

Necessidades informacionais dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, campus João Pessoa: buscando competências

Lucrécia Camilo de Lima (IFPB) - luckamilo@yahoo.com.br

Ivanise Andrade Melo de Almeida (IFPB) - ivanisealmeidajp@bol.com.br

Resumo:

A presente pesquisa foi realizada com os servidores da Biblioteca Nilo Peçanha (BNP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), campus João Pessoa. Tem como objetivo principal conhecer as necessidades informacionais e profissionais desses servidores, originadas a partir das atividades exercidas pelo pesquisado no seu habitat de trabalho. A metodologia aplicada foi o estudo de caso, a técnica utilizada - questionário com questões de cunho objetivo e subjetivo. A maioria dos entrevistados apresentou necessidades profissionais/informacionais. Dentre as necessidades a mais demandada foi: saber usar as novas tecnologias da informação em diversos suportes/formatos. A finalidade desse estudo é identificar carências profissionais dos servidores avaliados, e, a partir dessa investigação procurar preencher as lacunas existentes com reciclagem, capacitação / treinamento para que esses servidores tenham um melhor desempenho e que a BNP ofereça aos seus usuários serviços com qualidade e eficiência.

Palavras-chave: *Servidores de bibliotecas. Bibliotecários. Necessidades profissionais. Competências. Biblioteca Nilo Peçanha.*

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

Necessidades informacionais dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa: buscando competências

Resumo

A presente pesquisa foi realizada com os servidores da Biblioteca Nilo Peçanha (BNP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), *campus* João Pessoa. Tem como objetivo principal conhecer as necessidades informacionais e profissionais desses servidores, originadas a partir das atividades exercidas pelo pesquisado no seu habitat de trabalho. A metodologia aplicada foi o estudo de caso, a técnica utilizada - questionário com questões de cunho objetivo e subjetivo. A maioria dos entrevistados apresentou necessidades profissionais/informacionais. Dentre as necessidades a mais demandada foi: saber usar as novas tecnologias da informação em diversos suportes/formatos. A finalidade desse estudo é identificar carências profissionais dos servidores avaliados, e, a partir dessa investigação procurar preencher as lacunas existentes com reciclagem, capacitação / treinamento para que esses servidores tenham um melhor desempenho e que a BNP ofereça aos seus usuários serviços com qualidade e eficiência.

Palavras-chave: Servidores de biblioteca. Bibliotecários. Necessidades profissionais. Competências. Biblioteca Nilo Peçanha.

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

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o processo educativo nas instituições assinala mudanças nos âmbitos sociais, culturais e estruturais. O momento demanda dos bibliotecários e de demais servidores de biblioteca, posturas e soluções diferentes, pois inovar é uma questão de sobrevivência. As bibliotecas dentro desse contexto de transformação – de livros impressos até *e-book* e sistemas modernos através da *Web*, acarretam a socialização do conhecimento e do saber. Assim, os usuários podem utilizar outras formas de suportes com a *internet*. Também podem formar grupos de interesses em comum – as redes sociais.

[...] A evolução tecnológica teve um profundo impacto nas bibliotecas e serviços de informação e alterou de forma acentuada as formas e métodos de trabalho dos seus profissionais, surgindo em decorrência as Bibliotecas Virtuais e a necessidade de desenvolvimento de novas competências para a compreensão e inserção das pessoas nesses espaços que caracterizam a Era Digital em que se encontra a sociedade [...] (BELLUZZO, 2005, p. 32)

Dentro desse ambiente organizacional formado pela Biblioteca Nilo Peçanha – BNP, encontram-se os bibliotecários e demais servidores – foco de estudo dessa pesquisa. Esses profissionais da BNP, fazem parte do quadro de servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. O IFPB está passando por mudanças ocorridas a partir da instituição da Lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008. De Centro Federal de Educação e Tecnologia para Rede Federal de Educação Profissional e Científica, esses Institutos Federais, concebidos em 2008 trazem consigo uma proposta diferenciada de ensino que visam ofertar em uma única Instituição, diferentes modalidades de ensino, tendo os Institutos Federais, caráter pioneiro e inovador no Brasil. Possuem fisionomia remodelada e seus objetivos foram estabelecidos através do art. 7º da referida Lei. Dentre seus objetivos principais, constam: ministrar Educação Profissional, Tecnológica e Técnica de nível médio, ministrar, em nível de Educação superior: a) cursos superiores de tecnologia; b) cursos de licenciatura; c) cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento; d) cursos de pós-graduação *lato sensu* de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e) cursos de pós-graduação *stricto sensu* de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em Educação, Ciência e Tecnologia, com vistas ao processo de geração e inovação tecnológica (BRASIL, 2008).

