

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

JULIANA MORAES DE SÁ

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM: UM ESTUDO
NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Rio de Janeiro

2016

JULIANA MORAES DE SÁ

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM: UM ESTUDO
NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Profa. M. e Marianna Zattar.

Rio de Janeiro

2016

S111c

Sá, Juliana Moraes de.

Competência em informação do bibliotecário no serviço de referência da biblioteca universitária de enfermagem: um estudo nas universidades federais do estado do Rio de Janeiro / Juliana Moraes de Sá. – Rio de Janeiro, 2016.

58 f. : il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2016. Orientadora: Marianna Zattar.

1. Competência em Informação. 2. Serviço de referência. 3. Biblioteca universitária. I. Zattar, Marianna. II. Título.

CDD: 025

JULIANA MORAES DE SÁ

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM: UM ESTUDO
NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 03 de janeiro de 2017.

Profa. M.e Marianna Zattar Barra Ribeiro (Orientadora)
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Profa. M.e Nadir Ferreira Alves
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Profa. M.e Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação
Universidade Federal do Rio de Janeiro

À Deus, pela dádiva da vida, pela família escolhida, pelos caminhos traçados e por fazer sempre nova todas as coisas.

À minha RAINHA Maria Auxiliadora (minha mãe) por me amar mais que a si mesma.

AGRADECIMENTOS

À Deus por me sustentar na caminhada, me guiar e por anjos no meu caminho. A Ele toda honra e toda glória.

À minha eterna amiga e parceira, minha MÃE Maria Auxiliadora, pela educação dada, pela luta diária, pelo amor incondicional. Por ela me apoiar e me orientar na criação do meu filho. Ela, que calada suportou minhas crises, minhas ausências, meu silêncio.

À minha irmã, Luana Moraes pela paciência, por me ajudar nos dias difíceis, por ter que se adaptar às mudanças repentinas por conta dos meus estudos. E por me ajudar a cuidar do meu filho.

Aos meus tesouros, Pedro Henrique (meu filho) e minha pérola Maria Luiza (sobrinha) por respeitarem meu espaço, EU AMO VOCÊS!

Aos meus filhos do coração (afilhados), Miriã Amaral e Michael Lucas por se fazerem presentes na minha vida, pela injeção ânimo e pelo carinho gostoso de sempre.

À minha comadre Jaqueline Borba, pela amizade e companheirismo, por NOS (eu e meu filho) acolhermos no momento em que mais precisamos de amparo, pelas preocupações e pela vontade de nos ver sempre bem. A você e sua família, meu sincero amor e admiração.

Às minhas três MARIAS: Ana Angélica, Christiane Ciufó e Inayá Gomes (bibliotecárias) que como sempre digo, me apresentaram à biblioteconomia com brilho nos olhos e dedicação ao que fazem. Pela amizade sincera, pelo apoio, pelas sábias palavras e orientações.

Às minhas mães de coração Mariva, Nélia e Conceição pelo amor que vocês têm por mim.

Aos colegas de trabalho por aturarem minhas loucuras e ausências e principalmente pelo incentivo diário, não poderia deixar de registrar aqui o meu muito obrigada a vocês: Evandro Nascimento, Ricardo Valença, Laís Leite, Fabiana Amaral, Maria Lucia Almeida, Ana Pontes, Rosane Paiva, Soymara Santos e Beatriz Silva.

À toda família Aurora (Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense - UFF), por acreditarem em mim, cuidarem de mim e torcerem pelo meu crescimento pessoal e profissional, em especial os professores: Marilda Andrade, Dalmo Machado, Vera Sabóia, Donizete Daher e Isabel Cruz.

Às minhas chefes e muito mais que isso, minhas amigas Cristina Lavoyer Escudeiro e Helen Campos pela generosidade, paciência e por muitas vezes segurarem na minha mão e caminharem comigo numa rua que para mim, parecia ser escura e fria. Obrigada de coração!

À você, Tania Nascimento, serei eternamente grata por apenas existir na minha vida. Você é um dos presentes que Deus me deu. Minha irmã gêmea obrigada pelo companheirismo, apoio, amizade, por aguentar meu retardo mental (risos) e por amenizar os problemas com boas risadas tornando minha vida acadêmica muito mais divertida.

À Diana Amado pela generosidade, apoio constante e por me incentivar a crescer e amadurecer cada vez mais.

Ao grupo de trabalho acadêmico: Ana Letícia, Maiara Hoffman, Tania e Wivviane Mansur obrigada pela parceria.

À dupla dinâmica Francini Rodrigues e Solange Balbino pelo apoio dado num dos momentos mais difíceis dessa minha caminhada.

À professora Marianna Zattar por seu amor pelo que faz com muita competência e brilho no olhar. Pela dedicação e paciência, por acreditar em mim e por contribuir para novos conhecimentos. Você é mais que uma orientadora, você é uma pessoa amiga. “Não alimente esse bicho que está dentro de você.” (ZATTAR, 2016).

Às professoras Maria de Fátima e Nadir por terem aceitado e disponibilizado tempo para a composição da banca examinadora deste trabalho.

Aos bibliotecários, sujeitos desta pesquisa, que concordaram em responder o questionário, cooperando para conclusão do trabalho, fico imensamente grata.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro pelos ensinamentos e pelo cuidado em nos presentear com saber. Levarei vocês comigo para eternidade.

Por fim, e não menos importante, obrigada aos que foram imprescindíveis na minha formação e no meu crescimento pessoal e profissional.

É muito raro um oceano secar. Nós escrevemos coisas eternas (SAINT-EXUPÉRY, 2015, p. 52).

RESUMO

Apresenta um estudo sobre a competência em informação do bibliotecário de referência que tem como comunidade a Enfermagem e atua nas universidades federais do estado do Rio de Janeiro. Aponta a temática de Competência em informação e explica a Competência em informação do bibliotecário que atua na área da saúde. Discorre sobre o serviço de referência. Contextualiza a biblioteca universitária. Apresenta uma abordagem qualitativa do tipo exploratória realizada com bibliotecários de referência, tendo como cenário as bibliotecas universitárias de Enfermagem de instituições federais de ensino. Indica que a coleta de dados ocorreu por meio de questionário com perguntas fechadas e abertas. Aponta como resultados principais que as bibliotecárias participantes da pesquisa se mostram competentes em informação e que, para isso, tem como base a busca constante por conhecimento e atualização. Conclui que a atuação do bibliotecário para o desenvolvimento das suas competências em informação é realizada a partir de perspectivas institucionais, relacionadas às oportunidades oferecidas para qualificações pessoais relacionadas às percepções de aprendizagem continuada.

Palavras-chave: Competência em informação. Serviço de referência. Biblioteca universitária.

ABSTRACT

It presents a study about Information Literacy of reference librarian that has as community the Nursing and works in the federal universities of the state of Rio de Janeiro. It points out the Information Literacy and explains the Information Literacy of the librarian who works in the health area. Discusses the reference service. Contextualizes the university library. It presents a qualitative exploratory approach carried out with reference librarians, based on the Nursing university libraries of federal educational institutions. It indicates that a data collection took place through a questionnaire with closed and open questions. It points out as main results that the librarians participating in the research are competent in information and, for this, they have as a basis a constant search for knowledge and updating. It concludes that the performance of the librarian to develop his / her information skills is achieved through institutional perspectives, related to the opportunities offered for professional and personal qualification related to the perceptions of continuous learning.

