência amiúde censurada, de que parecem dar mais atenção à consulta do que ao consultante (GROGAN, 2001, p. 22).

Os bibliotecários de referência devem sempre estar atentos para seus usuários, pois é para eles, para suprir suas necessidades que desempenham sua função de intermediário da informação. Ter em mente que sua função é essencialmente humana e não meramente técnica.

### **3 DESENHO METODOLÓGICO**

Esta pesquisa tem caráter qualiquantitativo, já que visa compreender uma realidade específica, investigando um fenômeno atual dentro do seu contexto e realidade, com também de analisar e quantificar os dados de forma a expressar graficamente seus resultados. Pensando como Jung (2003, p. 110) para quem, “pesquisa é um processo novo de conhecimento sobre si mesmo ou sobre o mundo em que vivemos, com a finalidade de responder a um questionamento, resolver um problema ou satisfazer uma necessidade”, foi nessa perspectiva que está pesquisa busca conhecer de que forma os bibliotecários de referência está desenvolvendo as competências necessárias para sua atuação.

Os sujeitos da pesquisa foram os profissionais bibliotecários que atuam no setor de referência ou assistência ao leitor das bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Universidade Federal do Ceará (UFC). O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa foi o questionário do tipo semiestruturado, composto por 14 (catorze) questões, das quais 4 (quatro) são referentes à caracterização dos participantes e as demais referentes ao serviço de referência e à competência informacional. A identificação desses profissionais deu-se por meio do portal das universidades citadas, onde os mesmos foram selecionados.

### **4 ANÁLISE DOS DADOS**

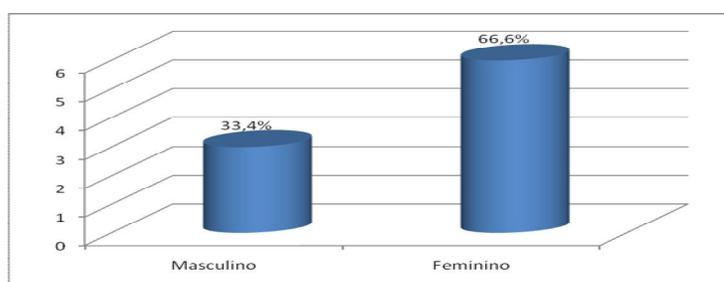
A apresentação dos dados está organizada em sete categorias: a) caracterização dos participantes; b) atividades do bibliotecário de referência; c) competências essenciais à prática do serviço de referência; d) mudanças identificadas no serviço de referência; e) competências

peçoais do bibliotecário de referência; f) disciplinas importantes para formação do bibliotecário de referência; e g) facilidades e dificuldades encontradas no desenvolvimento da função de bibliotecário de referência.

#### a) Caracterização dos Participantes

A caracterização dos participantes da pesquisa consiste na descrição do gênero dos participantes, nível acadêmico dos bibliotecários de referência, identificação da unidade de informação (biblioteca setorial) em que trabalham e tempo de serviço na atividade de referência.

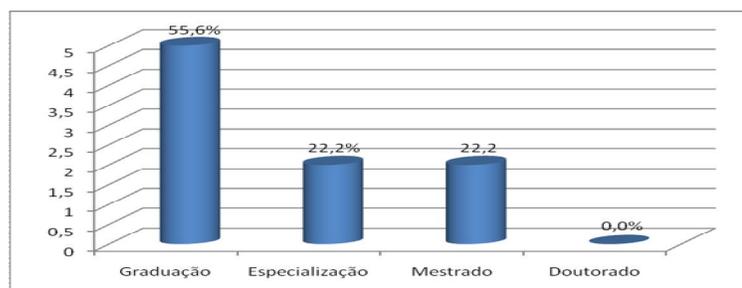
GRÁFICO 1: Gênero dos participantes. Fortaleza-CE, 2011



Fonte: Pesquisa *in loco*.

Verifica-se pelo Gráfico 1 que 66,6 % dos profissionais de referência são do gênero feminino, e 33,4% são do gênero masculino. Como previsto, as mulheres são a maioria no desempenho da profissão de bibliotecário de referência, considerando que sempre foram a maioria nos cursos de graduação e, logicamente, isso reflete no mercado de trabalho. Nesse sentido, Silva (2006, p. 64) nos confirma que elas eram a maioria nos cursos de graduação e no mercado de trabalho. Talvez, em função da interdisciplinaridade e diversidade de cursos na área de Biblioteconomia, existirá uma ampliação do gênero masculino no quadro desses profissionais, havendo um maior equilíbrio de ambos os sexos.

