

# **A Transcompetência delineando o perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias**

**Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo** (UFC) - acrismelo@gmail.com

**Aline Vieira Nascimento** (UFC) - vieiraaline@yahoo.com.br

**Thelma Marylanda Silva de Melo** (UECE) - thelma.melo@uece.br

## **Resumo:**

*Compreende um estudo com 22 bibliotecários de referência nas duas maiores universidades do Estado do Ceará, com o objetivo de delinear o perfil desses profissionais para obter informações acerca das necessidades da demanda atual do mercado de trabalho. A pesquisa possibilitou quatro conclusões principais: (1) os profissionais devem desenvolver continuamente suas habilidades técnicas típicas de ciência da informação, bem como suas atitudes comportamentais; (2) as potencialidades desses profissionais nem sempre são reconhecidas pelo mercado de trabalho; (3) como consequência, não é comum encontrar profissionais da informação ocupando posições superiores como analistas ou gerentes; (4) as causas principais das deficiências são tanto a falta de desenvolvimento dessas habilidades durante o período de formação quanto a falta de reconhecimento do perfil dos profissionais da informação pelo mercado, e da autoimagem por eles mesmos.*

**Palavras-chave:** *Profissional da informação. Habilidades. Perfil e atuação profissional.*

**Área temática:** *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

## **A Transcompetência delineando o perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias**

### **Resumo**

Compreende um estudo com 22 bibliotecários de referência nas duas maiores universidades do Estado do Ceará, com o objetivo de delinear o perfil desses profissionais para obter informações acerca das necessidades da demanda atual do mercado de trabalho. A pesquisa possibilitou quatro conclusões principais: (1) os profissionais devem desenvolver continuamente suas habilidades técnicas típicas de ciência da informação, bem como suas atitudes comportamentais; (2) as potencialidades desses profissionais nem sempre são reconhecidas pelo mercado de trabalho; (3) como consequência, não é comum encontrar profissionais da informação ocupando posições superiores como analistas ou gerentes; (4) as causas principais das deficiências são tanto a falta de desenvolvimento dessas habilidades durante o período de formação quanto a falta de reconhecimento do perfil dos profissionais da informação pelo mercado e da autoimagem por eles mesmos.

**Palavras-chave:** Profissional da informação. Habilidades. Perfil e atuação profissional.

**Área temática:** Transcompetências: diferenciais dos usuários e dos profissionais da informação

### **1 INTRODUÇÃO**

A educação é, com certeza, um fator de suma importância para o desenvolvimento econômico e social de qualquer país, não cabendo a ela somente a transmissão de conhecimentos, ideias e experiências, mas também fazer com que cada indivíduo crie e faça por si próprio suas descobertas na construção de algo melhor. Sendo assim, não se configura somente na relação educador - educando, mas também se completa por meio de outras ações autônomas do educando, que busca outros elementos para complementar seu aprendizado, destacando-se entre eles a Biblioteca.

Podemos perceber, no entanto, que, nesse cenário, as bibliotecas universitárias brasileiras também se constituem um elemento complementar de aprendizado, e seu uso, uma ação autônoma por parte do educando, independente

do seu grau de instrução. As Bibliotecas Universitárias concentram seus serviços em paralelo aos compromissos da Universidade, que estão dispostos em três fases, a saber: ensino, pesquisa e extensão. Atendendo ainda às exigências e à demanda da comunidade científica, que requerem respostas cada vez mais ágeis, na medida em que as tecnologias da informação e comunicação (TIC) se aprimoram.

Nesse sentido, o serviço de referência, que se caracteriza como um meio de comunicação da biblioteca com seu usuário e cujo objetivo é satisfazer suas necessidades informacionais de modo eficiente e eficaz, em uma unidade de informação (bibliotecas), tem, na biblioteca universitária, como em qualquer outra, todos os serviços de tratamento e organização da informação destinada aos usuários.