Com o desenrolar dessas mudanças Institucionais, esses institutos estão com nova fisionomia: os profissionais da informação – bibliotecários, e os demais servidores da BNP, precisam atualizar-se e reconstruir-se para poderem acompanhar todo esse rumo tomado a partir dessas mudanças. Como esses profissionais devem agir diante de tantas mudanças? Quais são suas necessidades? Pois com o passar do tempo, a profissão se renovou. A partir da década de 70, as exigências aumentaram e os bibliotecários devem ser capazes de lidar com usuários de necessidades específicas. Atualmente, esses profissionais devem atuar não só na organização, análise e tratamento da informação, mas também com publicação e informação de qualquer natureza e suporte, inclusive digital. Os bibliotecários do presente, são pragmáticos e vivem na modernidade. Todavia, os do futuro [Quem

pode prever como serão?] (CAVALCANTI, 1996). Essas comparações retratam tempo remoto, tempo presente e o futuro. O objetivo desse estudo é conhecer as necessidades profissionais e informacionais do quadro de servidores da BNP - formado por bibliotecários, servidores técnico-administrativos e funcionários do serviço terceirizado. A Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, *campus* João Pessoa tem como função reunir, organizar e difundir as informações necessárias ao ensino e à pesquisa exigida nos cursos oferecidos pela instituição.

O cerne dessa pesquisa originou-se a partir da questão: Quais as necessidades profissionais dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha tendo em vista essa nova geração de usuários plugados em computadores, ou para melhor dizer usuários digitais? Com essa pesquisa pretende-se sondar as carências de informação desses servidores a fim de se diagnosticar pontos que precisam de capacitação. A metodologia aplicada nessa pesquisa foi o estudo de caso e a técnica utilizada foi através de questionários com perguntas abertas e fechadas.

A fundamentação desse estudo foi baseada em pesquisa bibliográfica, no Regimento Interno da BNP, na Avaliação de Desempenho prevista no Plano de Carreira dos Servidores Técnico-administrativos em Educação (PCCTAE) definido pela Lei 11.091/05 e pelo Decreto 5.825/06, para elaboração das perguntas do questionário, bem como nos termos necessidades informacionais, habilidades e competências.

Os serviços disponíveis na BNP para os seus clientes são: empréstimo domiciliar aos usuários cadastrados; consultas – permitidas a toda comunidade do Instituto e demais visitantes; consultas ao catálogo *online* do acervo por autor, título, assunto e editora; normalização da produção científica; consulta à base de dados *Ebrary*, catalogação na fonte; pesquisa no COMUT e no Portal de periódicos da CAPES. O quadro de recursos humanos é composto por 17 servidores assim distribuídos: 4 bibliotecários, sendo 2 coordenadores; 8 assistentes em administração, sendo um coordenador; um professor de 1º e 2º graus e finalmente, 5 auxiliares (serviço terceirizado).

2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

A necessidade informacional pode ser entendida como a carência de informação que o indivíduo tem e deve procurar suprir para realizar uma atividade profissional, e/ou uma pesquisa, bem como aprofundar-se em algo que exija conhecimentos teóricos e práticos a fim de tomar uma decisão. Conforme Nascimento, (2002 apud LIMA; ALMEIDA; ARAÚJO, 2011), tal necessidade pode variar de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo. É a partir dessa lacuna que o indivíduo começa a sentir a necessidade de se informar.

As necessidades de informação traduzem um estado de conhecimento no qual o indivíduo se encontra quando se depara com a exigência de uma informação que ele não possui e que a mesma é necessária para prosseguir num determinado trabalho. Ela nasce de um impulso de ordem cognitiva, conduzida pela existência de um certo contexto (uma situação, um problema a resolver, um objetivo, uma finalidade a atingir) e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado. Essa necessidade de informação é uma carência derivada, comandada pela realização de uma necessidade essencial, que pode ser modificada conforme as necessidades. A necessidade de informação não pode estar separada do contexto, da situação, do ambiente, que são essenciais para estabelecer o seu diagnóstico (LE COADIC, 1998, apud MIRANDA, 2006).

