



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Bibliotecário de referência ou referenciável?

Reference or reference librarian?

Roseane Souza de Mendonça – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
roseane.mendonca@ufpe.br

Girlaine Pergentino Gomes – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
girlaine.pergentino@ufpe.br

Marcos Antonio da Silva Junior – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
marcos.asilva10@ufpe.br

Resumo: Os ambientes interativos virtuais modificaram a vida na sociedade, impactando o mercado de trabalho. O Bibliotecário necessitou adquirir novas habilidades ou ressignificar as existentes. No mesmo sentido, a biblioteca universitária precisou se reajustar. Com o objetivo de reafirmar a inevitabilidade dessa transição, utilizou-se a metodologia da análise de conteúdo nos *feedbacks* recebidos no Programa de Capacitações da Biblioteca Central da UFPE em 2022. Pode-se concluir que a mudança de postura na busca pelas competências necessárias nesse mundo virtual e globalizado, fez a diferença na preparação, didática, repasse dos conhecimentos e interação com a comunidade universitária, questões atestadas nos referidos *feedbacks*.

Palavras-chave: Bibliotecário de Referência. Competências. Serviços e produtos informacionais.

Abstract: Virtual interactive environments have changed life in society, impacting the job market. The Librarian needed to acquire new skills or reframe existing ones. In the same sense, the university library needed to readjust. In order to reaffirm the inevitability of this transition, the methodology of content analysis was used in the feedbacks received in the Training Program of the Central Library of UFPE in 2022. It can be concluded that the change of posture in the search for the necessary competences in this world virtual and globalized, made the difference in preparation,



didactics, transfer of knowledge and interaction with the university community, issues attested in the referred feedbacks.

Keywords: Reference Librarian. Skills. Information services and products.

1 INTRODUÇÃO

O mundo virtual e globalizado impôs mudanças na vida, nos postos de trabalho, no fluxo e uso da informação. A ambivalência da globalização, expande na mesma proporção que segrega (Bauman, 1999). Nesse contexto, encontram-se as Universidades Públicas Federais, como formadoras do capital intelectual da humanidade e como espaços de construção, propagação e confluência de saberes. Inseridas nesse ambiente, estão as Bibliotecas Universitárias, que têm por objetivo prover à comunidade acadêmica suporte necessário para seu pleno desenvolvimento científico e intelectual, desde acervos a serviços e produtos que auxiliem nos processos de aprendizagem, pesquisa e extensão.

Imersas em um contexto cambiante tais Instituições, inevitavelmente, precisam se ajustar às novas tecnologias e conseqüentes demandas. Das placas de argila à inteligência artificial do séc. XXI, tudo se alterou consideravelmente e o Bibliotecário, diante da natureza sociocultural da profissão (CFB, 2018), precisa refazer-se. Trabalhar com informação na sociedade hodierna é estar preparado para a transmutação no fazer laboral diariamente.

Essas unidades de informação lidam com as demandas de usuários que possuem diferentes graus de formação, bem como, a comunidade em geral. Nesse caso, Milanesi (2002) aponta que existe a necessidade do Bibliotecário compreender as especificidades do seu público, para que seja possível atendê-los da forma mais adequada. Além disso, as tecnologias também alteraram a forma de acesso e consumo das informações, agora “o profissional torna-se menos o engenheiro da organização e passa a ser mais estrategista da disseminação de acordo com as necessidades detectadas” (Milanesi, 2002, p.109).

Para tanto, o Bibliotecário de referência extrapola as suas já consolidadas competências e passa a agir na construção de um serviço que, além de mediar a informação, capacita criticamente o seu público, dando autonomia e empoderamento para uma atuação acadêmica e cidadã. Para Dudziak (2007) essa forma de exercício

profissional transpõe os limites da biblioteca e traz um contato interpessoal benéfico entre bibliotecário e consultante. Essa experiência, além de proporcionar um aprendizado efetivo para os usuários, faz com que o profissional revise seus conhecimentos, desenvolva novas competências e amplie seu entendimento sobre as demandas da comunidade.