Os profissionais que operam em bibliotecas universitárias, principalmente o bibliotecário de referência que se confronta com as novas perspectivas de atendimento geradas pelas novas tecnologias, exercem um papel fundamental nessas bibliotecas, por estarem diretamente envolvidos com os usuários. O bibliotecário de referência não nasce pronto, e menos ainda qualificado, mas tem acesso a cursos técnicos e/ou de aperfeiçoamento. No entanto, é o contato com o usuário, as buscas com resultados inesperados, os erros e os acertos, que aperfeiçoam o profissional do setor de referência. A instituição e o próprio profissional precisam investir também na qualificação referente a linguagens utilizadas em várias áreas e em línguas estrangeiras. Nesse sentido, exigir-se-á desse profissional um perfil multidisciplinar, cruzando habilidades, competências e qualidades, compreendendo as estruturas dos conhecimentos registrados e seu papel de mediador entre fontes de informação e o usuário, de modo a satisfazer interesses, necessidades e níveis educacionais.

É nesse âmbito que esta pesquisa se insere, tendo como tema central as habilidades e competências do bibliotecário de referência. Efetivamente, nosso intuito foi buscar respostas ao seguinte problema: Qual o perfil das habilidades profissionais dos bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias?

Tendo como objetivo principal traçar um perfil das habilidades desses profissionais, a pesquisa se baseou no estudo de caso dos bibliotecários de referên-

cia das bibliotecas de duas universidades públicas do Estado do Ceará, a Universidade Federal do Ceará (UFC) e Universidade Estadual do Ceará (UECE), tanto na capital quanto no interior.

## **2 REFERÊNCIAL TEÓRICO**

O bibliotecário de referência possui competências que se aprimoram ao longo das experiências adquiridas no dia a dia. O contato com o usuário, as buscas com resultados inesperados, os erros e os acertos, contribuem para especializar o profissional do setor de referência. A instituição e o próprio profissional precisam investir também na qualificação e num perfil multidisciplinar, cruzando habilidades, competências e qualidades.

No entendimento de Morigi & Souto (2005), esse profissional:

é a pessoa teórica e tecnicamente preparada para organizar, administrar e fazer funcionar o serviço de referência de uma biblioteca com qualidades inatas e conhecimentos adquiridos, havendo deixado de ser um erudito, simples guardião dos livros, para se tornar um profissional mediador no processo de busca da informação.

Esse novo perfil deve ser respaldado por um modelo de mediação, no qual o bibliotecário assume uma postura de compromisso, criando situações que estimulam o gerenciamento da busca e do uso da informação, o que deverá gerar um novo conhecimento. Nessa perspectiva, faz-se necessária a adoção de um paradigma centrado no usuário, cujo foco é o próprio usuário e não o sistema de informação, como seria no paradigma tradicional. Portanto, pressupõe-se um novo perfil, vislumbrando agora o bibliotecário, perfil esse que engloba as habilidades e domínio das TIC e a gestão de serviços de informação, atualizados constantemente e dispostos a enfrentarem os desafios do mercado, em que também se insere, atualmente, a educação dos usuários de bibliotecas.

A simpatia, criatividade, confiança e outros atributos, como imaginação, entusiasmo pelas tecnologias, persistência, humildade e amor ao serviço, fazem com que o bibliotecário de referência preste assistência às pesquisas e dissemine todas as informações com segurança, tanto impressas como eletrônicas. Nesse sentido, Mostafa (2003) ressalta que a interação do bibliotecário com professores,

alunos e pesquisadores, acrescenta aos serviços bibliotecários a possibilidade de desenvolverem habilidades com informações precisas e de qualidade, permitindo-lhes terem acesso ao paradigma de múltiplas fontes informacionais, e, ainda, uma aproximação com o bibliotecário de referência.

Segundo Arellano (2001), o perfil e as tarefas do novo bibliotecário de referência surgem caracterizando um tipo de profissional que não mais realiza seu trabalho usando apenas obra em papel e bases de dados em CD-ROM, e sim procura implementar iniciativas, buscando atender os usuários através de serviços de referências digitais, em tempo real. Para isso, é preciso que as bibliotecas contem com alguma infraestrutura tecnológica, a fim de proporcionarem ferramentas colaborativas, disponibilizadas, via *web*, garantida a sua confiabilidade, qualidade e eficácia (MANSO RODRIGUEZ, 2006).