As diversas necessidades humanas pessoais estão fixadas na motivação pelo comportamento de busca de informação, sinalizando essas inter-relações, gerando, conjuntamente, o empenho na busca por informações. As necessidades nascem dos papéis dos indivíduos na vida social, e o mais relevante desses papéis é aquele exercido no trabalho. Esse papel representa um conjunto de atividades, responsabilidades de um indivíduo, na busca de seu sustento e outras satisfações. Assim, a necessidade de resultados em uma atividade particular e os processos envolvidos no planejamento e tomada de decisão serão os principais fornecedores de necessidades cognitivas; enquanto a natureza do ambiente, em harmonia com a estrutura da personalidade individual, cria as necessidades chamadas afetivas (WILSON, 1981).

As várias características pessoais influenciam a escolha, a hierarquia das necessidades de informação e as condições cognitivas como consequências de papéis sociais e profissionais, estabelecendo características no comportamento induzidas pelas condições do ambiente. Essas características desses papéis

profissionais estão em conexão com a posição ocupada, tipo de trabalho e hierarquia profissional; e a estrutura organizacional (incluindo os sistemas e serviços de informação, situação econômica, tecnologia, cultura, tradição, dentre outras) é o ambiente que influencia no comportamento (NIEDZWIEDZKA, 2003, apud MIRANDA, 2006).

Ao realizar um trabalho, uma pessoa pode perceber que existem lacunas no seu entendimento sobre assuntos relativos às tarefas realizadas nessa atividade. Essas lacunas podem ser referentes ao conhecimento necessário para realizá-lo e/ou ao significado da situação em que ele se desenvolve. Supõe-se que, ao solucionar determinado problema ou preencher uma lacuna cognitiva, o indivíduo pode escolher suas fontes de informação de acordo com o seu conhecimento prévio sobre elas, com a experiência positiva ou negativa no seu uso, e pelo resultado obtido com seu uso anterior em situações semelhantes (MIRANDA, 2006). No entanto, existem situações no trabalho, que o conhecimento que a pessoa possui não é o bastante: o servidor sente que falta algo mais para realizar uma determinada tarefa com competência e essa necessidade e o seu conhecimento prévio não resolvem – assim se faz necessário que os gestores percebam e realizem estudos para descobrir essas necessidades e para supri-las através de capacitação, treinamento, reciclagem, etc.

2.1 Competências no Trabalho

Atualmente, para os profissionais obterem sucesso profissional no moderno local de trabalho, um requisito essencial para entrar, sobreviver e ser bem - sucedido é ter habilidades apropriadas [a função que o servidor ocupa ou quer ocupar]. Uma pessoa precisa de habilidades relacionadas à disciplina e habilidades gerais, como a resolução de problemas e o trato com as pessoas (DUBRIN, 2008). Isso faz crer que o mercado de trabalho atual é muito competitivo e exigente, e, quando se trata de profissionais da informação/bibliotecários, a exigência é ainda mais acentuada. O bibliotecário necessita então, dominar e usar as novas tecnologias da informação na *Web*, muitas vezes de sistemas complexos além de estar preparado para saber tirar dúvidas na hora da busca por informação pelos usuários, saber pesquisar em bases de dados para poder dar sugestões na hora das perguntas dos usuários, dominar

mais de um idioma, trabalhar com normalização, orientar TCC, e elaborar relatórios/projetos/planos. O profissional bibliotecário deve ter essas habilidades e saber usá-las de forma competente.

As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional definidas pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), caracterizam a competência profissional como a capacidade individual do cidadão trabalhador para “articular, mobilizar e colocar em ação, valores, habilidades, atitudes e conhecimentos necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico.” (ZARIFIAN, 2003). Esses pressupostos se inserem no contexto do IFPB.

Dudziak (2003, apud BELLUZZO, 2007) entende que o conceito de competência em informação está ligado à aprendizagem e à capacidade de criar significados a partir da informação, ainda deixa claro, que as pessoas que possuem competências em acessar e usar a informação sentem essa necessidade, sabem onde e como encontrar a informação, como avaliá-la e como selecioná-la. Pois os componentes que asseguram esse conceito são: o processo de pesquisar; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Observando esse conceito de Dudziak, é pertinente dizer que os estudos baseados em necessidades de informação vão de encontro ao conceito de competência. Se as pessoas sentem a necessidade de saber usar a informação é porque querem melhorar as suas habilidades, e se tornar melhores, ou seja, mais competentes.