Nesse viés, o presente trabalho objetiva ratificar a premência de novas habilidades para atuar com serviços globais. Para isso, foram analisados os dados de *feedbacks* obtidos através dos módulos do Programa de Capacitações da Biblioteca Central, da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no ano de 2022. Visto que, entender esta dinâmica traduz um repensar da prática profissional e conduz a novas discussões éticas, traduzidas em transformações necessárias para responder às exigências da sociedade e/ou cultura. Porque é a informação um artefato cultural e o Bibliotecário a peça chave que a propaga.

2 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA OU COSMOPOLITA

A ruptura de tempo e espaço, em conjunto com a desterritorialidade da informação, são consequências do mundo digital do séc. XXI. Momento que revolucionou o fazer do Bibliotecário. Este, que no serviço de referência de uma unidade de informação, outrora estava limitado ao espaço físico, a essencialidade da sua presença e a linearidade do atendimento. Em época de Inteligência Artificial (IA)¹ só o tecnicismo não basta, é hora de afluência, de permuta, em que a dispersão bibliotecária não se firma.

O serviço de referência é um conceito relativamente novo, comparado a história da Biblioteconomia² (Grogan, 2001). Por muito tempo esteve ancorado nas atividades técnicas e no entendimento da biblioteca como espaço para empréstimo e devolução de materiais, limitando a prática dos profissionais. Atualmente, com um mundo de possibilidades em mãos, torna-se essencial preparar o público para lidar com o volume de informações disponíveis.

¹É a ciência e a engenharia de fazer máquinas inteligentes, especialmente programas de computador inteligentes, está relacionado com a tarefa de usar computadores para entender a inteligência humana e reproduzi-la. Ver mais em: <https://www.nationalgeographicbrasil.o-que-e-a-inteligencia-artificial>

²Só em 1891 um artigo foi publicado utilizando a expressão “serviço de referência” (Grogan, 2001).

A verdadeira missão está em revisitar as competências, o bibliotecário de referência tornou-se um cosmopolita. Hoje, é preciso gerir o conhecimento, compreender os usos e fluxos da informação, lidar com as tecnologias para a otimização das atividades e na recuperação assertiva da informação, afora combater veementemente a desinformação e as *fake news*³. Nesse cenário “[...] o bibliotecário assume para si, além do papel de educador, a renovação de sua própria competência informacional, adotando e disseminando práticas transformadoras na comunidade” (Dudziak, 2007, p.96).

O aprendizado constante é requerido, não apenas profissional, mas de mundo. A transversalidade com as áreas da filosofia, sociologia, educação, psicologia, são exemplos para ampliação do saber e do próprio conceito de informação “na” e “para” a humanidade. Para Dudziak (2007, p.93), a construção dessas competências é ininterrupta e está diretamente relacionada “[...] ao processo de proficiência investigativa, pensamento crítico e aprendizado independente. Permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e tomada de decisão.”

No intuito de sistematizar o conhecimento que deve ser inerente à prática do bibliotecário de referência, a ALA (2009) aponta que esses profissionais devem possuir um *know-how*⁴ que envolva os conhecimentos teóricos e técnicos de referência, a destreza de se comunicar efetivamente com diferentes grupos de pessoas (no processo de mediação e orientações informacionais) e deter noção de métodos de alfabetização informacional. Somados à sagacidade em identificar as necessidades informacionais da comunidade em que está inserido e desenvolver serviços com a finalidade de preencher essas lacunas.

Conhecedor de todo o panorama apresentado até aqui, o que você escolhe? Quer ser o Bibliotecário de Referência ou o Bibliotecário referenciável? Nós escolhemos ser referenciáveis, sigamos para apresentar o serviço desenvolvido.

³São as informações noticiosas que não representam a realidade, mas que são compartilhadas na internet como se fossem verdadeiras, principalmente através das redes sociais. Disponível em: <https://www.significados.com.br/fake-news/>

⁴Conjunto de conhecimentos práticos (fórmulas secretas, informações, tecnologias, técnicas, procedimentos, etc.) adquiridos por uma empresa ou um profissional, que traz para si vantagens competitivas. Está diretamente relacionado com inovação, habilidade e eficiência na execução de determinado serviço. Disponível em: <https://www.significados.com.br/know-how/>

3 PROGRAMA DE CAPACITAÇÕES

O Programa de Capacitações da Biblioteca Central da UFPE sob essa designação, iniciou virtualmente, em caráter remoto, diante da urgência da consecução das atividades, em meio ao isolamento social advindo da pandemia de Covid-19. Passou por ajustes até chegar ao modelo atual, composto por 3 módulos, a saber: Módulo I - Delineando a pesquisa; Módulo II - Pesquisa na prática e Módulo III - Formatação pela ABNT.