GRÁFICO 2: Nível acadêmico. Fortaleza-CE, 2011



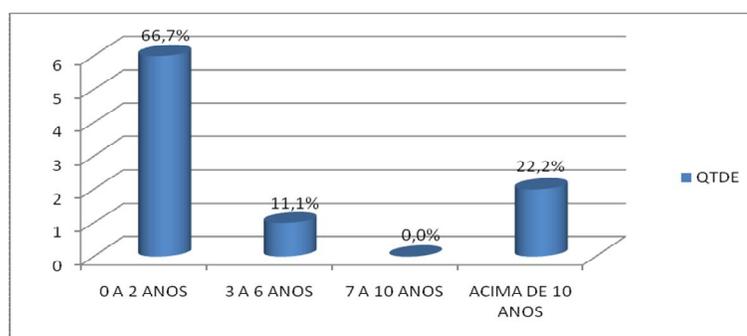
Fonte: Pesquisa *in loco*.

Em relação ao nível acadêmico dos bibliotecários de referência (gráfico 2), verificou-se que 55,6% dos profissionais de referência têm somente graduação, enquanto 22,2% possuem especialização e 22,2% possuem título de mestre.

O Gráfico 2 aponta que os profissionais com pós-graduação (especialização e mestrado) junta somam 44,4% do total, mostrando certo interesse desses profissionais em melhorar sua qualificação, aperfeiçoar-se para o mercado de trabalho, haja vista que a graduação oferece conhecimentos básicos, enquanto que a pós-graduação aperfeiçoa e qualifica, direcionando os profissionais para campos de conhecimentos específicos. Reforçando nosso pensamento, Silva (2006), reconhece que a atualização é fundamental para uma profissão em constante mudança.

Com relação às Unidades de informação da UFC e UECE, cujos integrantes participaram desta pesquisa foram as seguintes: UFC: Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar, Biblioteca da Faculdade de Direito, Biblioteca do curso de Matemática, Biblioteca do Campus de Sobral, Biblioteca de Ciências e Tecnologia, Biblioteca do curso de Arquitetura; UECE: Biblioteca Central e Biblioteca da Faculdade de Educação, Ciências e Letras do sertão central.

GRÁFICO 3: Tempo de serviço. Fortaleza-CE, 2011



Fonte: Pesquisa *in loco*.

Conforme o Gráfico 3, 66,7% dos profissionais informaram que trabalham de 0 a 2 anos no setor de referência; 11,1% disseram que trabalham de 3 a 6 anos e 22,2% informaram desempenhar a função de referência por mais de 10 anos.

Para o bom desempenho no setor de referência é necessário tempo e empenho. É o que nos aponta Grogan (2001, p. 71), quando afirma que para ser um bom bibliotecário de referência, deve-se ter, no mínimo, dez anos de experiência. Isso porque, é a prática que vai permitir ao profissional ser competente para exercer esta função.

#### b) Atividades do Bibliotecário de Referência

TABELA 1: O pensamento do Bibliotecário face às principais atividades de referência.

Fortaleza-CE, 2011

Atividades/grau de importância (%)	Muito importante	Importante	Pouco importante
Identificar as necessidades dos usuários	88,8	11,1	0

Assistir os usuários na busca por informações	44,4	44,4	11,1
Educar os usuários	77,7	22,2	0
Analisar as fontes de informação	22,2	77,7	0
Avaliar os serviços de informação	66,6	33,3	0
Fazer estudos de comunidade	55,5	44,4	0
Avaliar a coleção de referência	66,6	22,2	11,1

Fonte: Pesquisa *in loco*.

Essa categoria teve a finalidade de verificar qual o grau de importância que os participantes atribuem às atividades desempenhadas pelos bibliotecários de referência.

Com relação à atividade **identificar as necessidades do usuário**, 88,8% a consideram muito importante, enquanto 11,1% afirmam ser essa atividade importante.