Keywords: Information Literacy. Reference service. University Library.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Logo internacional oficial da Competência em informação.....	17
Quadro 1 -	Perfil do bibliotecário na área da saúde.....	24
Gráfico 1 -	Instituições que as respondentes são afiliadas.....	37
Gráfico 2 -	Tempo de formação das Bibliotecárias.....	38
Gráfico 3 -	Quanto à formação em cursos de pós-graduação.....	38
Gráfico 4 -	Quanto ao tempo de atuação nas instituições.....	39
Gráfico 5 -	Quanto à participação em programas de capacitação.....	40
Gráfico 6 -	Quanto à participação em iniciativas de compartilhamento de Informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde.....	41
Gráfico 7 -	Quanto à participação na Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS).....	41
Gráfico 8 -	Quanto à participação em outras associações.....	42
Gráfico 9 -	Quanto ao nível de graduação e qualificação do bibliotecário e correlação direta com o ambiente de trabalho e as funções que desenvolve.....	42
Gráfico 10 -	Quanto à participação em ações como bibliotecários de referência em suas instituições.....	43
Quadro 2 -	Sobre ser competente em informação.....	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	PROBLEMA.....	11
1.2	OBJETIVO GERAL.....	11
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4	JUSTIFICATIVA.....	12
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO.....	13
2	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	14
2.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO.....	19
2.1.1	Competência em Informação do Bibliotecário na área da Saúde.....	21
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	25
4	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	28
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	31
5.1	CAMPO DE PESQUISA, POPULAÇÃO AMOSTRA.....	31
5.2	TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	32
6	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	37
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
	REFERÊNCIAS.....	48
	APÊNDICE A – ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO.....	54
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	57

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade tem-se o franco desenvolvimento dos fluxos de informação e das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que impossibilita que o indivíduo consiga acompanhar o volume de documentos produzidos e as informações que são trocadas nos diferentes canais de comunicação que se estabelecem nas diversas interações.

Nessa perspectiva, de acordo com Mendonça (2015), o profissional da área de informação tem que estar apto a adaptar-se aos novos serviços por meio de conhecimento dos recursos informacionais eletrônicos, de modo a usá-los como principal ferramenta de disseminação de informações, atingindo assim a finalidade de sua habilitação profissional em atender as demandas dos usuários.

A autora considera que o bibliotecário, como agente na divulgação e disseminação de informações, interage fortemente com o público, o que lhe exige capacitação a executar com habilidade e competência as atividades e processos sob sua responsabilidade. Essa constatação nos remete a Competência em informação, que de acordo com a ALA (1989 apud FELICIO, 2014, p. 70) o ser competente em informação deve possuir “[...] habilidades individuais que possibilitam ao sujeito reconhecer quando uma informação é necessária, localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Em última análise, as pessoas com competência em informação são aquelas que aprenderam a aprender [...]”.

No contexto da competência em informação se insere a biblioteca universitária, uma vez que esta organização tem por finalidade atender as necessidades informacionais do corpo docente, discente e administrativo da universidade. Aponta Dudziak (2001, p. 102) “A consonância entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca e os programas de ensino, pesquisa e extensão implantados pelas instituições educacionais é o fator que determina seu real sentido”.

Lankes (2012) destaca três pontos que devem ser ressaltados. Primeiramente, a postura do profissional bibliotecário, que deve ser participativo junto à comunidade. Em segundo lugar o autor cita que a comunidade local deverá tornar-se um lugar melhor pela presença da biblioteca e dos bibliotecários, pois estes elementos deverão adicionar valores e guiar a comunidade numa busca ao desenvolvimento. Por fim, destaca ser fundamental ao profissional bibliotecário ter competência em tecnologia, gestão de ativos e questões culturais que cooperem para a transformação da sociedade, pois estas habilidades serão usadas em sua missão de melhorar a sociedade através da criação de conhecimento na coletividade próxima.

O cenário atual apresenta uma mudança crescente a partir da globalização, da explosão informacional e das novas tecnologias que trazem novos modelos entre outros, de trabalho ensino e aprendizagem e, que acarreta a uma demanda de profissionais que se enquadrem neste novo ambiente.

Assim, o tema central deste trabalho aborda uma análise sobre a Competência em Informação do bibliotecário de referência das universidades federais do estado do Rio de Janeiro, especialmente, aqueles que atuam diretamente com a comunidade do campo da enfermagem. Trata-se, portanto, de uma pesquisa que se insere no campo de estudos da informação no escopo da Competência em Informação e que propõe detectar quais meios o bibliotecário de referência faz para capacitar-se e quais as habilidades requeridas em suas funções.

1.1 PROBLEMA

O problema do trabalho aqui apresentado está organizado a partir do seguinte questionamento: qual a competência em informação necessária aos bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias do campo da enfermagem?

1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral desta pesquisa é compreender a competência em informação necessária aos bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias da área da saúde.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para alcançar o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a) apresentar a temática da Competência em Informação;
- b) contextualizar o espaço da biblioteca universitária;
- c) apresentar a noção do serviço de referência;

1.4 JUSTIFICATIVA

Competência em Informação é tema atual e em desenvolvimento contínuo. Em nível nacional ainda se discute como implementar ações norteadoras, criar mais mecanismos de discussões e de divulgação sobre esta temática, visando a conscientização dos profissionais fazendo-os colocar em prática este conceito em sua unidade informacional, em especial as Bibliotecas Universitárias, pois trabalham em conjunto com a instituição de ensino superior, e têm por objetivo dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos.

A temática do presente trabalho, surgiu ao longo de toda trajetória de graduação no Curso de Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Considerando-se que a área da saúde, apesar de sua precariedade em nossa sociedade e cenário político econômico, é um campo que se destaca no cenário acadêmico, tendo produção científica significativa com fontes de informação amplas e atualizadas constantemente. A comprovação deste desempenho acadêmico/científico está no número de bases de dados disponíveis no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior na área da saúde, que se destaca em relação às outras áreas do conhecimento.

Estas constatações acima tornam necessárias que o bibliotecário esteja apto às tecnologias e cenários para atender as demandas e que este profissional se reconheça como educador a desenvolver novas competências para atuar em um processo contínuo de aprendizagem.

Outro ponto justificável é o baixo índice de produção científica sobre a Competência em informação do bibliotecário que atua no campo da enfermagem. Uma pesquisa feita na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) com os termos ‘Competência em informação AND bibliotecários’, foram localizados sessenta registros e nenhum artigo que abordasse o profissional da área de enfermagem. Foram encontrados trabalhos sobre o bibliotecário na área médica, bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias ou escolares, competência em informação dos usuários na biblioteca universitária e escolar. Por isso, buscou compreender a formação continuada do bibliotecário de referência que opera na área da enfermagem e suas habilidades.

Busca-se com o presente estudo a compreensão do aprendizado contínuo do bibliotecário de referência no campo da saúde lotados em Bibliotecas Universitárias e como eles lidam no cotidiano de sua carreira profissional com o processo de ensino-aprendizagem.

Este entendimento propiciará o desenvolvimento de ações direcionadas que ajudem, facilitem e ampliem este aprendizado do corpo técnico destas bibliotecas.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

O trabalho está estruturado em sete seções, incluindo a introdução. A segunda seção discorre sobre a temática competência em informação desde o surgimento até os dias atuais. Nesta seção destaca-se também, a competência em informação do bibliotecário, sua educação permanente e a competência em informação do bibliotecário que atua no campo da enfermagem. A terceira seção aborda o serviço de referência e seus conceitos. Na quarta seção contextualiza a biblioteca universitária a partir de seus objetivos. Os procedimentos metodológicos que se encontram na quinta seção, discorrem sobre o campo empírico e os sujeitos da pesquisa de campo. Esta seção refere-se também, quanto ao nível de pesquisa e à técnica de coleta e análise de dados realizada. Na sexta seção são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa, sua análise e sua relação com os objetivos propostos e a fundamentação teórica deste trabalho. A sétima seção é dedicada às considerações finais do trabalho. Por fim nas seções pós-textuais são apresentadas as referências, os apêndices com a indicação do questionário utilizado na coleta de dados e o modelo do termo de consentimento livre e esclarecido para uso dos dados coletados no questionário aplicado.