E esse tipo de profissional exerce um papel fundamental nas bibliotecas universitárias, principalmente o bibliotecário de referência, que necessita desenvolver habilidades e competências inerentes a sua função, tornando-se apto para atuar nesse novo mercado de trabalho, capaz de exercitar uma visão crítica sobre a produção, a distribuição e o consumo da informação. Somente obtendo uma visão desse tipo é que lhe será possível produzir, selecionar, organizar e disseminar, adequada e eficientemente, a informação.

Neste sentido, corroboramos o que dizem Ribeiro & Vetter (2010), quando afirmam que o atual profissional da informação deve estar suscetível a atuar no novo mercado de trabalho, que se transforma e se renova invariavelmente, como um agregador para serviços oferecidos. Dentre os perfis desejados para o moderno profissional da informação, Guimarães (1998, p. 6) menciona:

A criatividade, liderança, dinamismo, responsabilidade, visão interdisciplinar, profissionalismo (aqui se incluindo a questão da ética); especialização dos conceitos de organização e conhecimentos, habilidades de síntese da informação; sensibilidade para assuntos de política de informação; uso da informação para vantagem competitiva e treinamento em recursos informacionais.

Nesse contexto de novas oportunidades e desafios que se apresentam para os bibliotecários, em especial os das bibliotecas universitárias, destaca-se um novo papel, o de que precisam compreender as necessidades e conhecimento dos usuários. Necessitam estar em uma posição de identificarem e entenderem o conhecimento interno e externo, que os ajudaria a aumentarem sua eficiência.

Segundo Melo (2011), esse entendimento vem ao encontro das competências informacionais, compreendidas como um conjunto das competências profissionais e organizacionais, que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente no uso das tecnologias, visando ao acesso à informação. Essas competências podem ser expressas pela qualificação em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Com base na visão de Ochôa (1999, *apud* Silva, 2006), das habilidades requeridas pelo profissional da informação, o bibliotecário de referência do século XXI, necessita de:

- capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das unidades de informação e seus recursos;
- elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI etc);
- planificar e executar estudos de usuários/clientes de informação e formação de usuários/clientes de informação;
- buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;
- utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;
- buscar, registrar, avaliar e disseminar a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- planificar, criar e utilizar redes globais de informação;
- identificar novas demandas sociais de informação.

Isso significa dizer que o bibliotecário de referência deve ser pró-ativo e estar sempre apto a evoluir ou a transformar competências adquiridas. Segundo Cheetham & Chivers (2005), as transcompetências são competências que permeiam outras capacidades funcionais (processo dos serviços prestados) e de interação com pessoas de uma mesma equipe, de outras unidades e com a comunidade, e, conseqüentemente, delineiam um perfil diferenciado do profissional.

Diante desse novo conceito de transcompetências, qual o perfil que o bibliotecário de referência deve ter? Esse profissional deverá ser um gerente de informações que se encaixe nas novas exigências do mercado de trabalho. O moderno profissional da informação deve estar em constante mudança, deve ser, acima de tudo, um “refinador humano da informação com valor agregado para serviços específicos” (LUCAS, 1996, p. 69), isto é, ele não poderá se comportar como aquele profissional tradicional que tinha como tarefa apenas a organização, armazenamento e disseminação de informações.

### **3 MATERIAIS E MÉTODOS**

A pesquisa utilizada foi de cunho quanti-qualitativa, pois apesar das divergências e especificidades entre as abordagens quantitativas e qualitativas que refletem diferentes epistemologias, estilos de pesquisa e formas de construção teórica, os métodos não se excluem, pois utiliza instrumentos estruturados (questionários). Dessa forma, em algumas pesquisas, um delineamento integrado que puder combinar dados quantitativos e qualitativos numa mesma investigação pode ser positivo, uma vez que os dois métodos possuem aspectos fortes e fracos e, assim, se complementam. Pode haver a integração das pesquisas quali-quantitativas como a inclusão de dados quantitativos a um estudo de caso. O estudo de caso se propõe a investigar e a aprofundar um fenômeno/problema contemporâneo dentro do seu contexto, por meio de várias fontes de evidência: entrevistas, documentos, arquivos, observação etc. e é típico de pesquisa qualitativa, mas pode também ser contemplado com dados quantitativos, dependendo da forma estatística de apresentação e análise dos seus resultados.