O Serviço de Referência exige tempo e esforço do bibliotecário; além disso, a maneira como esse serviço é desenvolvido é peculiar a cada biblioteca. Ao bibliotecário de referência cabe, portanto, direcionar os serviços para as necessidades específicas de seus usuários. Pensamento ratificado por Silva (2006, p. 73), quando diz que cada biblioteca possui usuários específicos e características próprias. Portanto, o bibliotecário de referência precisa organizar e direcionar os serviços para as reais necessidades de seus usuários. Entretanto para efetivar essa ação é necessário conhecê-los.

A atividade de **assistência ao leitor na busca por informações** foi considerada muito importante para 44,4%; igualmente importante para 44,4% e pouco importante para 11,1%. Isso mostra que a maioria, 88,8%, considera essa atividade muito importante ou importante, efetivando, assim, a relevância e pertinência dessa atividade. Faz parte do papel de mediador do bibliotecário de referência entrevistar e negociar a questão com o usuário e encontrar os documentos, a fim de supri-lo em suas necessidades informacionais. Silva (2006, p. 74), aponta que esse profissional deve orientar o processo de busca de informação do usuário. Esse é o modelo de mediação no qual o bibliotecário cria situações que estimulam a busca da informação.

Percebe-se que, com relação a **educar os usuários**, 77,8% a consideram muito importante, 22,2% acham essa atividade importante. Numa biblioteca universitária, o Serviço de Referência é um apoio às atividades da educação formal. Logo, a prática do Serviço de Referência é um processo educativo. Esse papel de educador é corroborado pelo pensamento de Silva (2005, p. 33), ao afirmar que, juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando os seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa e estudos. O

bibliotecário de referência precisa colaborar de forma consistente para a educação do usuário, isso pode se dar, principalmente, quando busca conhecer a forma como os usuários buscam informações e procura contribuir para melhorar sua educação, propiciando, dessa forma, a geração do conhecimento.

A Análise **das fontes de informação** é importante para 77,8% e muito importante para 22,2%. A evolução dos sistemas de informação gerou significativas alterações nas unidades de informação. Questões relativas aos materiais impressos, documentos eletrônicos, ambiente web, vieram à tona. Analisar criteriosamente os mais diversos documentos em suas relativas mídias e formatos é fundamental para um bom Serviço de Referência. É o que nos enfatiza Tomaél (2001 apud SILVA 2006, p. 75) dizendo que a necessidade de uma análise criteriosa é fundamental, principalmente em se tratando de documentos eletrônicos.

Com respeito a **avaliar os serviços de informação**, 66,7% o consideram muito importante, e 33,3%, importante. Avaliar os serviços de informação diz respeito ao que a biblioteca disponibiliza aos seus usuários. Essa atividade é essencial para que as necessidades dos usuários sejam supridas de forma satisfatória. Para essa atividade, Lancaster (1996 apud SILVA, 2006, p. 76), afirma que avaliar os serviços de informação de fato é determinar o que a unidade de informação deveria possuir e não possui, e o que possui, mas não deveria possuir, tendo em vista fatores de qualidade e a adequação da literatura publicada, sua obsolescência às mudanças de interesse dos usuários, e a necessidade de aperfeiçoar os recursos financeiros.

Em relação a **fazer estudos da comunidade**, 55,6% dos participantes consideraram que é uma atividade muito importante, e 44,4% disseram ser essa atividade, importante. Estudar a comunidade significa investigar a população (usuários) de forma a identificar seus interesses, hábitos, aspectos culturais e educacionais. Essa atividade permite um melhor conhecimento da comunidade real e potencial da biblioteca. Afirmação que vem de acordo com a visão de Stumpf (1988 apud SILVA, 2006, p. 76), para quem os estudos de comunidade são “investigações que se fazem para conhecer aspectos de uma população, seus hábitos e interesses, que apontam para as variáveis econômicas, culturais e educacionais.” Para a mesma autora, comunidade é, antes de tudo, uma unidade social, decorrendo daí características de ser viva, mutável e variável.

Para a atividade **Avaliar a coleção de referência**, 66,7% acreditaram que essa atividade é muito importante, 22,2% a consideram importante, e 11,1% disseram ser essa tarefa pouco importante. A qualidade do Serviço de Referência está diretamente relacionada à adequação e atualização de sua coleção. Avaliar a coleção deverá ter o objetivo de oferecer

melhor qualidade em produtos e serviços aos usuários. Isso é o que Lancaster (1996 apud SILVA, 2006, p. 77) afirma, ressaltando que a avaliação da coleção de referência deve ter o objetivo de melhorar a qualidade dos documentos, adequarem-se às mudanças de interesses dos usuários e à necessidade de aperfeiçoar o uso de recursos financeiros, em geral, limitados.