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A Competência em Informação é um conjunto de habilidades, para que o ser humano seja capaz de identificar quais suas reais necessidades de informação, elaborando técnicas de pesquisas, utilizando recursos informacionais pertinentes, filtrando os conteúdos encontrados e repassando tais métodos a outros indivíduos, assim, tornando-os seres críticos e capazes para tomada de decisões.

Para Beluzzo (2015) a Competência em Informação é um dos principais fatores para integração social do cidadão e sua plena realização. O desenvolvimento da Competência em Informação capacita os indivíduos para o acesso, seleção, a gestão de avaliação da informação necessária à vida profissional, social e pessoal.

A noção de competência em Informação remete aos Estados Unidos desde a década de 1970 com o conceito de *Information literacy*, que vem sendo introduzido no campo de estudos da informação e tomando mais espaços na literatura ao longo das últimas décadas. Em 1974 o bibliotecário Paul G. Zurkowski utilizou a expressão *Information literacy* como um termo que estava ligado à utilização de fontes de informação que auxiliassem na resolução de problemas e tomada de decisão.

Em sua obra, Zurkowski recomendou iniciar um movimento em direção à “*information literacy*”, sugerindo “[...] que os recursos informacionais deveriam ser aplicados na resolução de problemas no trabalho através das técnicas e habilidades no uso das ferramentas de acesso à informação” (ZURKOWSKI, 1974 apud DUDZIAK, 2003, p. 24).

Na década de 1980 o conceito de *Information Literacy* se difundia no âmbito escolar, dando sentido à capacitação em tecnologias da informação. Para Souza (2014, p. 111) “esse período foi fortemente marcado pela influência dos computadores e a *information literacy* ainda estava limitada à esfera instrumental”. E, “[...] a partir dos estudos de usuários de Breivik (1985), os aspectos atitudinais foram delineados e programas educacionais com base na *information literacy* foram implementados” (SOUZA, 2014, p. 111). Como exemplo apresenta-se Kuhlthau, que em 1987 fundamentou a integração da *Information Literacy* aos currículos escolares e o acesso aos recursos informacionais (SOUZA, 2014).

O ponto importante é a integração da *Information literacy* ao currículo, o que significa entendê-la não como uma disciplina isolada, autônoma e desprovida de contexto, mas sim em harmonia com o universo do aprendiz. [...] O foco estava no ser humano e em seu aprendizado. [...] as tecnologias da informação são apenas ferramentas de aprendizado. (DUDZIAK, 2003, p. 25).

Também na década de 1980 destaca-se o relatório da *American Library Association* – ALA (1989), que ressaltava a importância da *Information Literacy* para indivíduos, trabalhadores e cidadãos. “As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca” (DUDZIAK, 2003). A ALA (1989 apud FELICIO, 2014, p. 70) enfatiza que:

Competência em informação refere-se a um conjunto de habilidades individuais que possibilitam ao sujeito reconhecer quando uma informação é necessária, localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Em última análise, as pessoas com competência em informação são aquelas que aprenderam a aprender, elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir delas, são pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque elas sempre podem encontrar as informações necessárias para qualquer tarefa ou tomada de decisão.

A partir de 1990 o objetivo dos estudos e práticas em torno dessa temática eram promover autonomia ao usuário aprendiz, tornando-o capaz de se aprofundar no mundo da informação, para que consigam identificar fontes de informação e documentos pertinentes à sua pesquisa. Neste mesmo período o conceito dado pela ALA foi amplamente aceito e intensificado, promovendo programas educacionais no contexto da competência em informação em todo mundo e, principalmente, nas bibliotecas universitárias. Assegura Dudziak (2003, p. 28) que a Competência em Informação foi ganhando “[...] dimensões universais, disseminando-se nos vários continentes, havendo uma busca constante pela elucidação do conceito, procurando torna-la acessível a um número cada vez maior de pessoas”.

Nos anos 2000 destaca-se quando em 2009 foi assinado pelo presidente dos Estados Unidos Barack Obama a proclamação “*National Information Literacy Awareness Month, 2009*”, que ressaltava a importância aos cidadãos americanos para lidar com o fluxo de informações e saber discernir as fontes e os documentos. “Além da simples posse de dados, também temos de aprender as habilidades necessárias para adquirir, recolher e avaliar informações para qualquer situação” (OBAMA, 2009, p. [1], tradução nossa). O presidente destaca que os professores e as instituições de ensino devem se adequar a este novo cenário informacional e devem atuar como educadores, formadores de uma nova era pensante e crítica.

Para Obama (2009) as habilidades básicas de leitura e aritmética são fundamentais, mas outras ferramentas necessárias a levar os estudantes a aproveitar as informações disponíveis da melhor forma possível também são indispensáveis, visto que a informação, a

capacidade de procurar, localizar e decifrar pode aplicar-se a inúmeras decisões da vida, da área financeira, médica, educacional ou técnica. Ainda por este autor, uma cidadania educada e informada é essencial ao funcionamento da sociedade moderna e democrática e por isso ele encoraja as instituições de ensino e a comunidade a ajudar os cidadãos a encontrar e avaliar as informações que procurar seja qual for a sua forma.

No Brasil, o termo *Information Literacy* tem a inserção nos anos de 2000, com bibliotecários que avançaram nos estudos relativos à educação de usuários. Destaca-se neste período a publicação ‘O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede’ da professora Sônia Elisa Caregnato ao traduzir o termo para “habilidades informacionais” com vistas à educação. Caregnato fala sobre “[...] educação de usuários como forma de desenvolver habilidades informacionais nas bibliotecas universitárias e apontar mudanças que surgem a partir da disponibilização da informação digital em rede” (CAREGNATO, 2000, p. 48). A autora destaca a carência das bibliotecas universitárias em desempenharem um modelo central educacional e do despreparo na oferta de seus serviços prestados aos usuários.

Em 2011 foi produzido e publicado no Brasil o primeiro documento sobre este tema, no XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, a Declaração de Maceió sobre “Competência em Informação: cenários e tendências”, o documento aborda as seguintes questões: desenvolver questões voltadas a temática e sua valorização diante dos profissionais das áreas afins, programas de aprendizagem e atividades implementadas nas escolas a fim de capacitar e por o exercício em prática para seus alunos.

No II Seminário de Competência em Informação, realizado no XXV CBBB, em 2013, em Florianópolis, foi elaborado o Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. No documento os bibliotecários ressaltam a importância de políticas voltadas para o desenvolvimento educacional da população, principalmente, dos menos favorecidos. “Para esses profissionais é imprescindível criar discussões sobre o reconhecimento dessas afirmações, colocando a Competência em Informação nesse contexto, de modo suscitar reflexões e ações em prol desse direito” (MANIFESTO..., 2013).

No ano de 2013 a UNESCO (Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura) publicou um documento elaborado por Horton Jr e outros pesquisadores da área de Competência Informacional intitulado “*Overview of Information Literacy Resources Worldwide*”.

Figura 1 – Logo internacional oficial da Competência em informação



Fonte: Horton Junior (2013, p. 10).

Neste documento são apontadas listas com as principais fontes de informação por idioma para o assunto e apresentado o logotipo oficial de competência em informação (Figura 1). Entretanto, seu principal elemento é a busca da padronização do termo “Competência em Informação” em vários idiomas. Brasil e Portugal, apesar de compartilharem o idioma, o português, possuem terminologia diferenciada, sendo “Literacia da Informação” ou “Literacia Informacional” no país ibérico e “Competência em Informação” em nosso país (HORTON JUNIOR, 2013).

Como continuidade às discussões, ocorreu na cidade de Marília em 2014 o III Seminário de Competência em Informação com o tema Competência em Informação e Redes de Conhecimento Colaborativo. O objetivo do evento foi compartilhar iniciativas e métodos de trabalho desenvolvidos no âmbito de sistemas, unidades e serviços de informação sob a ótica das redes de conhecimento colaborativo (CARTA..., 2014). Neste evento discutiu-se sobre a importância de garantir que todo e qualquer indivíduo, independente de sua condição social possa usufruir e adquirir informação precisa para construção do seu conhecimento e que profissionais das áreas afins possam trabalhar em conjunto com as autoridades governamentais a fim de promover estratégias importantes para o desenvolvimento, econômico, social, político e principalmente humano em nível nacional.

