

# **Bibliotecário de referência: competência e ética**

**Eliéte Ribeiro Almeida** (UFES) - eliete2002@hotmail.com

**Ilane Coutinho Duarte Lima** (UFES) - ilanecoutinho3@gmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta a questão das habilidades técnicas do profissional bibliotecário e a crescente necessidade de atualização, com vistas a atender um mercado que exige profissionais pró-ativos e com habilidades pessoais para relacionar-se no ambiente de trabalho. Aborda a ética no campo da biblioteconomia e na atuação do bibliotecário de referência, uma vez que esse mantém um contato mais pessoal com os usuários e dessa forma valorizar as relações interpessoais no ambiente da biblioteca. Quanto ao objetivo, visa refletir a cerca das habilidades do bibliotecário de referência para relacionar-se no meio profissional, frente as suas competências técnicas e humanas. Busca-se compreender o sentido da ética no âmbito profissional do ambiente da biblioteca, a partir de uma abordagem que focaliza a biblioteca como um ambiente de relações pessoais. Do ponto de vista metodológico, foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa, tendo por base pesquisa bibliográfica e revisão de literatura sobre ética e competências do profissional bibliotecário. Conclui-se, que o bibliotecário deve tratar a informação de forma ética, bem como o usuário; deve procurar conhecer suas necessidades e oferecer serviços mais satisfatórios; além de buscar o aprimoramento pessoal, melhorar suas competências e suas técnicas, relacionar-se amigavelmente com seus colegas de trabalho e com os membros de sua categoria profissional, visando uma maior integração.*

**Palavras-chave:** *Bibliotecário de Referência; Serviço de Referência; Ética; Habilidades técnicas; Habilidades humanas.*

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

## **Bibliotecário de referência: competência e ética**

### **Resumo**

Apresenta a questão das habilidades técnicas do profissional bibliotecário e a crescente necessidade de atualização, com vistas a atender um mercado que exige profissionais pró-ativos e com habilidades pessoais para relacionar-se no ambiente de trabalho. Aborda a ética no campo da biblioteconomia e na atuação do bibliotecário de referência, uma vez que esse mantém um contato mais pessoal com os usuários e dessa forma valorizar as relações interpessoais no ambiente da biblioteca. Quanto ao objetivo, visa refletir a cerca das habilidades do bibliotecário de referência para relacionar-se no meio profissional, frente as suas competências técnicas e humanas. Busca-se compreender o sentido da ética no âmbito profissional do ambiente da biblioteca, a partir de uma abordagem que focaliza a biblioteca como um ambiente de relações pessoais. Do ponto de vista metodológico, foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa, tendo por base pesquisa bibliográfica e revisão de literatura sobre ética e competências do profissional bibliotecário. Conclui-se, que o bibliotecário deve tratar a informação de forma ética, bem como o usuário; deve procurar conhecer suas necessidades e oferecer serviços mais satisfatórios; além de buscar o aprimoramento pessoal, melhorar suas competências e suas técnicas, relacionar-se amigavelmente com seus colegas de trabalho e com os membros de sua categoria profissional, visando uma maior integração.

### **Palavras-Chave:**

Bibliotecário de Referência. Serviço de Referência. Ética. Habilidades técnicas. Habilidades humanas.

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

## **1 INTRODUÇÃO**

Muito se discute a cerca da Biblioteconomia e suas múltiplas facetas, discorre-se sobre sua importância, as novas tecnologias e a necessidade de manter-se informado na dita sociedade da informação. O avanço tecnológico é inegável, ele altera o comportamento das pessoas diante do trabalho e do lazer. Nesse sentido, Silva e Cunha (2002, p. 77) argumentam sobre a questão da empregabilidade, da qualificação pessoal e das competências técnicas e que “o profissional será valorizado na medida da sua habilidade para estabelecer relações e assumir liderança”. Nessa perspectiva, Souza (2002, p.51) declara que “[...] as escolas

formam os profissionais da informação com base nos referenciais fornecidos, ou presumidos como dados, por esses compradores de serviços profissionais, sejam o estado ou o setor privado”. Outrossim, o currículo dos cursos de biblioteconomia contempla disciplinas que visam o embasamento teórico e a prática profissional, numa “crença exagerada no poder da técnica” (CARVALHO; KANISKI, 2000). Contudo, no que diz respeito ao campo das relações humanas permanece um fosso entre o que se estuda e o que se pratica, ou porque não dizer o que não se estuda.