#### **3.1 Universo e amostra da pesquisa**

A pesquisa foi realizada tendo como universo um estudo de caso com bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias de duas universidades públicas do Estado do Ceará: a Universidade Federal do Ceará e Universidade Estadual do Ceará. A escolha das referidas Bibliotecas Universitárias se justifica

porque ambas estão voltadas para a educação, reunindo funções primordiais ligadas à pesquisa, ao ensino e à aprendizagem. Além disso, nas últimas décadas, o avanço científico e tecnológico levou este tipo de biblioteca a um desenvolvimento acelerado. Também, é relevante o fato comprovado por pesquisas com o objetivo de conhecer o perfil dos bibliotecários de referência das aludidas bibliotecas. A escolha dessas bibliotecas, em particular, se justifica no fato de elas fazerem parte das duas principais universidades do Estado do Ceará.

Foram enviados, para os *e-mails* dos participantes, 30 questionários. Desse número, 22 responderam à pesquisa, resultado considerado bastante positivo, pois atingiu 84% do total da população dos bibliotecários.

#### **4 RESULTADOS FINAIS**

O propósito principal desta pesquisa foi analisar as habilidades e competências do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias das universidades públicas do Estado do Ceará – UFC e UECE –, tentando identificar qual o perfil dessas suas habilidades profissionais.

A análise dos dados segue a ordem das perguntas do questionário, sendo que a apresentação das respostas encontradas foi organizada em quatro categorias: o perfil dos bibliotecários de referência das duas instituições; a percepção sobre as atividades do bibliotecário de referência; as competências fundamentais para um XXV bibliotecário de referência; e, principais mudanças que ocorreram nas instituições.

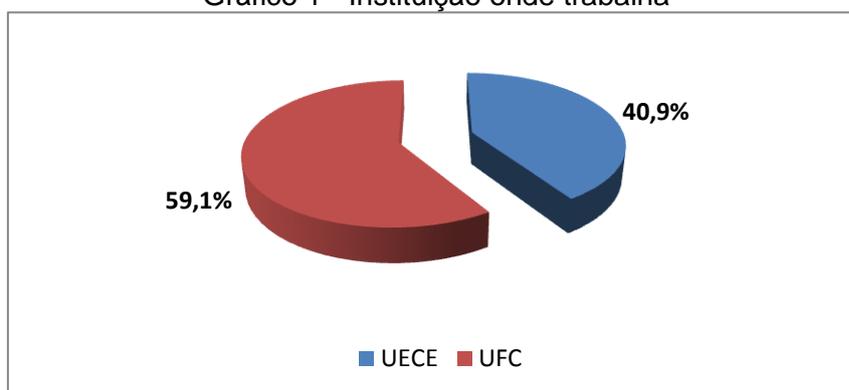
##### **4.1 Perfil dos bibliotecários de referência das duas instituições**

Para delinear o perfil dos bibliotecários de referência analisamos quais as instituições onde trabalhavam, procuramos, mediante o questionário aplicado nas três primeiras questões, identificar: qual a instituição onde estavam lotados, a sua formação acadêmica e, por fim, há quanto tempo exerciam essa atividade.

Na primeira questão proposta, relativa ao questionário, buscamos identificar o perfil do profissional e analisamos as instituições onde trabalhavam. Sabemos que, tratando-se de bibliotecários, a lotação de profissionais para ocupar tal cargo requer

atenção especial, haja vista a sistemática de operacionalização de suas atividades. Assim, apresentamos, no gráfico 1, quais as instituições onde esses bibliotecários estavam alocados. A título de conhecimento, observamos que, de acordo com a estrutura organizacional das instituições existem bibliotecários que exercem todas as funções concomitantemente, pois estão alocados em bibliotecas de pequeno porte ou no interior do Estado.

Gráfico 1 - Instituição onde trabalha



Fonte: As autoras.