### c) Competências Essenciais à Prática do Serviço de Referência

TABELA 2: Pensamento do bibliotecário face às competências essenciais à prática do serviço de referência. Fortaleza-CE, 2011

Competências/grau de importância (%)	Muito importante	Importante	Pouco importante
Conhecer recursos para a recuperação da informação	88,9	11,1	0
Identificar os recursos informacionais	66,7	33,3	0
Avaliar qualidade e custos das fontes de informações	55,6	44,4	0
Auxiliar o usuário em suas pesquisas	33,3	66,7	0
Sintetizar informações de forma a criar produtos personalizados	66,7	33,3	0
Atuar na identificação de demandas por informações de qualquer natureza	33,3	66,7	0
Gerenciar serviços e recursos de informação	77,8	22,2	0

Fonte: Pesquisa *in loco*.

Com relação às competências, a pesquisa baseou-se no documento final do IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur (2000). As competências específicas para o serviço de referência foram selecionadas do citado documento.

Em relação a **conhecer recursos para a recuperação da informação**, 88,9% disseram ser muito importante e 11,1% a consideraram importante.

É essencial ao bibliotecário de referência conhecer bem os recursos da biblioteca, ter habilidade em utilizá-los para, então, promover a transferência de informações. De acordo com Gomes (1998 apud SILVA, 2006, p. 76), “O bibliotecário de referência precisa estar apto a utilizar os recursos disponíveis, ser capaz de promover a transferência da informação e ter como suporte as tecnologias”.

Sobre **Identificar os recursos informacionais**; é muito importante para 66,7% dos participantes enquanto, para 33,3% dos mesmos, essa tarefa foi considerada importante.

É fundamental ao bibliotecário identificar os recursos de informação disponíveis na biblioteca e torná-los acessíveis aos usuários. Para tanto, Oliveira et al. (2000 apud SILVA, 2006, p. 79) dizem que “a importância de identificar recursos informacionais é imprescindível para minimizar as barreiras de acesso à informação.”

**Avaliar qualidade e custos das fontes de informação** é tido por muito importante para 55,6% dos participantes, 44,4% a consideraram importante. O bibliotecário de referência deveria ser hábil a avaliar as fontes de informações da biblioteca para que a mesma possa oferecer produtos de qualidade. Marchiori (1996 apud SILVA 2006, p. 79), afirma que “o bibliotecário de referência deve ser um analista competente no processo de avaliar a qualidade das fontes de informação de forma a oferecer ao usuário produtos e serviços de qualidade.” Sintetizar informações **de forma a criar produtos personalizados** foi considerado muito importante para 66,7% dos participantes, enquanto 33,3% a consideraram importante. Oferecer produtos personalizados é importante para facilitar a disseminação da informação. É isso que nos afirma Silva (2006, p. 80), quando diz que criar produtos personalizados em unidades de informação é relevante, não apenas para facilitar a disseminação da informação, mas, também, para o processo de busca. Personalizar a forma de apresentação da informação prioriza informações pertinentes a cada usuário.

**Atuar na identificação de demandas por informações de qualquer natureza** - 33,3% acreditaram ser muito importante essa competência; 66,7% dos participantes a apontaram como uma competência importante.

Ao bibliotecário de referência caberia ter a capacidade de observação e análise para identificar as demandas de informação. Conforme Martucci (2000 apud SILVA, 2006, p. 81), o trabalho de referência é um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de respostas às demandas de informação do usuário. É necessário que o bibliotecário de referência desenvolva a sua capacidade de observação, análise e interpretação para atuar de forma crítica na identificação das demandas de informação.