Souza e Farias (2011) argumentam que a formação do bibliotecário é generalista e básica, que em contra ponto o mercado exige um profissional com habilidades específicas, sendo então questionável a formação recebida nas escolas de biblioteconomia. Dessa forma, Silva e Cunha (2002) enfatizam o papel da universidade, no desenvolvimento pessoal dos estudantes, reforçando os valores éticos e morais da sociedade, além do engajamento cívico e participativo dos discentes. Assim sendo, questiona-se a qualidade do ensino que a universidade proporciona aos graduandos, com vistas à melhor prepará-los para lidar com as diversidades humanas.

Portanto, este artigo do ponto de vista metodológico, foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa. Tendo por base pesquisa bibliográfica, que abordou uma revisão de literatura sobre ética e competências do profissional bibliotecário. Pois, segundo Rasche (2005) falar de ética é refletir a cerca da conduta humana.

Quanto ao objetivo visa refletir a cerca das habilidades do bibliotecário de referência para relacionar-se no meio profissional, frente as suas competências técnicas e humanas. Busca-se compreender o sentido da ética no âmbito profissional do ambiente da biblioteca, a partir de uma abordagem que focaliza a biblioteca como um ambiente de relações pessoais.

## **2 CONSIDERAÇÕES SOBRE SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

A universidade enquanto geradora de conhecimentos tem na biblioteca universitária suporte para preservação, organização e disseminação da informação. Na definição de Silva, Conceição e Braga (2004, p. 135),

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ensino, à pesquisa, ao atendimento a

estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

De forma geral, a biblioteca universitária é um local que reúne uma série de funções, características e atribuições, sendo o bibliotecário de referência o profissional que mantém o contato mais próximo com os usuários na biblioteca. Apesar do crescente avanço tecnológico, as principais atribuições do bibliotecário não mudaram, pois seu trabalho continua sendo o de intermediário entre a informação e o usuário. Na fala de Grogan (2001, p. 60) “os avanços da tecnologia em pouco alteraram a receita”, ou seja, mesmo com todo aparato tecnológico o bibliotecário facilita o acesso à informação pelo usuário.

Desta forma, trabalhando em conjunto com o usuário, o bibliotecário de referência é desafiado a desenvolver novas formas de mediação para tornar a necessidade de informação satisfeita (PEREIRA; BRENHA, 2011). Isso se dá devido ao crescimento contínuo do fluxo de informações e das novas tecnologias disponíveis, sendo imperativo que o bibliotecário se aperfeiçoe continuamente, melhorando suas habilidades para atender aos usuários de forma eficiente. Segundo Silva e Cunha, (2002, p.82) essa atitude “[...] influenciará diretamente a vida de todas as pessoas e irá requerer competências de cunho educativo, intelectual, social e tecnológico”.

A competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, sejam materiais ou virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário. Assim sendo, para Rasche (2005) o bibliotecário é um perito e suas atividades reúnem diferentes técnicas e conhecimentos, que exigem determinadas competências, uma vez que atende a diferentes fins e perfis de usuários.

Segundo Figueiredo (1992 p.35), o bibliotecário deve possuir aptidões para relacionar as questões propostas com as fontes que poderão respondê-las e que essa capacidade intelectual deverá ser treinada na escola, mas que somente com a prática é que se poderá alcançar a desenvoltura adequada. A autora ainda recomenda uma maior interação com o usuário a fim de que se obtenham mais dados sobre a questão objeto de busca. Na visão de Almeida Junior (2003) uma questão apresentada pelo usuário, mesmo que seja à distância, e que pode ser satisfeita com acesso a documentos é uma questão de referência. Corroborando,

Grogan (2001, p.36) quando diz que “[...] o impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência é a questão formulada pelo usuário da biblioteca”, visando sanar uma necessidade de informação.

Nesse contexto, Almeida Junior (2003, p.113) apresenta essas necessidades em três etapas:

[...] a questão real, questão do usuário e questão inicial. A questão real é aquela que representa a verdadeira necessidade do usuário. A questão do usuário é a forma como a necessidade é entendida pelo próprio usuário. Por último, a questão inicial é a maneira como o usuário apresenta sua necessidade para o bibliotecário.

Sendo assim, cada usuário possui necessidades informacionais diferenciadas, embora nem sempre consiga expressar de forma clara sua demanda. Conforme declara Souza e Farias (2011), os bibliotecários interagem com diversos tipos de usuários, dentre eles existem os experientes, que sabem o que buscam e há os inexperientes, que não tem convicção do que precisam. Dessa forma, cabe ao profissional analisar as questões propostas com vistas a facilitar o processo de referência.