A competência informacional pode ser definida em torno de três dimensões relacionadas ao saber: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes). O conhecimento refere-se a ‘crenças verdadeiras e justificadas’, conceito buscado em Platão por Nonaka e Takeushi (1995, apud MIRANDA, 2006). Existe um consenso entre os autores da área em relação à competência como um conjunto de recursos que compreende: conhecimentos, habilidades e atitudes.

O Regimento Interno da BNP apresenta no capítulo 7, as atribuições e deveres dos funcionários. O Art. 34 versa sobre as atribuições do Coordenador:

- a) elaborar projetos e políticas de desenvolvimento para a Biblioteca;
- b) planejar, implementar e coordenar ações que assegurem o bom funcionamento do Setor.

Art. 35 – versa sobre as atribuições dos bibliotecários, sem prejuízo das demais atribuições do cargo efetivo:

- c) responder pelo desenvolvimento da coleção;
- d) executar os serviços técnicos, análise e tratamento da informação;
- e) orientar na normalização de trabalhos acadêmicos;
- f) gerenciar e promover o uso da informação;
- g) desenvolver programas de ação e extensão cultural;
- h) elaborar relatórios;
- i) colaborar na elaboração de projetos e políticas de desenvolvimento para a

Biblioteca.

Art. 36 – São atribuições dos demais servidores:

- a) operar o sistema de empréstimo, devolução, consulta e reserva dos documentos;
- b) incluir dados no sistema de informação;
- c) extrair dados de sistemas de informação;
- d) preparar o material para empréstimo e circulação;
- e) recuperar e executar pequenos reparos nos documentos;
- f) organizar e manter o controle e a preservação dos documentos;
- g) informar sobre os serviços disponíveis e respectivos setores da Biblioteca;
- h) atender e orientar os usuários a utilizarem os serviços da Biblioteca;
- i) informar sobre as normas da Biblioteca;
- j) auxiliar nas atividades de dinamização, ação e extensão cultural;
- k) acondicionar e organizar os documentos no acervo;
- l) auxiliar no inventário;
- m) operar com equipamentos eletrônicos, audiovisuais e outros.

Para que esses profissionais bibliotecários e demais servidores da BNP possam cumprir com todas as atribuições que lhes foram conferidas nesse Regimento interno, eles precisam ter habilidades para desenvolver essas tarefas. E para que as atividades da BNP, obtenham sucesso é preciso que sejam desenvolvidos estudos com esse quadro de servidores, para que se conheçam quais são essas necessidades de informação que eles carecem. Assim os gestores saberão como agir caso seja detectado algum problema.

As principais competências/habilidades para a avaliação de desempenho dos servidores técnico-administrativo, definidos pela Lei 11.091/05 e pelo Decreto 5.825/06 para a progressão por Mérito ao longo de sua carreira, estão descritas no quadro abaixo:

Quadro 1 – Competências e habilidades para a Avaliação de Desempenho do Servidor Técnico – administrativo do serviço público federal.

ITEM	COMPETÊNCIAS/HABILIDADES	DESCRIÇÃO
1	Relacionamento interpessoal	Relacionamento cordial com as pessoas dos diversos níveis hierárquicos e culturais.
2	Aplicação do conhecimento para resoluções de problema	Capacidade de resolver problemas e imprevistos, visando cumprir prazos, metas e resultados esperados.
3	Trabalho em equipe	Capacidade de interagir e cooperar no compartilhamento de ideias a fim de alcançar os objetivos do seu setor.
4	Qualidade do trabalho	Comprometimento com a qualidade final do seu trabalho, de modo eficiente, eficaz.
5	Comprometimento ético	Ação e esforço em prol da instituição e do setor, pautado pelo respeito ao próximo, integridade, senso de justiça, impessoalidade nas ações e a valorização da cidadania e do bem público.
6	Planejamento	Organização das ações necessárias para atingir os fins, administrando tempo, recursos, meios e agenda de trabalho, a partir de prioridades estabelecidas.
7	Flexibilidade e adaptabilidade às mudanças	Forma como responde a novas situações no trabalho (métodos, processos, ferramentas, equipamentos, etc.).
8	Criação e/ou inovação	Capacidade de criar ou inovar projetos, planos, ideias, metodologias, processos, etc. para aplicação no ambiente organizacional.
9	Comunicação	Capacidade de se expressar (nas diversas formas) de maneira clara, objetiva e adequada, bem como a capacidade de ouvir.
10	Atualização	Interesse pela qualificação e aprimoramento pessoal e profissional na área de atuação.
11	Engajamento institucional	Participação em grupos de trabalho, eventos representando a instituição/setor, etc.
12	Orientação ao usuário	Estabelecer contatos pessoais, independentes do nível hierárquico, de forma assertiva, buscando atender às necessidades dos usuários internos e/ou externos.