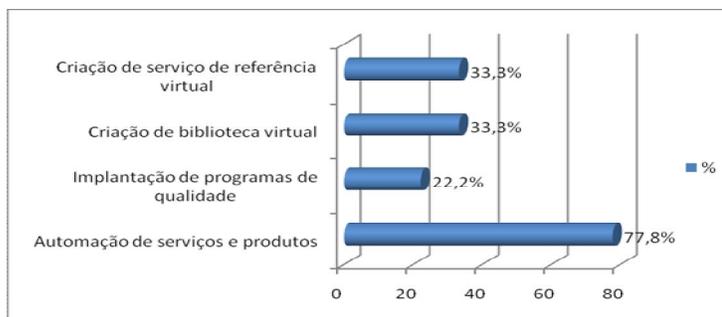
**Gerenciar serviços e recursos de informação** – 77,8% dos participantes entenderam ser essa competência muito importante, enquanto para 22,2% essa mesma atividade foi tida por importante. Possuir competência gerencial é primordial para que o profissional da informação imprima qualidade em suas atividades. Pensamento corroborado por Silva (2006, p. 86), quando diz que a importância do gerenciamento de serviços e recursos informacionais visa aplicar critérios de qualidade na seleção e uso das fontes de informação, disponibilidade e acessibilidade: pronto para uso, localização, custo (direitos autorais), pertinência e relevância, confiabilidade, clareza, objetividade, precisão, autoridade (citação e referência).

#### **d) Mudanças Identificadas no Serviço de Referência**

Perceber com sensibilidade e interesse as diversas transformações pelas quais passam, não apenas o setor de referência, mas a biblioteca e a sociedade como um todo, faz parte da

essência profissional do bibliotecário. Sobre essa percepção, apresentam-se, a seguir, as mudanças identificadas pelos profissionais participantes.

GRÁFICO 4: Mudanças identificadas. Fortaleza-CE, 2011



Fonte: Pesquisa *in loco*.

Percebe-se, pelo Gráfico 4, que 77,8% dos participantes assinalaram a **automação de serviços e produtos** como a mudança mais relevante identificada nos últimos anos.

O desenvolvimento da tecnologia provocou mudanças no trabalho dos bibliotecários. A velocidade com que as informações são produzidas e circulam trouxe significativas transformações na maneira de lidar do bibliotecário na sua rotina profissional e no seu relacionamento com os usuários. Para tanto, Oliveira (1994 apud SILVA, 2006, p. 86) diz que é importante considerar que a automação dos serviços bibliotecários tem forçado a redefinição de algumas funções, influenciando relacionamentos interpessoais e repercutindo na estrutura das instituições.

Outra mudança bem percebida por 33,3% dos participantes foi a **criação de serviço de referência virtual**. A introdução da internet trouxe ao usuário a possibilidade de consultas em ambiente remoto, provocando, com isso, um novo tipo de relacionamento entre usuário e bibliotecário, onde as buscas são feitas independente do ambiente físico da biblioteca. De acordo com Alves (2002 apud SILVA, 2006, p. 88), a introdução da Internet motivou o usuário a fazer buscas de informações de forma independente. Tais mudanças afetaram a qualidade da mediação entre o usuário e o bibliotecário. Todavia, o usuário necessita, muitas vezes, de orientação para selecionar informações relevantes. Nessa perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação da busca no ambiente virtual.

A **criação de biblioteca virtual** também foi uma mudança percebida por 33,3% dos participantes. As bibliotecas começaram a disponibilizar, virtualmente, seus produtos e serviços, mostrando ser uma tendência trazida pelo avanço tecnológico e inerente à era da informação. Esse novo formato de biblioteca trouxe mudanças substanciais para o trabalho do bibliotecário, afirmativa essa, confirmada por Lancaster (1994 apud SILVA, 2006, p. 86),

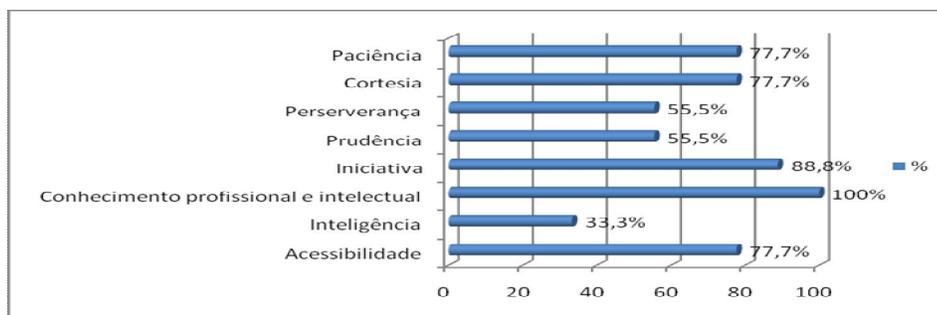
quando afirma que as bibliotecas virtuais modificaram a natureza, o tratamento, a recuperação e a disseminação da informação, principalmente com o desenvolvimento de interfaces inteligentes que auxiliam os usuários na recuperação de informações *on-line*.