A rotina do bibliotecário como mediador e facilitador do processo de recuperação da informação, segue algumas etapas que, segundo Grogan (2001) constituem o processo normal de referência, formando assim oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Sendo que, é a partir da questão inicial realizada pelo usuário que o bibliotecário inicia o processo de referência propriamente dito.

Uma das etapas que Grogan (2001) cita no processo de referência é a entrevista e é nesse momento que se elucida questões não muito definidas pelo usuário. Nesse sentido, deve o bibliotecário buscar soluções eficazes, filtrar as perguntas e determinar uma estratégia de busca que possa levar a uma resposta, a qual será avaliada em conjunto com o usuário, podendo esta ser a solução do problema ou não. Na visão do autor, mesmo as questões que não demandem uma entrevista, pedem uma atitude de comunicação interpessoal e isso se dá porque o trabalho de referência é uma atividade essencialmente humana, que visa atender ao anseio de aquisição de conhecimento.

Dessa forma, segundo Souza e Farias (2011) para realização do seu trabalho o bibliotecário, além de dominar a coleção de referência deverá ter aptidão para

relações humanas, ou seja, além das técnicas é preciso fazer-se útil e necessário para perceber as necessidades dos usuários e desenvolver estratégias para resolvê-las. Corrobora Grogan (2001), no sentido de que atributos pessoais tais como: simpatia, criatividade, confiança deveriam estar presentes em todos profissionais. Assim sendo, depreende-se que, as habilidades e as competências do bibliotecário de referência vão sendo desenvolvidas ao longo do tempo, através do conhecimento formal e da prática do serviço diário, levando o profissional a ter mais segurança no trato com o usuário.

### **3 COMPETÊNCIA E ÉTICA**

Discorre Barreto (1999) que a informação sintoniza o mundo e referencia o homem ao seu semelhante, funcionando assim como um instrumento modificador do conhecimento e do comportamento humano. Sendo que, para a perfeita percepção dessa informação é necessária uma pré-disposição do indivíduo em internalizar e transformar os conceitos apresentados em conhecimento para sua vida. Dessa forma, na visão do autor o conhecimento é um fluxo de informação que provoca alteração no estado cognitivo do indivíduo, levando-o a refletir a cerca do seu papel no mundo.

Conforme Silva e Cunha (2002, p. 80) na era da sociedade da informação a capacitação deve ser permanente, para que o profissional possa se adaptar as novas tecnologias e “[...] a educação no século XXI estará atrelada ao desenvolvimento da capacidade intelectual dos estudantes e a princípios éticos, de compreensão e de solidariedade humana”. Assim sendo, haverá uma valorização do fazer biblioteconômico e o estabelecimento de uma relação de empatia com a equipe de trabalho e com o usuário.

Grogan (2001) enfatiza que a atitude humanística em face dos usuários não deve ser vista apenas como boa educação ou uma forma de manipulação, pois uma abordagem amigável tem um efeito positivo na disposição do usuário em fornecer informações mais precisas sobre suas necessidades de informação. Argumentam Silva e Cunha (2002, p. 81) que “[...] o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas

com informações”. Sendo vital a manutenção de uma relação de respeito, cordialidade e cooperação entre os mesmos.

Argumenta Souza (2006, p.35) que existe uma “[...] relativa distância entre os *conhecimentos e habilidades* que o profissional deve possuir e, portanto, adquirir no processo de formação acadêmica e as funções e atribuições que o profissional deve cumprir [...]” o autor abre dessa forma, uma reflexão a cerca da identidade e da visibilidade que bibliotecários devem ter. Nesse sentido, para Aranalde (2005, p. 352) “dominar uma técnica é pré-requisito para exercer uma profissão [...]”, mas numa perspectiva ética, com vistas a uma formação integral que permita agir de forma profissional e humana.

Grogan (2001) afirma que as virtudes humanas, tanto quanto as competências profissionais são um componente fundamental no exercício do bibliotecário, mesmo com todos os avanços tecnológicos, a conduta amigável em relação ao usuário influencia positivamente no comportamento do mesmo em relação à resposta obtida. Assim sendo, Aranalde (2005, p. 348) exemplifica as virtudes como aquelas que proporcionam aos outros o sentimento de justiça, amabilidade e cortesia, ou seja, um sentimento de bem estar. Pois, quem é virtuoso tem uma atitude constante “[...] torna-se equilibrado e, assim pode travar relações dignas com outros seres humanos num contexto social”.