Fonte: Adaptado em 2012 do Formulário de avaliação de desempenho do servidor técnico-administrativos - IFPB, 2011.

Habilidade é a capacidade de aplicar e fazer uso inteligente e produtivo do conhecimento adquirido, ou seja, de instaurar informações e utilizá-las em uma ação, com vistas a atingir um propósito específico (DURAND, 2000 apud BELLUZZO, 2007).

As habilidades estão associadas ao saber fazer, ação física ou mental que indica a analisar cada situação-problema. Sintetizar, julgar, correlacionar e manipular, essas atividades desenvolvidas são exemplos de habilidades. Lima e Almeida, (2012, p.5) entendem que “a habilidade está relacionada com a aplicação prática de conhecimentos teóricos e aptidões pessoais, e com seu desenvolvimento pode tornar o indivíduo competente”.

As pessoas possuem muitas características que podem influenciar a maneira como o trabalho é desenvolvido - as chamadas diferenças individuais ou pessoais, que podem afetar o comportamento dos profissionais no trabalho. Tendo em vista as características pessoais e a sua influência no ambiente de trabalho, levando-se em consideração que cada pessoa possui características e habilidades próprias que podem contribuir para um bom desempenho no trabalho ou não, dependendo do seu nível de assimilação – no dia a dia, podem-se perceber pessoas mais rápidas ou menos rápidas.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia aplicada para esse estudo foi através de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica serve para localizar e consultar fontes diversas de informação e para obter informações necessárias ao progresso da investigação de um tema de real interesse do pesquisador. Como técnicas de pesquisa – questionário aplicado ao quadro de servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa, com perguntas abertas e fechadas, perfazendo um total de 08 perguntas. Para esse estudo foram aplicados e respondidos 15 questionários, com a intenção de se descobrir se esses bibliotecários e demais servidores da BNP tinham alguma necessidade profissional/informacional ao desenvolver suas atividades na referida biblioteca, e

também ao entrar em contato com os usuários. Quais seriam essas necessidades? A periodicidade dessa pesquisa compreendeu os meses de março – julho/2012.

4 DADOS DA PESQUISA

Nessa pesquisa foram trabalhados os itens: Faixa etária, Gênero, Grau de escolaridade, Tempo de serviço, Categoria, Competências e Habilidades necessárias ao desempenho dos servidores, Assuntos com necessidade de capacitação:

Tabela 1 – Faixa etária dos servidores da BNP

Idade	Quantidade	%
18 a 25 anos	1	6,6
25 a 30 anos	2	13,6
30 a 40 anos	1	6,6
40 a 50 anos	7	46,6
Acima de 50	4	26,6
Total	15	100

A faixa etária predominante nos servidores da biblioteca é a de (40 a 50 anos), com 46,6%, e acima de 50 anos possui 26,6%. Enquanto que de (18 a 25 anos) e (30 a 40 anos) somam 13,2%, e na faixa etária de (25 a 30 anos) o percentual é de 13,6%.

Tabela 2 –Gênero dos servidores da BNP

Sexo	Quantidade	%
Feminino	7	46,6
Masculino	8	53,4
Total	15	100

Na tabela 2, o sexo masculino teve um percentual de 53% e o feminino 47%.

Tabela 3 - Grau de escolaridade dos servidores da BNP

Nível de escolaridade	Quantidade	%
2º Grau	8	53,4
Graduação	3	20
Especialização	3	20
Mestrado	1	6,6
Doutorado	-	-
Total	15	100

Dos 15 servidores que responderam à questão Grau de Escolaridade, 53,4%, possuem apenas o 2º grau completo, Graduados e com especialização somam 40%.