Os módulos foram pensados dentro de uma cadência lógica e gradativa do conhecimento, em que no módulo I é esboçada a sistemática do trabalho científico possibilitando a compreensão da estruturação, desde a escolha do tema e sua delimitação, como a identificação do problema, o que contém uma justificativa e uma introdução, como escrever os objetivos e os procedimentos metodológicos. Estes, que requerem o conhecimento de métodos e técnicas.

O módulo II orienta quanto à construção do referencial teórico. É nesse momento, que se parte para a prática efetiva da pesquisa na *web* (bases de dados, Portal de Periódicos da CAPES, Repositórios Institucionais, nosso Sistema Pergamum), além de situar o ouvinte no universo das publicações científicas (*Orcid, DOI, ResearchGate, Academia.edu, Qualis, Plataforma Sucupira* etc.). O módulo III fecha o ciclo com a formatação pelas normas da ABNT, contemplando as NBRs 6023, 10520 e 14724.

O Programa acontece preferencialmente via *Google Meet*, contudo, há solicitações para o modelo presencial. Este formato virtual proporciona uma maior adesão dos ouvintes, além de permitir o acesso controlado à sala de reunião. Desta forma, ao longo do ano de 2022, foram ministrados 15 minicursos, registrando um total de 1.378 ouvintes, dos quais 73,3% foram discentes de graduação; 21,2% discentes de pós-graduação; 3% docentes e 2,5% funcionários. A estrutura foi sendo lapidada conforme a interação com a comunidade acadêmica, manifestada via *feedback* após a conclusão de cada módulo, e espontaneamente via e-mail e/ou presencial. A equipe é formada por 02 (duas) Bibliotecárias e 01 (um) Graduando em Biblioteconomia, atuando como Estagiário.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

O delineamento deste trabalho se deu através dos moldes da pesquisa descritiva, de natureza quantitativa e com a metodologia da análise de conteúdo, que permitiu classificar os 358 *feedbacks*. As categorias foram criadas a partir da própria distribuição das perguntas do formulário, a saber: Logística, Conteúdo e Facilitadora, conforme quadro abaixo:

Quadro 1 – Categorias de análise

Logística	Conteúdo	Facilitadora
<u>Contempla:</u> <ul style="list-style-type: none">- divulgação (rede social; e-mail institucional das Coordenações de cursos e ASCOM);- tempo de resposta do e-mail da Divisão;- link para inscrição;- qualidade dos aparatos tecnológicos;- acesso à sala virtual;- recebimento do material e certificado.	<u>Contempla:</u> <ul style="list-style-type: none">- temáticas abordadas;- estrutura dos slides;- apresentação gráfica;- distribuição em blocos;- momentos abertos às perguntas.	<u>Contempla:</u> <ul style="list-style-type: none">- domínio do conteúdo;- didática;- exemplos práticos;- disponibilidade para dirimir dúvidas.

Fonte: Os autores

Descrição: Quadro com duas linhas e três colunas. Na primeira linha constam as categorias: Logística, Conteúdo e Facilitadora. Na linha abaixo, seguem as descrições por tópico das categorias.

Os *feedbacks* foram isolados seguindo as descrições de cada categoria. Para a análise de conteúdo, foi contemplada apenas a questão final do formulário, que é aberta, em que se solicita “as considerações gerais” dos participantes em relação ao módulo ministrado.