Rasche (2005, p. 22), propõe “[...] uma reflexão sobre uma ética bibliotecária, preocupando-se com a conduta de tais profissionais e o estudo em torno de conduta dos membros da profissão”, na perspectiva de discutir o espaço da biblioteca como um ambiente de relações pessoais e o papel social do bibliotecário na difusão da informação e no “[...] reconhecimento do outro como sujeito de direitos [...]” (p.31) e, portanto, em um igual perante a sociedade.

Na visão de Souza (2002, p.16) a ética nasce com a humanidade, com a consciência da existência do outro como semelhante. Contudo,

o termo ‘ética’ vem sendo usado de modo ambíguo, pois a ele são atribuídas – como idênticas - duas acepções que se distinguem. A primeira acepção de ética significa um conjunto de princípios que rege ou orienta a ação das pessoas e das sociedades na busca do equilíbrio desta ação. A segunda acepção, atribuída geralmente a mais utilizada, toma a ética como o conjunto de normas que determinam a conduta das pessoas ou o funcionamento das instituições.

Nesta conjuntura, ao longo do processo civilizatório a ética recebe diferentes abordagens. Que na visão de Arabalde (2005, p. 346) “[...] a ética pode ser entendida como uma avaliação crítica da conduta humana perante si mesmo e seus semelhantes”. Nesse sentido, serve de fundamentação para regras de conduta para a vida em sociedade, de modo que todos tenham oportunidades iguais, no sentido de que “[...] a moral se fundamenta, para cada indivíduo e para todos os indivíduos, no reconhecimento e percepção do outro como uma projeção de si” (SOUZA, 2005, p. 152). O autor ainda argumenta que a partir do pensamento de Immanuel Kant (1724-1804) é que se constitui a visão contemporânea da ética, sendo que, em verdade são deontologias profissionais erroneamente nominadas códigos de ética.

Segundo Japiassú e Marcondes (2006, p. 68) o termo deontologia designa “[...] o código moral das regras e procedimentos próprios à determinada categoria profissional”. Nesse sentido,

[...] compreender a ética das profissões da informação e sua deontologia exige uma competência específica das entidades formadoras de profissionais, o que coloca a universidade e as entidades profissionais diante de um compromisso com o próprio futuro da sociedade (SOUZA, 2002, p.16).

Assim sendo, a deontologia constitui-se de um rol de determinações, idéias ou instruções, que visam garantir a consistência na realização de um trabalho ou a ação de um grupo de profissionais de uma mesma área, a fim de “[...] disciplinar ou difundir condutas desejáveis” (RASCHE, 2005, p. 24). Nesse contexto, proporciona um controle diante de circunstâncias conflitantes e auxilia na manutenção do aspecto profissional do grupo.

Conforme, Aranalde (2005, p. 364) seria melhor instituir um Código de Conduta Profissional para os bibliotecários, com vistas a estabelecer critérios de comportamento e não denominá-lo Código de Ética, uma vez que seria mais apropriada a concepção de uma “[...] comissão ética para avaliar atitudes não condizentes com a dignidade da profissão”. O autor ainda esclarece que mesmo elaborado com coesão e boa intenção, uma vez que o código prescreva a forma de agir e preveja penalidades para aqueles os quais suas regras transgridam, ele dessa forma, se caracteriza por um código de conduta.

Na questão da realização profissional, Aranalde (2005, p. 347) esclarece que a ética incide no ser humano e na leitura de suas atitudes, pois

[...] a ética pergunta pelo ser humano, que é condição necessária, e não pelo profissional, que é uma condição contingente, ou seja, ser humano faz parte da nossa essência, enquanto que a escolha de uma profissão é sempre uma questão acidental pelo fato de que sempre poderia ser diferente.

Para Aranalde (2005, p. 359) “[...] qualquer que seja a concepção de ética que estabeleça reflexões sobre as práticas humanas, noções como liberdade, escolha, atitude e consciência também precisam ser levadas em conta”. Nesse sentido, a ética se relaciona com a noção de autonomia e com a liberdade, fazendo do indivíduo consciente da sua condição humana e livre de egoísmo. Na perspectiva de respeito ao outro se concretiza “[...] uma vida digna que seja capaz de propiciar o pleno desenvolvimento das capacidades humanas” (ARANALDE, 2005, p. 360).