O menor percentual foi para o mestrado com 6,6%. No nível de doutorado nada consta. Os funcionários dos serviços terceirizados, em sua maioria, possuem o 2º Grau.

Tabela 4 – Tempo de serviço dos servidores da BNP

Anos no serviço	Quantidade	%
Até 1 ano	3	20
1 a 5 anos	4	26,6
5 a 10 anos	2	13,4
10 a 15 anos	1	6,6
15 a 20	2	13,4
Acima de 20	3	20
Total	15	100

O tempo de serviço dos servidores, em início de carreira, soma 60% e os servidores acima de 10 anos na instituição, o percentual é de 40%.

Tabela 5 – Categoria dos servidores da BNP

Cargo	Quantidade	%
Assistente-administrativo	4	40
Professor	1	10
Auxiliar-administrativo	3	30
Bibliotecário documentalista	2	20
Total	10	100

Os servidores no cargo Assistente-administrativo tiveram o maior percentual com 40%, Bibliotecário documentalista 20%, Professor 10%, Auxiliar-administrativo 30%.

Tabela 6 – Categoria dos Servidores Terceirizados da BNP

Cargo	Quantidade	%
Auxiliar-administrativo	1	20
Recepcionista	2	40
Porteiro	2	40
Total	5	100

Na tabela acima, foram observados os servidores do serviço terceirizado os cargos Recepcionista e Porteiro tiveram maior índice de 40% cada. No cargo Auxiliar-administrativo apenas 20%. Vale ressaltar que no cargo Porteiro existe um bibliotecário de formação.

Tabela 7 – Competências/habilidades mais necessárias

Competências/habilidades	Respostas	%
Saber usar as novas tecnologias da informação em vários suportes	8	19,9
Orientação a usuários	7	17,3
Gestão da informação em bibliotecas	6	14,6
Competência para planejar atividades	5	12,1
Aprender a utilizar bases de dados da Capes	5	12,1
Competência para relacionar-se com as pessoas	2	4,8
Habilidades para trabalhar em equipe	2	4,8
Adaptar-se às mudanças	2	4,8
Inovação e criatividade	2	4,8
Não sabe/não opinou	2	4,8
Total	41	100

Na tabela 7, sobre competências/habilidades com mais necessidades para os servidores desenvolverem suas tarefas, eles podiam responder a quantos itens quisessem conforme necessidades profissionais. As mais demandadas nesse estudo foram: Saber usar as novas tecnologias da informação em diversos suportes com 19,9%; Orientação a usuários 17,3%; Gestão da informação em bibliotecas 14,6%; no item Competência para planejar e Aprender a utilizar bases de dados da CAPES 12,1% cada; Possuir competência para relacionar-se com pessoas, Habilidade para trabalhar em equipe, Adaptação a mudanças e Inovação/criatividade tiveram um percentual de 4,8%. Não responderam a essas alternativas 4,8%.

Tabela 8 – Temas/Assuntos com necessidade de capacitação

Alternativas	Quantidade	%
Uso das novas tecnologias da informação	8	18,6
Informática	6	13,9
Línguas	6	13,9
Atualização ortográfica	6	13,9
Políticas públicas	4	9,3
Estudos de usuários	3	6,9

Periódicos da CAPES	3	6,9
Catálogo	2	4,6
Arte e cultura	2	4,6
Classificação decimal	1	2,3
Normalização	1	2,3
COMUT	1	2,3
Total	43	100

O maior índice com urgência de necessidade de capacitação profissional/informacional dos servidores da BNP foi na variável uso das novas Tecnologias da informação com 18,6%; as variáveis Informática, Língua estrangeira e Atualização ortográfica atingiram uma mesma percentagem de 13,9%; na alternativa Políticas públicas o índice foi de 9,3%. Nas variáveis referentes a Estudos de usuários e Periódicos da CAPES a necessidade foi de 6,9%; nas alternativas Catálogo, Arte e cultura o índice foi de 4,6%; o menor índice foi nos itens Classificação decimal, Normalização e Comutação bibliográfica com 2,3%.