Com o apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação - ANCIB e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT,

em 2014, ocorreu o I Seminário sobre Competência em Informação do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, na cidade de Belo Horizonte. O evento teve como tema: “Integrando as redes dos pesquisadores – Proposta de monitoramento e intercâmbio de atividades de pesquisa no Brasil”. Na oportunidade, cada grupo de trabalho desenvolveu atividades e apresentou resultados obtidos durante o seminário, resultados estes que servirão como indicadores às ações do IBICT para a consolidação da área de Competência em Informação no contexto nacional (ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2014).

No ano seguinte, em 2015, ocorreu o II Seminário sobre Competência em Informação do ENANCIB em João Pessoa. O evento teve como objetivo promover a rede de colaboradores para este tema por todo país.

A expectativa é de que a rede de colaboração se instale e se consolide pelos vários recantos do País, atraindo parceiros e apoiadores de modo a contribuir para resolver (ou amenizar) as questões que afligem a sociedade contemporânea, centrada nos recursos informacionais e tecnológicos, muitas vezes, impossibilitada de usufruir dos ganhos sociais, econômicos e educacionais, devido à ausência de uma competência em informação (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA..., 2015, p. 383).

Em 5 de maio de 2015 foi realizado o I Fórum sobre Competência em Informação: pesquisas e práticas no Rio de Janeiro, organizado pelo Curso de Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação - UFRJ e pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. O objetivo deste evento era promover um debate sobre a Competência em Informação a partir da troca de experiências, de práticas profissionais e de pesquisa.

No dia 6 de outubro de 2016 foi realizado no Centro Cultural do Banco do Brasil na cidade do Rio de Janeiro, foi aberto o II Fórum sobre Competência em Informação: pesquisas e práticas no Rio de Janeiro. O evento contou com a participação de bibliotecários de diversas áreas de atuação na intenção de demonstrar a valorização desse tema por meio do compartilhamento de pesquisas e experiências.

2.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

No contexto de um fluxo exacerbado de informações fica evidente a necessidade por profissionais que saibam lidar com esse cenário. Nessa perspectiva evidenciam-se os

profissionais bibliotecários com habilidades de competência em informação e, sobretudo, sujeitos analíticos, críticos e autônomos. E, por isso, é relevante pensar que, este profissional para tornar-se competente precisa buscar continuamente à promoção pelas competências que lhes são exigidas no exercício de suas funções. Essa constatação alinha-se perfeitamente com o que é afirmado por Alves (2015, p. 46):

[...] tais atribuições iniciam-se com atitude do profissional bibliotecário de adotar como própria a causa da competência em informação, incorporando no seu dia-a-dia a necessidade de atualização constante e o desejo de aprender continuamente, em diferentes ambientes e com pessoas diversas.

Todo o contexto descrito acima aponta para a necessidade contínua de capacitação do profissional bibliotecário, a fim de que se adapte às necessidades e evoluções que cada vez ocorrem de forma mais dinâmica devido à rápida propagação dos conhecimentos e técnicas. Essa velocidade deve-se à veiculação on-line, quase que imediata observada no meio acadêmico/científico, o que deixa no passado o "*delay*" entre a descoberta e a divulgação para incorporação por outros pesquisadores em seus trabalhos.

Assim sendo, um novo segmento de trabalho vem sendo caracterizado por parte dos bibliotecários, por conta dos avanços tecnológicos, das mídias sociais, da interação com outros ambientes de atuação, o que requer uma atenção maior ao usuário do que o próprio documento. Farias (2014, p. 10) aponta que:

Nesse âmbito encontram-se os futuros bibliotecários, cuja natureza de atuação, entre outras, é a de lidar com pessoas e não mais com documentos unicamente analógicos, mas também com os fluxos e sistemas de informação, sendo eles elementos catalisadores e tradutores de uma nova realidade, na qual a informação já não é mais o passivo e mais, sim, o ativo de uma sociedade ansiosa por sobrevivência e desenvolvimento, econômico, social e intelectual.

E por falar tanto em sociedade da informação e das tecnologias da informação essa colocação do autor nos diz que, a natureza do bibliotecário de hoje, deixa de ser um cuidado de coleções e passa a interagir diretamente com o usuário, “[...] constitui um elo essencial entre o usuário e a informação” (ACCART, 2012, p. 4).

Visando o “tripé: bibliotecário, informação e usuário, é imprescindível que se discuta o profissional enquanto atuação e capacitação e o usuário, sendo aquele que necessita da informação e vai adquiri-la através do profissional” (FUNARO; VALLS, 2013, p. [1]).

O bibliotecário extrapola os aspectos relacionados à formação ou à organização de acervos na medida em que precisa interagir com a comunidade e promover a educação no

contexto da informação. Para sua atuação como profissional e agente educacional, é essencial ser competente em informação, pois sua execução trará benefícios para todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, e, em consequência, para a sociedade (MATA, 2010). Nesse contexto a função do bibliotecário assume uma responsabilidade social ao auxiliar na formação do indivíduo e facilitar o acesso à informação. No âmbito do profissional da informação, Santos e outros autores (2015, p. 173) enfatizam que:

- a) discutir e descrever quais as competências e habilidades em informação que o profissional da informação de uma biblioteca universitária deve possuir para ser inovador ao desenvolver um programa de competência em informação;
- b) observar quais as principais características que um programa de educação para profissionais da informação deve ter para ser uma alternativa inovadora no âmbito das bibliotecas universitárias e para desenvolver habilidades diferenciadas nos profissionais aos quais o programa será ministrado;
- c) contribuir para que o profissional da informação conheça e domine os conceitos de competência em informação e tenha condições de ser um facilitador na implementação e no desenvolvimento de programas de competência em informação.

Esses três passos descritos acima deixam claro os pontos fundamentais e o encadeamento das ações de um plano de capacitação profissional para os bibliotecários das unidades informacionais universitárias. Os planos de capacitação que se baseiem nesses princípios e nesta sequência, certamente, terão maior índice de sucesso e aplicabilidade imediata nos serviços prestados e melhora na qualidade de atendimento tanto dos profissionais quanto das unidades informacionais.

A sociedade da informação precisa de profissionais com habilidades e conhecimentos complexos em diversos campos de atuação e que não se restringem somente a determinado espaço em que ele esteja atuando. Tais profissionais precisam se adequar aos novos serviços, ter domínios dos recursos informacionais utilizando-o como um mecanismo de disseminação da informação para atender seus usuários. Dudziak (2001) afirma que “o bibliotecário educador não apenas deve conhecer sua área de atuação, como também deve considerar a dimensão didático-pedagógica e o projeto educacional da instituição/comunidade na qual age”. Valentim (2002 apud MENDONÇA, 2015, p. 64) reitera essa ideia quando diz que “o mundo atual precisa de profissionais com conhecimentos e competências específicos, porém, que estejam integrados em concepções gerais sem restrições ao espaço determinado do campo de atuação que escolheu para trabalhar”.

O profissional da informação deve ter além da desenvoltura com os procedimentos técnicos, um conhecimento sobre as tecnologias e gestão da informação, buscar seu aprendizado continuamente. Essas exigências remetem às dinâmicas de competência em informação, que se caracterizam pela utilização apropriada da informação, pelo desenvolvimento intelectual e por sua experiência ao longo da vida. “Portanto, uma pessoa competente em informação estará constantemente buscando adquirir novos conhecimentos, por meio de formação” (ORELO; CUNHA, 2013, p. 30), esta afirmação dos autores confirma e enfatiza a necessidade de ter-se um profissional bibliotecário dinâmico, inquieto no saber e sedento de aprendizado e conhecimento para que se mantenha em contínuo crescimento pessoal e profissional.