De acordo com os resultados obtidos, os bibliotecários inseridos na pesquisa encontram-se distribuídos nas Universidades Federal e Estadual e exercem a função de bibliotecários de referência. No entanto, há alguns casos em que esses mesmos profissionais exercem, também, outras funções. Porém, essa observação não se constitui objeto desse estudo. Na pesquisa, obtivemos um total de 22 respostas, sendo que 59,1% dos bibliotecários trabalham na UFC, e 40,9% na UECE.

A propósito da formação acadêmica dos bibliotecários, constatamos que 50% têm especialização, 27,3%, mestrado, enquanto que 22,7% possuem somente a graduação (Gráfico 2). Isso demonstra que existe, por parte dos profissionais, um interesse em elevar o seu nível de formação. Essa observação afeiçoa-se com as ideias de Sálvio (2006), quando afirma que a pós-graduação aperfeiçoa a formação do pesquisador e a qualificação do profissional.

Gráfico 2 - Maior nível de formação acadêmica

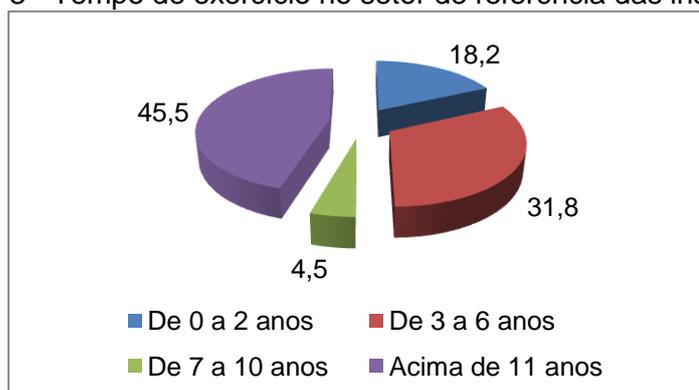


Fonte: As autoras.

Embora não seja objeto de estudo desta pesquisa, consideramos importante ressaltar outro fato observado nas respostas; é que nem todas as bibliotecas possuem um bibliotecário especificamente. Há casos de bibliotecas pequenas em que todas as atividades são realizadas por uma só pessoa. Já as grandes bibliotecas são divididas por seções, tendo profissionais específicos para exercer cada atividade.

No que diz respeito ao tempo de exercício na função como bibliotecário de referência, é preciso levar em conta a qualificação, habilidade e experiência para exercer o cargo para que suas decisões não venham submeter a risco o atendimento aos usuários, sejam eles internos ou externos. Na realidade, buscávamos, com isso, obter dados que possibilitassem associar o tempo do exercício no atendimento com sua atuação nessa função. Assim, solicitamos aos participantes que indicassem há quanto tempo estão nessa função. A maioria (45,5%) deles atua como bibliotecário de referência há mais de dez anos, conforme se pode observar no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Tempo de exercício no setor de referência das instituições



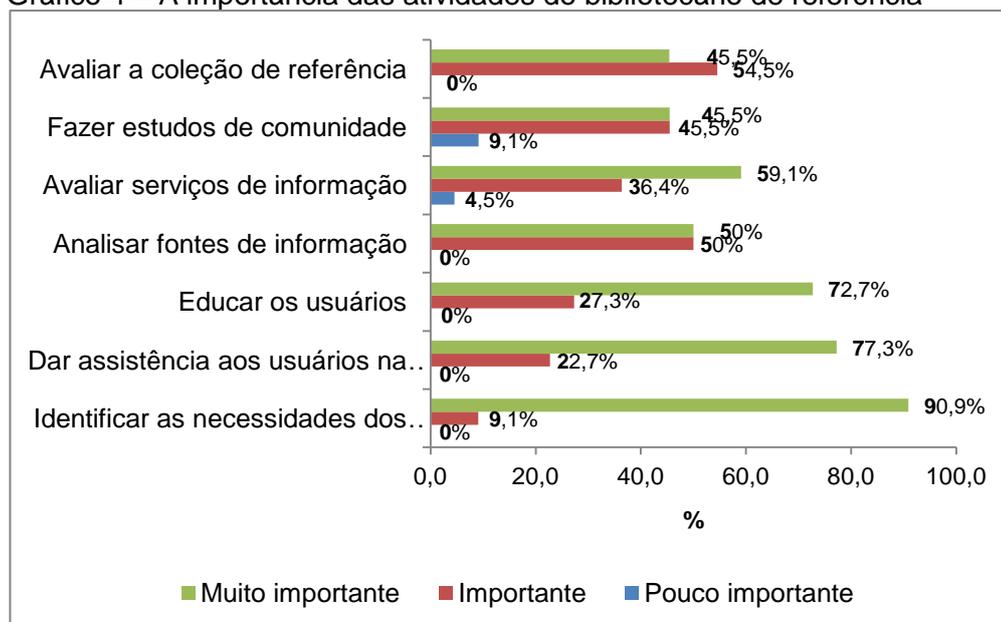
Fonte: As autoras.