A quarta mudança citada pelos profissionais foi a **implantação de programas de qualidade**, lembrada por 22,2% dos mesmos. É primordial que, num mundo globalizado e com público cada vez mais exigente, as bibliotecas e seus profissionais empenhem-se em oferecer produtos e serviços com qualidade. É o que afirma Ferreira (2007, p. 26), dizendo que, cada vez mais, a qualidade de bens e serviços torna-se uma variável fundamental para a capacidade competitiva, ou seja, para que uma organização consiga melhorar a sua competitividade é necessário que ela ofereça produtos de qualidade e que esses produtos ou serviços sejam gerados por meio de um processo produtivo que também tenha qualidade. Essa mudança foi pouco citada pelos participantes, mostrando ser um quesito no qual as bibliotecas e seus agentes precisam investir e trabalhar.

#### e) Competências Pessoais do Bibliotecário de Referência

Os bibliotecários de referência pesquisados identificaram-se com as seguintes competências pessoais:

GRÁFICO 5: Competências pessoais. Fortaleza-CE, 2011



Fonte: Pesquisa *in loco*.

O **conhecimento profissional e intelectual** foi a competência pessoal mais citada; a totalidade, ou seja, 100% dizem identificar-se com essa competência.

Possuir um bom conhecimento profissional e intelectual é importante para o desempenho profissional do bibliotecário e, na era da informação em que estamos, é exigência do mercado de trabalho. Os participantes identificaram-se com a competência **iniciativa** em 88,8%. O profissional dos tempos da informação e da tecnologia precisa ter iniciativa para sua permanência e atualização na sua profissão.

**Acessibilidade** foi identificada por 77,7% dos participantes. Ser uma pessoa acessível é essencial para o bibliotecário de referência, principalmente porque o mesmo desempenha

sua função diretamente ligada ao público. **Paciência** foi outra competência bastante identificada pelos participantes. 77,7% identificaram-se com essa competência. Para o bibliotecário de referência, que tem em sua rotina profissional o diálogo com os usuários, é de bastante relevância ser paciente com seus clientes. **Cortesia** também foi citada por 77,7% dos profissionais de referência. Ser cortês, ter boa educação é primordial para quem trabalha com o público diariamente. Público tratado com cortesia tem sempre uma boa impressão do profissional e da Instituição que ele representa.

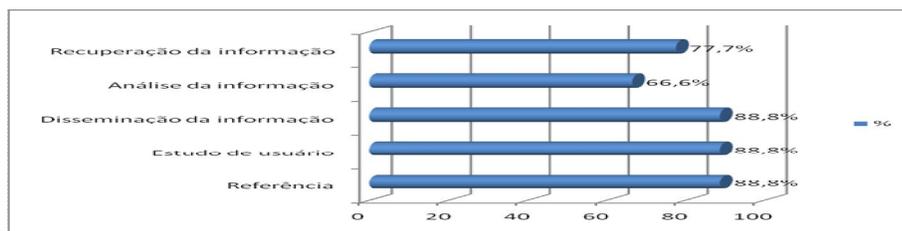
**Prudência** foi a competência pessoal lembrada por 55,5% dos profissionais. Ao bibliotecário de referência cabe agir com moderação diante do público, evitando, assim, erros desnecessários. **Perseverança** igualmente foi uma competência em que 55,5% dos participantes identificaram-se. Ter atitudes firmes e constantes é peculiar ao profissional de referência que faz a mediação entre a informação e o usuário sedento pela mesma.

Para os profissionais participantes da pesquisa, **inteligência** foi a competência identificada por 33,3%. Compreender seus usuários com facilidade é uma competência a ser explorada pelos profissionais que convivem com diversidade de questões e de necessidades do seu público.

Embora essas características apresentadas sejam essenciais para o bibliotecário de referência, o seu trabalho não deve ser limitado ao aprendizado desses apontamentos. Silva (2005, p. 40) afirma que o Serviço de Referência é muito amplo e os requisitos para um bom desempenho vão muito além de qualquer tentativa de quantificar diretrizes para o seu trabalho. Mais do que qualquer habilidade e técnica, a razão de sua função deve estar voltada essencialmente para as pessoas, sendo que a vocação natural para ouvir e orientar deve ser a estrutura de todo o processo de referência.