Sob essa perspectiva coloca-se como questão fundamental que as escolas de Biblioteconomia incluam no currículo pedagógico o tema da competência em informação para formar profissionais capazes de exercerem sua profissão com eficiência e eficácia numa esfera em constante mudança. Assim sendo, torna-se imprescindível o desenvolvimento de ações nestes cursos que transmitam a relevância da Competência em Informação e a necessidade de formação continuada dos profissionais da informação para que este tema ganhe mais força e seja priorizado, tanto, nas organizações governamentais, quanto, nas instituições de ensino e ganhe mais foco nos ambientes informacionais.

2.1.1 Competência em Informação do Bibliotecário na área da Saúde

As práticas diárias dos bibliotecários (busca, localização, tratamento e disseminação de informação) são grandes e valiosas, mas os avanços tecnológicos têm exigido profissionais com habilidade e preparados para as rápidas e contínuas inovações no universo informacional. Destaca-se aqui a área da saúde por tratar-se de campo com amplo número de recursos informacionais que contribuem para o avanço da ciência e melhoria na qualidade de vida do ser humano. No campo da saúde a informação é vital. De acordo Liston e Santos (2008 apud MENDONÇA, 2015, p. 67):

O excesso de informação cria barreira que coloca, muitas vezes, os profissionais da área da saúde, bem como discentes e docentes, em situações desconcertantes quanto ao manuseio das novas ferramentas informacionais disponíveis e à falta de habilidade em lidar com tais ferramentas.

Tais barreiras que reforçam a ideia de que o bibliotecário deve estar preparado para o uso desses mecanismos, compartilhando o que sabe com os diversos campos e profissionais

da saúde. Essa área demanda de bibliotecários “[...] atuantes e cientes tanto do seu potencial de agregar a habilidade de pesquisa à rede de profissionais da saúde, aos alunos e professores, como também da sua responsabilidade social” (MENDONÇA, 2015, p. 68). Dando seguimento a este raciocínio Cavalcante (2012, p. 92) advoga que:

Na área da saúde, com relação ao seu contexto informacional e uso das tecnologias, há peculiaridades que a tornam bem específica, tendo em vista os aspectos éticos inerentes aos desafios de se lidar com seres humanos. Aprender a utilizar competentemente essas ferramentas informacionais, bem como os resultados delas advindos implica trabalhar dentro de uma lógica que envolve compartilhamento, trabalho cooperativo e dialogicidade.

O bibliotecário tem um papel essencial na área da saúde, pois cabe a ele desempenhar e contribuir para o desenvolvimento de competências em informação junto a outros profissionais. Vale ressaltar que no âmbito da saúde, os profissionais (médicos, enfermeiros, dentistas, entre outros) muitas vezes precisam de informações urgentes, e que estas devem ajudá-los na tomada de decisão referente a diagnóstico e tratamento, o que é imprescindível o recebimento de respostas corretas e atualizadas, pois do contrário, pode trazer resultados drásticos no seu atendimento.

Isto tudo reforça a ideia de competência informacional por parte dos bibliotecários que exercem suas atividades em organizações de saúde, para auxiliarem com informações aqueles profissionais que simbolicamente e concretamente são “impedidos” do direito de errar. Por tudo isso se pode dizer que, a informação para a saúde se sustenta em dois pilares, ela deve ser definitivamente segura e diretamente acessível aos profissionais da saúde (SANTOS, 2008, p. 34).

Essas características de impossibilidade de erro e premência de informações, intrínsecas à área de saúde, torna imprescindível a presença de bibliotecários capacitados e atualizados nas unidades informacionais desta área de conhecimento, pois isso pode ser a diferença entre a perda ou não de uma vida em função da chegada de uma informação crucial a tempo. Cabe ressaltar que a presença de um bibliotecário de referência, quer seja ela na área da saúde ou em qualquer outra área, seu papel é essencial.

Não se pede que ele tenha necessariamente 'formação básica médica', mas é essencial que seja a pessoa certa para fornecer respostas adequadas a questões que surgem durante o atendimento médico, por meio de provisão de literatura relevante e de qualidade, além de imediata. A mudança que se vislumbra é sair dos serviços de bibliotecas e passar para o serviço de apoio ao processo decisório, permanecendo, porém, a essência do trabalho bibliotecário (BERAQUET et al., 2006, p. 5).

De acordo com Santos (2008), a *International Federation of Library Associations and Institutions* (2004) relaciona algumas competências para o bibliotecário que atua em “unidades de informação de organização de saúde”, a saber:

- a) um completo conhecimento sobre biblioteconomia, incluindo uma formação em administração e gestão;
- b) habilidades de organização;
- c) habilidades em leitura e biblioterapia;
- d) conhecimentos clínicos, sobre doenças e necessidades dos enfermos;
- e) conhecimentos sobre a terminologia da área da saúde;
- f) habilidade de falar e escrever claramente, incluindo a habilidade para definir a contribuição da biblioteca aos pacientes;
- g) bom juízo e certa flexibilidade;
- h) habilidade com as novas tecnologias, especialmente em softwares relacionados aos serviços bibliotecários;
- i) devem ser pacientes, afáveis, compreensivos e com forte empatia e capacidade de escutar (IFLA, 2004 apud SANTOS, 2008, p. 29).

O bibliotecário que atua numa unidade informacional de saúde deve buscar atender da melhor forma possível às nove competências descritas acima, pois desta forma se tornará um profissional completo para desempenhar sua função naquele local. Em sua busca pela perfeição este profissional deve avaliar seu desempenho continuamente, tendo em vista estas competências e priorizando a atualização em seus pontos de “fraqueza”, ou seja, de menor desempenho.

Mendonça (2015) enuncia que a maioria dos bibliotecários brasileiros tem a formação para trabalhar em diversas áreas, cabendo a esses profissionais que “busquem uma formação continuada que lhes permita ter uma base para uma profissão consolidada, assim como base para ser um profissional competente”. A autora reforça que “[...] a atuação do bibliotecário, na referida área, pode se dar em diferentes ambientes, o que caracteriza distintos perfis, que são descritos na literatura científica como: bibliotecário médico, bibliotecário clínico e informacionista clínico” (MENDONÇA, 2015, p. 60). A atuação deste profissional em cada uma destas três especialidades demanda uma formação continuada e capacitação específica, direcionada às peculiaridades relacionadas à especialidade em que atua.

Quadro 1 – Perfil do bibliotecário na área da saúde

Bibliotecário médico	Aquele que trabalha em biblioteca especializada, como biblioteca hospitalar ou biblioteca médica.
Bibliotecário clínico	São aqueles que trabalham não só com a equipe médica como também em bibliotecas.
Informacionista clínico	São profissionais que tem lucidez quanto à organização e recuperação da informação na saúde.

Fonte: Adaptado de Mendonça (2015, p. 60).

As universidades brasileiras possuem repertórios informacionais on-line em saúde, as chamadas Bases de Dados o que torna claro, a necessidade dos bibliotecários das unidades informacionais destas instituições de ensino e pesquisa manterem-se atualizados nos procedimentos, normas e formato de entrada, pesquisa e recuperação de informações, pois assim desempenharão seu papel de forma eficiente e rápida.

Nesse contexto dominado largamente pelas tecnologias da informação, traz aos bibliotecários desafios ligados ao aproveitamento dessas novas ferramentas. Por isso, o profissional competente em informação possui um papel relevante e significativo frente à área da saúde, integrando como agente educador, facilitador para recuperação de respostas relevantes, atuando com excelência e de forma expressiva em um universo multidisciplinar.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

De acordo com Vieira (2014), o serviço de referência originou-se a partir da ampliação do ensino público e da alfabetização, que criaram um novo público leitor, que necessitava de assistência surgindo então à biblioteca pública. As obras disponibilizadas pelos bibliotecários ao público para busca pela informação são consideradas pelo termo *reference*. O acesso às bibliotecas se democratiza, o que corresponde a uma ascensão da educação dos cidadãos que desejam se apropriar do universo do livro (ACCART, 2012).