Os módulos operam com inscrições independentes e o terceiro ocorre em dois dias, devido a extensão dos assuntos e por gerar mais dúvidas. O formulário de *feedback* só é respondido ao término de cada módulo. Desta forma, após segmentação das respostas, obteve-se o seguinte resultado, no qual, 1,11% reforçam a qualidade da Logística; 55,32% enfatizam a pertinência e o aproveitamento dos Conteúdos; 35,47% destacam a didática e a metodologia da Facilitadora e, por fim, 8,10% definem positivamente todos os pontos das capacitações. De modo geral, há um grau de satisfação maior que 85% em todas as perguntas, sendo possível interpretar que as capacitações ofertadas estiveram em consonância com as necessidades da comunidade.

Constatou-se também que a opção “Exemplos práticos” obteve uma aprovação superior a 80%, demonstrando que aplicar conhecimento adquirido nas vivências do cotidiano traz uma maior familiaridade do aprendiz com o tema, tornando a explicação mais clara e didática para o público. A forma de expor o conteúdo também pode influenciar o processo de mediação, pois, se feito de maneira impensada, compromete a efetividade do serviço. Ademais, propiciar momentos de interação permite que o bibliotecário desenvolva uma escuta ativa, competência imprescindível para percepção das lacunas informacionais dos ouvintes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A confluência entre as competências do bibliotecário e a análise dos *feedbacks* permitiu observar que o êxito das bibliotecas universitárias como espaço de multiplicidade de saberes e ações, depende intrinsecamente da disponibilidade do referido profissional em aperfeiçoar suas habilidades para tornar-se mediador, educador e democrata do acesso à informação. Também se percebeu a importância de conhecer a Instituição a qual se está vinculado, contribuindo para informações precisas durante o fluxo de ensino.

Em síntese, o bibliotecário de referência, em posse de suas competências, se torna agente educador e líder nos processos informacionais, aprendendo a aprender, visualizando as lacunas, antecipando as demandas, ofertando serviços para correção dos hiatos pedagógicos, transpondo as paredes da biblioteca e criando vínculos comunicativos com a comunidade (Dudziak, 2007). Podendo hoje, tornar a tecnologia aliada no desenvolvimento de sua atividade laboral para otimizar respostas.

A realização de cursos pela equipe (maioria *online* e gratuito), o contato com alunos e professores da Biblioteconomia e Ciência da Informação, o estudo em equipe, a busca em contextualizar a atividade com o que está acontecendo no entorno (ética, social, cultural e politicamente), foram os diferenciais atestados pelos *feedbacks*. Contudo, a efetividade da ação precisa ser coletiva e visibilizar os serviços e produtos executados nesses espaços, permitindo a replicação de ações que empoderam e capacitam tanto o profissional quanto o seu público.

Nenhuma tomada de decisão em todo o processo acontece apartada do público alvo, o ápice que se dá com os exemplos práticos, está fundamentado sob uma ótica *freiriana*⁵ ao utilizar os itens que permeiam a vida dos indivíduos que ali estão. Criar essa identificação deu um salto de qualidade na aprendizagem, gerando criticidade, reflexões éticas e empoderamento. Questões que formam o “ser” intelectual, mas sobretudo, o cidadão que impacta na preservação da vida, consciente e ativo nas searas ambientais, sociais, pessoais e políticas. Sejam referenciáveis!

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **ALA’s Core Competences of Librarianship**. [Chicago], 2022. Website. Disponível em: <https://www.ala.org>. Acesso em: 12 maio 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise do conteúdo**. 1. ed. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Tradução Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999. 141 p.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução CFB nº207, de 07 de novembro de 2018. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 216, p.155, 09 nov. 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/>. Acesso em: 13 jan. 2023.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/>. Acesso em: 25 abr. 2023.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 1. ed. Brasília: Brique de Lemos Livros, 2001.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

NASCIMENTO, Cláudia dos Santos Roberto; RIBEIRO, Gabriela Natale Vicalvi; MIRANDA, Letícia dos Santos. Competências profissionais dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 20, n. 1, p. 143-167, jan./jun. 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/161138>. Acesso em: 08 maio 2023.

⁵Paulo Freire foi um educador brasileiro, criador de um método inovador para alfabetização de adultos. Sua proposta de ensino estava baseada no vocabulário do cotidiano e da realidade dos alunos. Disponível em: https://www.ebiografia.com/paulo_freire/