Agentes do conhecimento, os bibliotecários têm importante função na sociedade da Informação, que é o de imprimir a consciência de seu papel, de princípios de ética, solidariedade humana, capacidade crítica e de questionamento, fazendo assim o diferencial na sociedade. E dessa forma, “[...] com uma educação baseada em princípios éticos e solidários [...]”, espera-se que “[...] os bibliotecários sejam atores fundamentais deste processo” (SILVA; CUNHA, 2002, p.81), sendo partícipes na construção de um mundo mais justo e ético.

Diante do exposto e tomando-se a categoria bibliotecária como uma profissão essencialmente técnica, sua postura ética compreende “[...] a busca pelas melhores alternativas para organização, recuperação e disseminação das informações, tendo em vista as necessidades dos usuários com os quais interage e das instituições em que está inserido” (ARANALDE, 2005, p. 354). Assim, o profissional bibliotecário recorre à ética para validar suas atitudes e se reconhecer como ser humano íntegro e ético. Sendo desse modo, o cultivo de atitudes probas, de conduta reta e virtuosa, o meio para chegar ao objetivo que é o de viver em harmonia com os outros e com sua consciência. E assim, perceber o outro a partir de si mesmo, na idéia de que, no campo das relações humanas não há perdedores ou ganhadores, mas sim pessoas que buscam operar em sintonia e equilíbrio, respeitando a individualidade de cada um e de todos em igualdade.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A princípio discutiu-se a questão das habilidades técnicas do profissional bibliotecário, em contrapartida com a formação generalista oferecida pelas escolas de Biblioteconomia, e a crescente necessidade de atualização, com vistas a atender um mercado que exige profissionais pró-ativos e com habilidades pessoais para relacionar-se no ambiente de trabalho.

Refletiu-se sobre o sentido da ética no campo da biblioteconomia e mais especificamente na atuação do bibliotecário de referência, uma vez que esse mantém um contato mais pessoal com os usuários e, dessa forma, valorizar as relações interpessoais no ambiente da biblioteca.

Depreende-se que, com vistas a situar critérios de comportamento no âmbito da classe profissional, o ideal é o estabelecimento de um Código de Conduta Profissional para os bibliotecários e, para avaliar atitudes que desarmonizem com o decoro da profissão, a instituição de uma Comissão de Ética. Pois, conforme Aranalde (2005, p. 360). “[...] a ética é uma questão de atitude” e que ainda, existe a possibilidade de sermos chamados a responder por essas atitudes uma vez que vivemos em sociedade. Contudo, levar uma vida dentro dos preceitos éticos é uma atitude positiva do indivíduo, que reflete na sua satisfação pessoal e no bem estar do outro. Assim sendo, o bibliotecário deve tratar a informação de forma ética, bem como seu usuário, procurar conhecer suas necessidades e oferecer serviços mais satisfatórios; além de buscar o aprimoramento dos seus próprios conhecimentos, para melhorar suas competências e aprimorar suas técnicas; e enfim, relacionar-se amigavelmente com seus colegas de trabalho e com os membros de sua categoria profissional, visando uma maior integração.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003. 288 p.

ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do bibliotecário. **Em Questão**, Rio Grande do Sul, v. 11, n.2, 1995. Disponível em: <[http:// seer.ufrgs.br /EmQuestao/article/view/124](http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/124)>. Acesso em: 05 mar. 2013.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 2, maio/ago. 1999. p. 168-142. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a09.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2013.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167p.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. **Dicionário básico de filosofia**. 4. ed. atualiz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; BRENHA, Teresa Cristina Pereira. Serviço de referência em bibliotecas: reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2001, Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/114>>. Acesso em: 05 mar. 2013.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v.10, n.19, 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n19p21/5498>> Acesso em: 05 de mar. 2013.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 05 de mar. 2013.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; CONCEIÇÃO, Márcia Regina da; BRAGA, Roberto Carlos. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/403/506>> Acesso em: 05 mar. 2013.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia**: textos para profissionais atuantes em bibliotecas. Florianópolis: UFSC, Itajaí: UNIVALI, 2002.

SOUZA, Francisco das Chagas de. A formação acadêmica de bibliotecários e cientistas da informação e sua visibilidade, identidade e reconhecimento social no Brasil. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 16, n.1, p. 32-46, 2006. Disponível em: <<http://fundamentos1.files.wordpress.com/2009/11/souza-a-formacao-academica-de-bibliotecarios.pdf>>. Acesso em: 05 mar. 2013.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24. 2011. Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530>>. Acesso em: 05 mar. 2013.