A biblioteca por sua vez, tem a missão de estimular a produção de conhecimentos e promover acesso às informações que nela existem. Para Lankes (2012) a missão da biblioteca é de “promover a formação continuada de seus clientes, apoiando a aprendizagem além dos cursos acadêmicos, com materiais que melhorem sua qualidade de vida, que atendam seus interesses pessoais e qualifique seu desempenho no trabalho”.

No caso da biblioteca universitária, se expande para as atividades de ensino pesquisa e extensão, facilitando a busca recuperação e acesso. Para tal, é imprescindível a presença de um bibliotecário de referência para atuar como facilitador e mediador perante as inquietações dos seus usuários.

Sob o olhar de Lankes (2012) é importante que o bibliotecário saiba das necessidades de sua comunidade, pois este profissional é hábil em solucionar problemas, e gosta dos desafios trazidos por questões levantadas no serviço de referência. O profissional nasceu justamente para servir as necessidades informacionais de uma comunidade, e por essas necessidades serem grandes o seu trabalho é indispensável.

O serviço de referência tem um papel fundamental dentro da unidade de informação, que é de orientar seus usuários, investigar a necessidade de informação, fornecer informações pertinentes e ter habilidades com os recursos informacionais, prestando assim, um serviço de excelência e qualidade. Para Accart (2012), nos dias atuais o termo ‘referência’, tem um sentido mais amplo, pelo menos em Biblioteconomia, uma vez que o ‘serviço de referência’ abarca um grau de atividades e competências com intuito de dispor um serviço a um público específico, em linhas gerais, dar uma resposta a uma pergunta. A função de referência que por vezes tem denominações diferentes é inserida junto com os serviços ao público nas bibliotecas ou nos centros de documentação. Para Grogan (1995 apud FELICIO, 2014, p. 47):

O que confere ao serviço de referência um status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é, em primeiro lugar, sua característica de

envolver uma relação pessoal face a face, o que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca; e, em segundo lugar, a certeza antecipada de que o esforço despendido provavelmente não se desmanchará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consulente individual identificável.

Pela interpretação de alguns autores, assim como Samuel Rothstein, “o ponto focal do serviço de referência é a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação” (ACCART, 2012, p. 13). Ou seja, as atividades peculiares do bibliotecário de referência se diferem dos demais serviços prestados numa biblioteca, principalmente pela interação entre o usuário e o profissional.

Em 1876 foi publicado um artigo na *Centennial Conference of Librarians*, na Filadélfia, de Samuel Swett Green que dispõe das quatro missões do bibliotecário de referência (VIEIRA, 2014):

- a) ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
- b) responder as perguntas dos usuários;
- c) ajudar os usuários a selecionar as obras boas;
- d) promover e personalizar os serviços da biblioteca (ACCART, 2012, p. 7).

Para o autor essas quatro missões ajudam o usuário a conhecer e saber sobre os produtos e serviços que a biblioteca tem a oferecer, sobre a importância da participação da biblioteca nas atividades da instituição e do trabalho do profissional em parceria com seu usuário a sanar suas dúvidas.

Para Grogan (1995) a expressão serviço de referência dar-se ao auxílio prestado ao sujeito que necessita de informações. No que se refere ao processo de referência é a interação que envolve o consulente e o bibliotecário no decorrer da prestação do serviço de referência. Assim, Gerald Jahoda (GROGAN, 1995, p. 50) evidencia que este processo “abrange a sua totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”. Grogan (1995) destaca que o processo de referência é composto por oito etapas:

- a) problema: é o início. O usuário tem um problema em questão e quer resolvê-lo;
- b) necessidade de informação: o usuário precisa da informação mas não sabe defini-la;
- c) questão inicial: primeiras questões elaboradas pelo usuário;
- d) questão negociada: questões elaboradas com o usuário;

- e) estratégia de busca: análise do tema proposto com a identificação dos conceitos e suas relações;
- f) processo de busca: a busca efetivamente para recuperação da informação;
- g) resposta: consiste no resultado da busca;
- h) solução: quando as questões levantadas pelo usuário são sanadas.

A atividade parte do contato inicial quando o usuário reconhece um problema, formula sua questão e inicia o processo de busca pela informação, procurando uma resposta e, posteriormente, a certeza de que seu problema foi solucionado. No entendimento de Siqueira (2010, p. 122), “[...] é antes de tudo uma atividade humana para atender um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação”. Na década de 1990, com os avanços tecnológicos advindos da internet, muda o retrato do serviço de referência, onde as bibliotecas adotam o serviço por meio virtual, via telefone, através de chats, emails. Siqueira (2010) aponta que o serviço de referência virtual é dividido em dois modelos: assíncronicos e síncronicos. Os modelos se diferem pelo tempo de resposta dada ao usuário. Se a resposta é dada em tempo real ela é denominada com síncronica, mas se a resposta variar de minutos ou dias ela é assíncronica. A ‘*Ask a Librarian*’ (pergunte a um bibliotecário) aparece nos sítios das bibliotecas “[...] são instalados nas bibliotecas universitárias, a fim de estabelecer um contato direto entre estudante e o bibliotecário de referência” (ACCART, 2012, p. 8). Isso significa um avanço para as funções do bibliotecário de referência, transformando este profissional de guardião de acervo intelecto-cultural impresso a um administrador/gerente de um centro de informação, buscador, selecionador e difusor destas informações.

Com efeito, é imprescindível destacar que abordagem cognitivista dá espaço, neste trabalho, para a visão da informação como uma construção social na medida em que são incorporados os estudos sobre competência em informação, conforme apresentado na seção 2 deste trabalho. A construção social da informação faz com que o setor de referência seja dinâmico e complexo, o que exige do profissional de referência pro-atividade, habilidades técnicas de manuseio para recuperação de informações e aptidão necessária para dialogar com diferentes indivíduos em diferentes contextos. O bibliotecário de referência é um ator importante na promoção da informação como disseminador. Para tanto, considera-se condizente que o profissional de referência esteja atualizado e competente, disposto a oferecer serviços com excelência.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Dentre os vários tipos de biblioteca, tem-se a biblioteca universitária que por sua vez caracteriza-se como uma organização ligada a uma instituição de ensino superior que dá apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Em geral, o objetivo da biblioteca universitária é promover a disseminação da informação e do conhecimento, e suas áreas podem variar de acordo com a instituição que ela esteja inserida e/ou da comunidade que se atende. Miranda (2007) considera que o principal papel da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, aplicando sua coleção aos conteúdos programáticos a fim de suprir as propostas da instituição que lhe deu origem. Para Cunha (2010, p. 6)

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Esta visão do autor supracitado deixa clara a dimensão que uma biblioteca universitária assume como centro de preservação, catalogação, recuperação e difusão do conhecimento e da cultura e diretamente ligada à formação profissional completa dos estudantes que dela se valem.

A biblioteca é o reflexo da universidade e, sendo assim, é esperado que o seu planejamento estratégico seja orientado e desenvolvido nesse contexto.

A consonância entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas instituições educacionais é o fator que determina seu real sentido. Essa consonância é alcançada por meio do entendimento das estruturas curriculares, bem como a interação com a comunidade e a integração ao modelo político-educacional almejado pela instituição. A clareza com relação aos objetivos e atividades pertinentes à biblioteca, como serviço de informação que é, dentro de sua comunidade também são fatores determinantes nessa integração (DUDZIAK, 2001, p. 102).

Cabe ressaltar que a biblioteca universitária se destaca por seus serviços prestados à comunidade acadêmica, corroborando sua função social. Conforme Dudziak (2001), a biblioteca pode vir a ser um agente de transformação por meio do seu engajamento nos processos de ensino-aprendizado, pesquisa e serviços de extensão, deixando o tradicional papel passivo de suporte à educação e sendo agente ativo de transformação.