Entendemos que, por ser uma função que requer habilidades, competências e, por que não dizer, experiência para lidar com o usuário no atendimento de suas necessidades, demanda tempo para se construir um perfil e para que o bibliotecário de referência esteja apto a exercer essa função. E isso, serve a confirmar por que a maioria dos respondentes está na função há mais de 11 anos.

#### 4.2 A Percepção sobre as atividades do bibliotecário de referência

Observa-se, no gráfico 4, que as atividades do bibliotecário de referência são assumidas enquanto educador e mediador da informação. Percebe-se que 90,9% acham muito importante essas atividades, enquanto que 45,5% consideraram importante e apenas 9,1% acharam pouco importante. Os indicadores apresentados foram: Identificar as necessidades dos usuários; dar assistência aos usuários na busca de informações; educar os usuários; analisar fontes de informação; avaliar serviços de informação; fazer estudos de comunidades; e, avaliar a coleção de referência.

Gráfico 4 – A importância das atividades do bibliotecário de referência



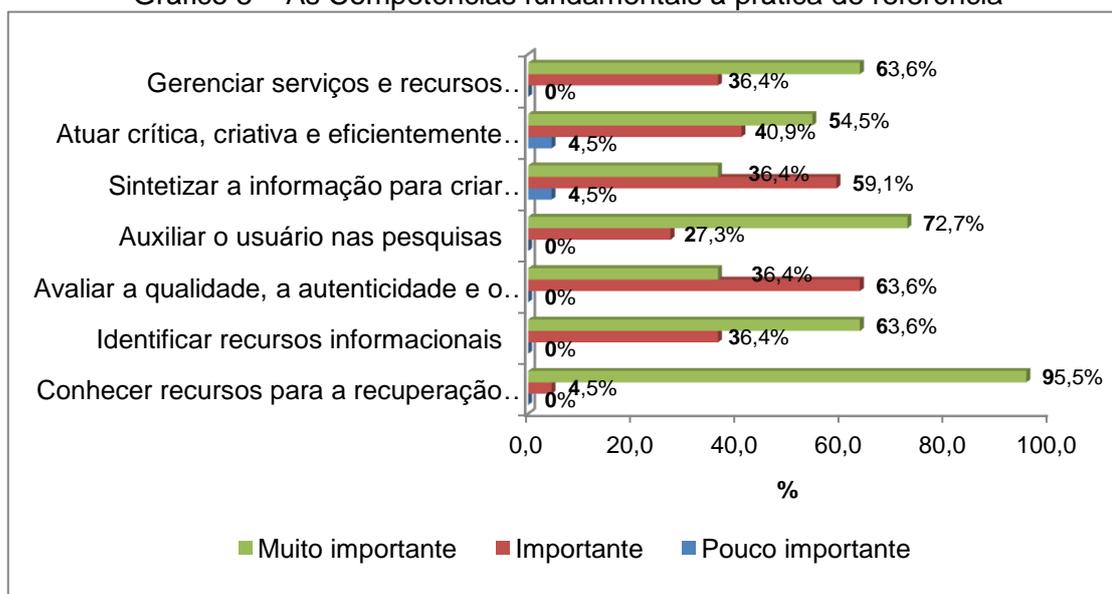
Fonte: As autoras.