#### f) Disciplinas Importantes para Formação do Bibliotecário de Referência

GRÁFICO 7: Disciplinas importantes para formação do bibliotecário de referência.



Fonte: Pesquisa *in loco*.

Os profissionais da informação pesquisados opinaram sobre quais disciplinas consideraram importantes para sua formação como bibliotecários do setor de referência.

A Tecnologia da informação trouxe diversas alterações no processo de trabalho dos profissionais da informação e, conseqüentemente, surgiu a necessidade de novos produtos e serviços. As disciplinas foram selecionadas segundo programas de cursos de biblioteconomia.

A graduação em Biblioteconomia pressupõe o domínio de habilidades sobre o universo informacional. Durante o período de formação, o bibliotecário aprende a organizar e tratar as informações, com vistas a disponibilizá-las aos seus usuários, possibilitando a disseminação e recuperação das mesmas. Neste momento pressupõe-se um desenvolvimento do bibliotecário, em matéria de competência informacional como pessoa e como profissional, por suas atividades estarem relacionadas diretamente com a informação (MATA, 2009, p. 92).

Quando perguntados sobre a disciplina **recuperação da informação**, 77,7% dos profissionais a citaram como importante para sua formação como bibliotecário de referência. Esta disciplina é interessante, pois, atualmente, a maioria das fontes de informação está disponível no meio eletrônico. Porém, a grande quantidade disponível na internet gera dificuldade na recuperação. Pensamento ratificado por Silva (2006, p. 86), para quem a quantidade de informações presentes na internet dificulta a localização de uma fonte específica.

Em relação à disciplina **análise da informação**, 66,6% a consideraram importante para sua formação profissional. Essa disciplina tem ligação direta com a capacidade de oferecer informações de qualidade aos usuários. A análise da informação é fundamental para fornecer aos usuários informações relevantes. Desta forma, realizá-la proporciona ao usuário maior eficácia nas pesquisas (SILVA, 2006, p. 85).

Com respeito à **disseminação da informação**, 88,8% dos participantes lembraram-se desta disciplina como importante. Disseminar informações é torná-la conhecida aos usuários. Silva (2006) afirma que com a disseminação promove-se uma maior visibilidade à coleção da unidade de informação, através de produtos e serviços.

Para o **estudo de usuário**, 88,8% identificaram a disciplina como importante. Conhecer seus clientes é importante e fundamental para qualquer unidade de informação. Figueiredo (apud SILVA, 2006, p. 85) diz que os estudos de usuários baseiam-se em técnicas usadas nas Ciências Sociais com o objetivo de entender as necessidades, preferências e opiniões dos usuários sobre os serviços oferecidos a eles.

**Referência**, 88,8% dos respondentes a consideraram importante. Essa disciplina tem ligação direta com a função de bibliotecário de referência. Para Silva (2006), a disciplina de referência é importante para a formação do bibliotecário porque possibilita a compreensão da complexidade da tarefa de referência numa unidade de informação.

O outro item foi citado apenas por dois participantes. As seguintes disciplinas: metodologia do trabalho científico e competência informacional são vistas como importantes para

orientação ao usuário em relação aos trabalhos científicos, exigidos pelos discentes, e, também, para uma eficaz prestação no atendimento aos usuários.

**g) Facilidades e Dificuldades Encontradas no Desenvolvimento da Função de Bibliotecário de Referência.**

TABELA 3: Dificuldades e facilidades dos bibliotecários de referência.

Fortaleza-CE, 2011

DIFICULDADES	FACILIDADES
Diálogo com professores	Surgimento de novas tecnologias
Questões sobre serviço de referência	Tecnologia da informação
Localizar fontes de informação	Comunicação com as pessoas
Entender a necessidade do usuário	Contribuir para o esclarecimento de dúvidas
Pessoal e mecanismos	Bom relacionamento com colegas do setor
Resistência dos usuários em mudar seus trabalhos	Aceitação da direção para novas sugestões
Ter uma equipe comprometida, motivada e preocupada com usuário	Equipamentos tecnológicos disponíveis
Serviço de manutenção de equipamentos	
Capacitação para atendentes de biblioteca	
Falta de apoio dos dirigentes	
Sugestões de funcionários quando não é competente para tanto	

Fonte: Pesquisa *in loco*.