Bastos (2013) salienta que na biblioteca universitária encontra-se grande parte de matéria-prima do desenvolvimento, que por sinal é um dos fatores básicos para o seu desempenho, principalmente, para o fazer das funções indissociáveis do tripé universitário.

Diante disso, a biblioteca deve estar disposta a “adequar seus serviços e produtos e promover o uso intensivo dos recursos informacionais, deve acompanhar as mudanças políticas, sociais, econômicas, culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada” (SCHWEITZER, 2007, p. 82). Se tratando de um “organismo vivo, com cultura própria; mantedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, não pode perder seu principal foco: o usuário” (SOUZA, 2009, p. 28).

Em nível internacional a *Association of College & Research Libraries*, que é uma associação de ensino superior para bibliotecários, lista doze ações que a biblioteca universitária deve desenvolver, como transcrito abaixo:

- i. Saber comunicar o seu valor dentro da comunidade acadêmica demonstrando os benefícios que toda a universidade usufruirá se souber utilizar de forma intensiva os seus serviços.
- ii. Gerir os dados científicos no âmbito do apoio à investigação e sua curadoria de modo a preservá-los e partilhá-los através de serviços como o «cloud computing» ou através de repositórios científicos, armazenando-os, gerindo-os e reutilizando-os.
- iii. Aplicar procedimentos e normas à preservação e curadoria digital de modo a conservar e gerir os documentos digitais.
- iv. Aceitar o desafio trazido pelo novo modelo de ensino-aprendizagem do ensino superior aliado a métodos de ensino não formal, de aprendizagem ao longo da vida e em processos de eLearning e bLearning.
- v. Adaptar-se constantemente às novas tecnologias da informação tais como software open source, cloud computing, ferramentas de colaboração e partilha, acesso aberto, conteúdos híbridos, e-learning e mobile learning.
- vi. Caso seja requisito dos seus utilizadores deverão recorrer ao uso das tecnologias móveis e seus dispositivos (smartphone e tablets) adaptando o seu uso ao contexto da aprendizagem.
- vii. Dinamizar as coleções eletrônicas nomeadamente os ebooks sendo esta também uma condição presente na Agenda Portugal Digital, pela flexibilidade da utilização das suas licenças que permitem várias utilizações e “requisições” em simultâneo.
- viii. Reforçar o apoio à publicação científica institucional, através dos serviços de publicação de revistas e dos repositórios de acesso aberto e apoiando os autores relativamente às normas técnicas e direitos de autor.
- ix. Reforçar as competências das equipas e sua valorização e formação profissional.
- x. Proceder à elaboração de estudos dos comportamentos e necessidades dos utilizadores de modo a conhecerem cada vez melhor, aqueles que são os seus clientes e a razão primordial da existência das bibliotecas.
- xi. Reforçar a colaboração entre bibliotecários, informáticos, investigadores e entidades parceiras financiadoras será essencial para fomentar a qualidade na investigação e promover a futura reutilização dos dados científicos assentes em estruturas de Open Access e sistemas de descoberta.

xii. Contribuir para o sucesso acadêmico dos utilizadores, proporcionará um maior financiamento e prestígio para a universidade o que se refletirá nos serviços da sua biblioteca, assim é fundamental intervir na literacia da informação e no reforço das competências académicas bem como medir o impacto das publicações produzidas recorrendo à bibliometria, à altimetria e ao apoio nos estudos de humanidades digitais (*ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES* 2011 apud SARAIVA; QUARESMA, 2015, p. 2).

Uma biblioteca que siga as indicações acima, buscando aplica-las e executá-las com coerência e qualidade, caminha a passos largos rumo à excelência no desempenho de seu papel.

A biblioteca universitária coopera para o progresso científico do país e, como unidade informacional, exerce seu papel perante a sociedade, visando a construção de novos conhecimentos e servindo de alicerce para o uso da informação como ferramenta de inclusão social. O indivíduo, ao adquirir grau de instrução que o capacite a ler, buscar informações, selecionar estas e ponderá-las, assume papel primordial numa sociedade democrática, participando ativamente desta sociedade.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com os princípios apresentados, indica-se que este trabalho terá um cunho exploratório. De acordo com Gil (2008) as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de dar uma dimensão maior, uma aproximação, sobre o fato investigado. Cabe ressaltar que esse tipo de pesquisa é predominante quando o tema em questão é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e que possam ser operacionalizadas. Acresce a abordagem qualitativa na identificação desta pesquisa com a pretensão de coletar dados a respeito do conhecimento dos sujeitos da pesquisa de campo sobre competência em informação.

5.1 CAMPO DA PESQUISA, POPULAÇÃO E AMOSTRA

Os sujeitos da pesquisa de campo foram os bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias que integram as instituições federais do Estado do Rio de Janeiro, a saber:

- a) Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ;
- b) Universidade Federal Fluminense – UFF;
- c) Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO;

A escolha pelas universidades mencionadas se deu por serem as únicas instituições federais de ensino superior do estado do Rio de Janeiro que possuem o curso de graduação em Enfermagem.

A Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) foi criada no início do século XX, mais precisamente em 31 de dezembro de 1923, pelo Decreto nº 16.300, sob título de Escola de Enfermeiras do Departamento Nacional de Saúde (ITO et al, 2006). A Escola surge como consequência do movimento sanitário brasileiro ocorrido à época. Em 31 de março de 1926 passa a chamar-se Escola de Enfermeiras D. Ana Néri através do Decreto nº 17.268 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, [2016?a]).

Em 19 de abril de 1944, através do Decreto-Lei nº 1.130, ocorreu a criação da Escola de Enfermagem do Estado do Rio de Janeiro. A inauguração, entretanto, ocorreu em 18 de outubro de 1944 e o ano letivo teve início em 1 de fevereiro de 1945. O atual nome, Escola de

Enfermagem Aurora de Afonso Costa (EEAAC), foi adotado em 1995 em homenagem à sua fundadora e primeira diretora (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2015).

A Escola de Enfermagem Alfredo Pinto (EEAP) é a primeira escola de Enfermagem brasileira, foi criada pelo Decreto Federal nº 791, de 27 de setembro de 1890, pertencendo à Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). A formação de pessoal de Enfermagem se deu com objetivo de atender inicialmente aos hospitais civis e militares e, posteriormente, às atividades de saúde pública, principiou com a criação, pelo governo, da Escola Profissional de Enfermeiros e Enfermeiras, no Rio de Janeiro, junto ao Hospital Nacional de Alienados do Ministério dos Negócios do Interior (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, [2016?b]; CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO).

A escolha pela biblioteca universitária se deu pelo perfil de assistência ao ensino, à pesquisa e à extensão e, portanto, da comunidade acadêmica. No que tange à população, indica-se a escolha por bibliotecários que tem como comunidade a Enfermagem. Fundamente-se essa indicação em função de se tratar de um campo que contribui para o avanço científico das ciências da saúde. A amostra foi formada por bibliotecários que atuam no serviço de referência das bibliotecas universitárias das universidades selecionadas, o que correspondeu a três bibliotecários. Cabe esclarecer que nenhum respondente foi discriminado ou teve qualquer prejuízo financeiro ou moral na coleta de dados e participaram somente após a apresentação dos objetivos do trabalho e concordância dos termos de consentimento livre e esclarecido.

5.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Na coleta de dados optou-se por utilizar como instrumento um questionário contendo questões abertas e fechadas. Tal escolha teve como objetivo identificar resultados significativos para explanação dos objetivos (gerais e específicos) aqui apresentados. Para Gil (2008) o questionário é um método de investigação formado por um conjunto de questões que são submetidas às pessoas com o objetivo de obter informações. Para isso, indica-se a proposta do questionário com 19 perguntas, dividido em cinco partes, cada uma das perguntas tem objetivos definidos de forma a identificar informações específicas, a saber:

a) aqui é feita uma abordagem sobre a formação profissional dos sujeitos pesquisados a fim de identificar seu grau de especialização;

1 - Você é formado em Biblioteconomia?