Trabalhamos, aqui, nestes quesitos, com os maiores percentuais de cada indicador. Pode-se perceber que, diante dos resultados expostos, os trabalhos desenvolvidos pelos bibliotecários são bastante perceptíveis a eles próprios, haja vista a importância que cada um possui ao ser realizado pelo profissional em benefício da informação que o usuário irá adquirir.

### 4.3 As Competências fundamentais para um bibliotecário de referência

Constatamos que as competências informacionais são essenciais à prática de referência, quando esta se adequa às exigências da comunidade e o bibliotecário com suas habilidades corresponde aos desafios das transformações necessárias ao meio educacional e informacional.

Gráfico 5 – As Competências fundamentais à prática de referência



Fonte: As autoras.

O serviço de referência “consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação” (GROGAN, 2001, p. 7). Para garantir que esta assistência seja prestada de forma eficaz, se faz necessário que o bibliotecário “conheça as competências necessárias para atuar de fato como profissional da informação, na era da informação” (SLA, 1996).

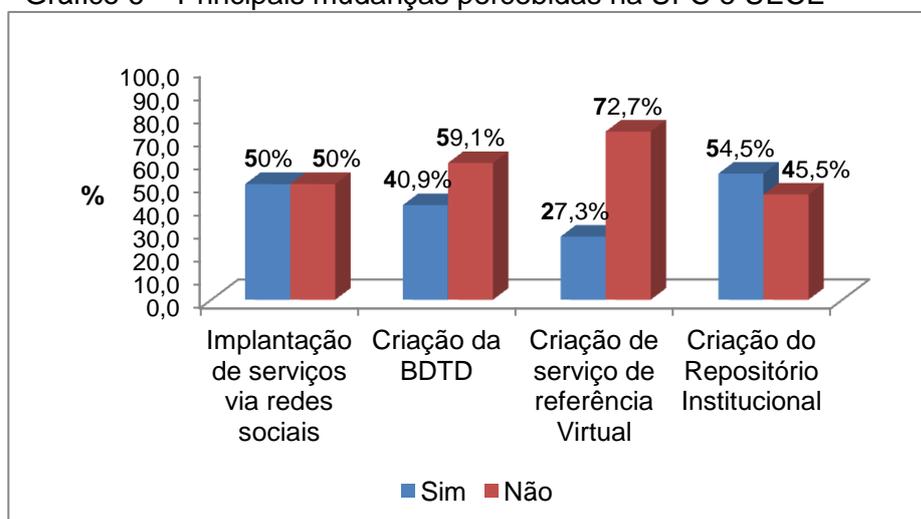
De acordo com as respostas obtidas, detectamos que os bibliotecários de referência da UFC e UECE consideram o conhecimento dos recursos tecnológicos

como uma das habilidades mais importantes, chegando a representar 95,5% das respostas. Ainda no que tange às habilidades mais importantes, estão: a) o auxílio ao usuário com 72,7%; b) identificar e gerenciar as informações com 63,6% das respostas; e c) atuar criticamente com 54,5%. Já as habilidades de avaliar e sintetizar estão entre as consideradas importantes para os entrevistados com 63,6% e 59,1%, respectivamente. No entanto, todas as respostas são consideradas importantes ou muito importantes para compor o quadro de habilidades necessárias para o bom exercício do profissional de referência.

#### 4.4 Principais mudanças que ocorreram nas instituições

No ambiente acadêmico, ocorre grande fluxo de troca de informação, e as bibliotecas utilizam habilidades em recursos informacionais e tecnológicos como: Implantação de serviços via redes sociais; criação da BDTD; criação de serviço de referência virtual; e, criação do Repositório Institucional, a fim de localizar metas e recuperar as informações. Como se pode observar no gráfico 6, a maioria dos respondentes, 72,7%, disseram que a criação de um serviço de referência virtual foi uma das principais mudanças ocorridas em suas unidades de informação ultimamente. Percebemos que, de um modo geral, as bibliotecas estão atentas com as mudanças que as informações exigem na atualidade.