Quando questionados sobre as facilidades e dificuldades enfrentadas no cotidiano de seu trabalho como bibliotecários de referência, observa-se a tendência em perceber mais dificuldades que facilidades, mostrando que, em Serviço de Referência, os profissionais convivem com muitos desafios, nem sempre fáceis de solucionar. Por outro lado, podem indicar certa insegurança em exercer uma função complexa, que exige conhecimentos específicos e para a qual não receberam uma formação direcionada.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar o perfil e a competência em informação dos bibliotecários de referência nas bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Universidade Federal do Ceará (UFC). Ressalta-se que este trabalho representa os resultados das respostas de nove bibliotecários de referência, atuantes em 2010 nas bibliotecas das citadas universidades e, como tal, não pode ser generalizado, pois mostra um momento preciso (2010).

No decorrer desta pesquisa ficou evidente que os bibliotecários de referência têm conhecimento e interesse pela temática da competência informacional e sobre Serviço de Referência e que buscam qualificação em cursos, palestras, seminário, dentre outros.

Verificou-se que o profissional de informação precisa de competências específicas para trabalhar no Serviço de Referência. Deverá ter conhecimento dos recursos informacionais e possuir habilidades para lidar com a tecnologia.

Sendo assim, verifica-se ser necessário aos bibliotecários atuar de forma a corresponder às exigências de uma sociedade imersa em informações, além de saber lidar com a informação e seu universo. A competência informacional é o processo que possibilita isto. Dudziak sintetiza essa competência como: Information Literacy é o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001, p. 143).

As escolas de biblioteconomia deveriam investir no conhecimento a respeito das atividades e competências inerentes ao profissional da informação, apto a atuar hoje e exigido pelo mercado de trabalho, como experiência e uso de tecnologias da informação. Através do levantamento sobre os estudos de competência informacional realizados com graduandos de Biblioteconomia e com profissionais bibliotecários, percebe-se que durante o período de formação acadêmica não foi relatada a existência de programas ou disciplinas voltadas especificamente para a competência informacional. Considera-se que este é um dos aspectos que devem ser revistos em sua formação, assim como no desenvolvimento de seu papel como educador (MATA, 2009, p. 95).

O bibliotecário necessita de uma educação formal, que lhe conceda habilitação necessária ao seu exercício profissional e, além disso, precisa renovar-se continuamente, pois na sociedade do conhecimento a educação continuada é fator determinante do próprio exercício profissional.

Competência em informação é um termo novo e para parte dos profissionais, ainda pouco conhecido, com isso, sugere-se que os aspectos referentes à competência informacional sejam trabalhados nos cursos de graduação em biblioteconomia, bem como sejam oferecidos cursos de qualificação aos profissionais bibliotecários.

## **REFERÊNCIAS**

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION(ALA). **Report of the presidential committee on information literacy: final report.** [S.l.], 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>> Acesso em: set. 2010.
- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/442>>. Acesso em: abril /2011.
- DUDZIAK, E. A. **A information Literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade São Paulo, São Paulo, 2001.
- FERREIRA, D. T. **O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e mercado de trabalho.** 2007. 189 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade São Paulo, São Paulo, 2007.
- FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. In: \_\_\_\_\_. **As origens dos serviços de informação em bibliotecas.** São Paulo: Polis, 1992. cap. 1, p. 11-16.
- \_\_\_\_\_. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **R. Biblioteconomia**, Brasília, v. 7, n. 1, jan./jun. 1979.
- FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. **R. Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 174-198, 1974.
- GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet Lemos, 2001.
- JUNG, C. F. **Metodologia científica: ênfase em pesquisa tecnológica.** 3. ed. Taquara: [s.n.], 2003. 1 CD-ROM.
- MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lisboa, n. 28, p. 1-31, 2007.
- MATA, M. L. da. **A Competência informacional de graduando de biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação.** 2009. 167 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2009.
- MARTÍNEZ, D. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, Madrid, ano 16, n. 144, p. 98-108, nov./dic., 2004.
- SILVA, C. C. M. da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina.** 2006. 115 f. Dissertação (Mestrado Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.
- SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidade e recursos informacionais.** Brasília: Thesaurus, 2005.
- VERGUEIRO, W. de C. S. **Desenvolvimento de coleções.** São Paulo: Polis; ABP, 1989.
- WEITZEL, S. da R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência, 2006.