5 RESULTADOS

Os resultados apontam que a faixa etária predominante na BNP é de 40 – 50 anos, com índice de 46,6%; na alternativa referente ao gênero - o sexo masculino predominou com 53,4%; no nível de escolaridade, a predominância foi para o 2º Grau com 53,4%, Graduação e especialização tiveram 20% cada. O menor percentual foi para o mestrado com 6,6%. Sobre o tempo de serviço no emprego, os servidores em início de carreira somam 60%, enquanto que os servidores mais antigos somam 40%. Na tabela categoria, o cargo Assistente-administrativo teve o maior índice com 40%, o menor índice foi para o cargo Professor com 10%. O Bibliotecário-documentalista com índice de 20%. Enquanto que os serviços terceirizados tiveram maior índice, os cargos Recepcionista e Porteiro com 40% cada categoria. Nas competências/habilidades mais necessárias ao trabalho desenvolvido na BNP, as variáveis mais demandadas foram: saber usar as novas tecnologias da informação em vários suportes; orientação a usuários e gestão da informação em bibliotecas formaram os maiores índices. Os assuntos com necessidades de capacitação mais urgentes foram: Uso das novas tecnologias da informação, informática, língua estrangeira e atualização ortográfica, demonstraram

um maior índice. Dessa forma, observa-se que as novas tecnologias estão certamente causando essas necessidades. Também vale ressaltar que no item Grau de escolaridade existe uma demanda para a Pós-graduação, principalmente no mestrado e doutorado, essa lacuna deve ser considerada como necessidade profissional, tendo em vista as exigências do mercado de trabalho atual.

6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O crescente uso das novas tecnologias tem aumentado o envolvimento dos profissionais da informação - bibliotecários e demais servidores de bibliotecas das instituições de ensino e pesquisa. Através dessa expansão, os ambientes educacionais promovem também o acesso à informação pela biblioteca e bibliotecários que são chamados para ensinar seus usuários a utilizar a *Internet*, tendo em vista o volume de informações disponíveis nessas redes. Desse modo, o bibliotecário/servidor necessita estar preparados para desenvolver suas atividades e atender aos usuários com eficiência, pois o mercado de trabalho atual está mais exigente e possui mais ferramentas para o servidor desenvolver suas atividades. Todavia, para trabalhar com essas ferramentas/suportes, os servidores necessitam de capacitação/reciclagem para poderem dar conta de todo esse processo, possibilitando aos usuários desenvolver suas buscas e pesquisas de forma eficiente e criativa.

REFERÊNCIAS

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**. Campinas, v. 6, n. 2. p. 30-50. Jun. 2005.

_____. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2.ed. revista e ampliada. Bauru, SP: Cá Entre Nós, 2007, 245p.

BRASIL. Decreto nº 5,825, de 29 de junho de 2006. Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em educação, Instituído pela Lei 11.091, de 12 de jan. de 2005. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 de jun. 2006.

_____. Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, e de outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 de dez. 2008.

_____. Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de carreira dos Cargos técnico-administrativo em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação e de outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 13 de Jan. 2005.

CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. **Da Alexandria do Egito à Alexandria do espaço**: um exercício de revisão de literatura. Brasília: Thesaurus, 1996. 229p.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Tradução James Sunderland Cook; Martha Malvezzi Leal. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

LIMA, Lucrécia Camilo de; ALMEIDA, Ivanise de Andrade Melo. Quadro dos servidores da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa: enfocando competências. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012. Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br.pdf>. Acesso em: 20 out./ 2012.

LIMA, Lucrécia Camilo de; ARAÚJO, Josinete Nóbrega de; ALMEIDA, Ivanise de Andrade Melo. Conhecendo as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa. In: FÓRUM DE BIBLIOTECÁRIOS DOS IFS, 6., 2011. Petrolina. **Anais...** Petrolina: IFSertão Pernambucano, 2011.1 CD-ROM.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/a12v35n3.pdf>. Acesso em 07 de fev. 2012.

SOUSA, Beatriz Alves de. **Regimento Interno**: Biblioteca Nilo Peçanha. Colaboração de Ivanise de Andrade Melo Almeida e Josinete Nóbrega de Araújo. João Pessoa: IFPB, 2010.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infneeds.html>. Acesso em: 06 de fev. 2012.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. Tradução: Eric Roland René Heneault. São Paulo: SENAC, 2003