Gráfico 6 – Principais mudanças percebidas na UFC e UECE



Fonte: As autoras.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O bibliotecário de referência é um profissional da informação que “referencia aqueles que trabalham diretamente com a informação, tendo-a como seu objetivo de trabalho, e, conseqüentemente, precisa saber como organizá-la e disseminá-la para uso” (ALMEIDA Jr., 2002). Sua atuação envolve uma constante busca pela atualização profissional, que deve estar de acordo com as necessidades sociais, as quais, por sua vez, também acompanham as mudanças tecnológicas.

As competências, habilidades e atitudes profissionais são características que devem acompanhar o profissional no seu fazer bibliotecário, garantindo o bom uso dos recursos tecnológicos e informacionais, tanto por parte do profissional quanto da comunidade a qual ele presta serviços. Dessa forma, traçar o perfil das habilidades e competências dos bibliotecários de referência da UFC e UECE torna-se importante para o exercício da profissão para a análise por parte das Universidades, pois possibilita: 1) a discussão de adaptação e valorização do novo perfil de seus profissionais; 2) a agregação de valores aos serviços de informação disponíveis; 3) resposta às mudanças advindas da globalização através da revisão de valores e do compromisso com a sociedade; e, 4) a maximização do potencial de resultados por parte da instituição e dos usuários.

No entanto, cabe ao bibliotecário de referência e aos demais manter o compromisso de buscar o aperfeiçoamento profissional na medida em que novas formas de disseminação da informação surgem, seja por meio da participação em cursos ou em eventos, tornando-se transcompetente naquilo que faz.

Portanto, as principais conclusões obtidas com a pesquisa, foram: a) os profissionais devem desenvolver continuamente suas habilidades e competências técnicas típicas da ciência da informação, bem como suas atitudes comportamentais; b) o perfil delineado aponta para um profissional transcompetente com grandes potencialidades, embora nem sempre sejam reconhecidas pelas instituições.

Em decorrência dos resultados obtidos, ponderamos que o objetivo desta pesquisa foi alcançado. Relativamente à sua contribuição, acreditamos que ela

possa convergir para o delineamento acerca do perfil dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias, além de facilitar a compreensão das características fundamentais inerentes a essa função.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA Jr., O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. *In*: VALENTIN, M. L. P. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2002.

ARELLANO, M. A. M. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-13, maio/ago. 2001.

CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. **Professions, competence and informal learning**. Edward Elgar: Cheltenham, 2005.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 196 p.

GUIMARÃES, J. A. Moderno profissional da informação: a formação, o mercado e o exercício profissional no Brasil. **CBF: informa**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 6-7, abr. 1998.

LUCAS, C. R. A organização do conhecimento e tecnologias da informação: oráculos humanos e inteligência artificial. *In*: ORGANIZAÇÃO do conhecimento e sistemas de classificação. Brasília: MCT/CNPq/IBICT, 1996. p. 69-73.

MANSO RODRIGUEZ, R. A. **Servicio de referência virtual: concepto, organización y evaluación**. Santa Clara: Feijó, 2006. 84 p. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12495/1/2.\\_Servicio\\_de\\_Referencia\\_Virtual\\_-\\_R.\\_Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12495/1/2._Servicio_de_Referencia_Virtual_-_R._Manso.pdf)>. Acesso em: 16 set. 2011.

MELO, A. C. A. U. **A Percepção na gestão das bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Ceará: paralelo entre a visão de gestores e usuários**. 120f. 2011. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: <[http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/612/1/2011\\_dis\\_acaumelo.pdf](http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/612/1/2011_dis_acaumelo.pdf)> Acesso em: 22 fev. 2013.

MORIGI, V. J. ; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/432>>. Acesso em: 12 fev. 2013.

MOSTAFA, S. P. EAD sim, mas com qual biblioteca? **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p. 1-11, jul./dez. 2003.

RIBEIRO, R. J. A.; VETTER, S, M. J. Perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas na sociedade digital. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: [s.n.], 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3154.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2013.

SÁLVIO, S. C. **Gênese e evolução do mestrado em ciências da informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas**. 151 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, 2006.

SILVA, C. C. M. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION (SLA). **Competências para os bibliotecários do século 21**. Adaptado do relatório "Competencies for Special Librarians of the 21st Century" da SLA, 1996. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/padronizacao.pdf> > Acesso em: 22 mar. 2013.