Sim

Não

2 - Em qual instituição você se formou em Biblioteconomia?

3 - Há quantos anos você se formou em Biblioteconomia?

menos de 5 anos

5 a 10 anos

10 a 15 anos

15 a 20 anos

20 a 25 anos

25 a 30 anos

4 - Você possui formação em nível de pós-graduação?

Sim

Não

5 - Qual formação você possui em nível de pós-graduação?

b) esta seção se refere ao vínculo institucional para a observação sobre atuação do sujeito como profissional da informação;

6 - Você atua em qual instituição?

UFF

UNIRIO

UFRJ

7 - Há quantos anos atua nela?

menos de 5 anos

5 a 10 anos

10 a 15 anos

15 a 20 anos

20 a 25 anos

25 a 30 anos

8 - Você exerce a função de bibliotecário (a) nessa instituição?

Sim

Não

c) aqui procura-se mapear o perfil do bibliotecário e sua qualificação profissional;

9 - Você participa de programas de capacitação?

Sim

Não

10 - Qual último programa/iniciativa de capacitação que você participou?

11 - Você participa de iniciativas em sua instituição que promovem compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde?

Sim

Não

12 - Quais iniciativas você participa em sua instituição para promoção do compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde?

13 - Você participa da Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS)?

Sim

Não

14 - Você participa de outras associações?

Sim

Não

15 - Quais outras associações você participa?

16 - Suas qualificações têm correlação direta com seu ambiente de trabalho e as funções que você desenvolve?

Sim

Não

d) busca identificar o perfil do bibliotecário deste setor e seus serviços prestados;

17 - Você desenvolve ações como bibliotecário (a) de referência nessa instituição?

Sim

Não

e) está ligada à competência em informação que tem por finalidade atentar-se para as habilidades e o comportamento de busca informacional desenvolvida pelo profissional pesquisado e se ele consegue identificar no cotidiano as aptidões da competência em informação.

A Competência em Informação "[...] abrange as experiências solidárias e coletivas vivenciadas nas dinâmicas de aprendizagem. Para isso, enfatiza a importância do acesso à informação, a avaliação e o uso de forma responsável e crítica sob uma perspectiva que incorpora todos os tipos de formatos, suportes e conteúdos informacionais nas dimensões da vida pessoal, profissional, educacional e social" (ZATTAR, 2016).

18 - Diante do exposto, você se considera um bibliotecário (a) competente em informação?

Sim

Não

19 - Por que você se considera ou não um bibliotecário (a) competente em informação?

O questionário estruturado (APÊNDICE A) foi aplicado aos bibliotecários que trabalham em universidades federais do estado do Rio de Janeiro que atuam, em nível de graduação, no campo da Enfermagem. O documento foi elaborado e apresentado na ferramenta do Google, o Google forms, e enviado por e-mail em dezoito de novembro de 2016. O e-mail seguiu junto com uma apresentação dos objetivos do trabalho e um termo de

consentimento livre e esclarecido, solicitando um retorno até o dia vinte e três de novembro. Para isso, foi levado em consideração que o tempo estimado de resposta seria de 15 minutos.

Nos resultados há que destacar das três bibliotecas pertencentes às instituições federais relacionadas no campo da pesquisa, apenas um não respondeu ao questionário. Um dos fatores que pode ter influenciado na ausência de uma resposta foi a deflagração de uma greve dos técnico-administrativos da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que deu início no dia trinta e um de outubro do ano vigente. Diante dessa exposição, a análise dos dados se deu a partir das respostas dos bibliotecários das instituições Universidade Federal Fluminense (UFF) e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

6 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

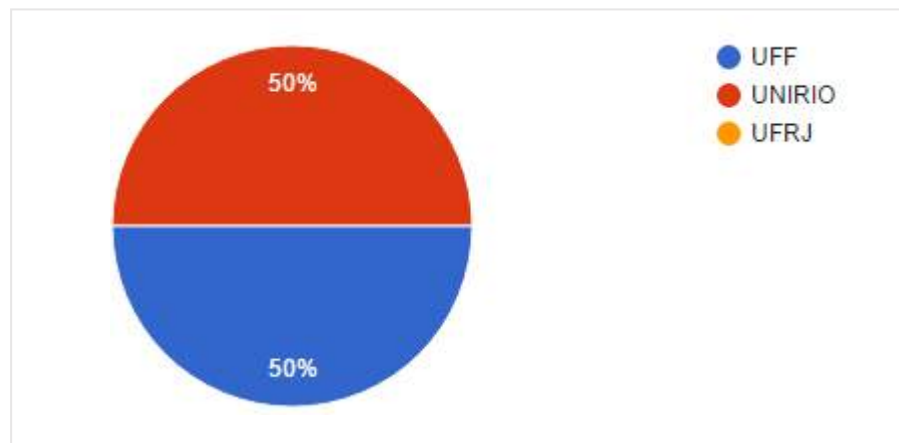
A competência em informação do bibliotecário de referência de uma biblioteca universitária pode ser avaliada como as habilidades profissionais que possibilitam a recuperação, o tratamento e a disseminação da informação pelo bibliotecário visando a otimização do tempo de seus usuários na aplicação e desenvolvimento de suas pesquisas.

Os bibliotecários que trabalham na área de saúde necessitam de um conjunto de habilidades para que possam atender questões de pesquisas acadêmicas médicas e clínicas de seus usuários.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário com 19 questões (APÊNDICE A), 5 questões abertas e 14 questões fechadas, com o objetivo de identificar a formação dos bibliotecários de referência nas três universidades selecionadas contribuindo e atendendo ao objetivo geral deste trabalho.

A população da pesquisa se constitui de três bibliotecários chefes do setor de referência da biblioteca de Enfermagem. Apesar do questionário ser enviado por e-mail para esses três bibliotecários de referência das universidades, Escola de Enfermagem Ana Nery da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense (UFF) e a Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), apenas dois bibliotecários responderam ao questionário, os profissionais da Universidade Federal Fluminense (UFF) e da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), conforme Gráfico 1.

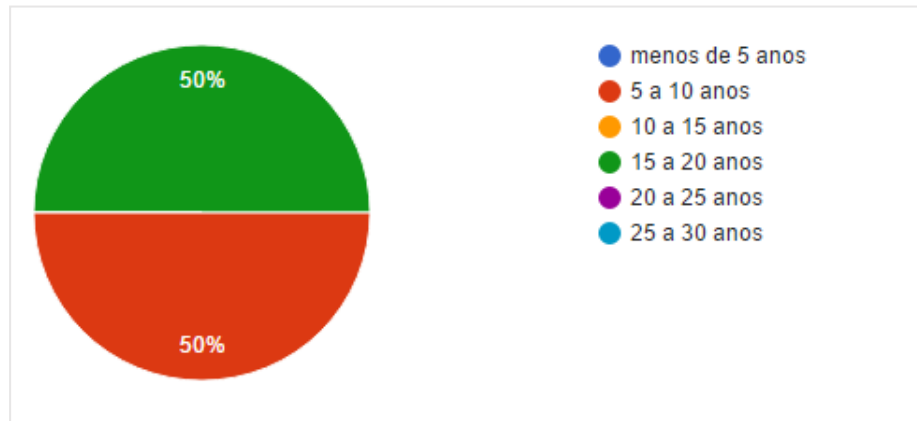
Gráfico 1 – Instituições que as respondentes são afiliadas



Fonte: A autora.

As duas bibliotecárias informaram que concluíram o curso de Biblioteconomia na Universidade Federal Fluminense (UFF). Dentre as respondentes 50% afirmaram que se formaram entre 5 a 10 anos. Já os outros 50% das respondentes afirmaram que se formaram entre 15 a 20 anos e as duas possuem pós-graduação completa, conforme Gráfico 2 e 3.

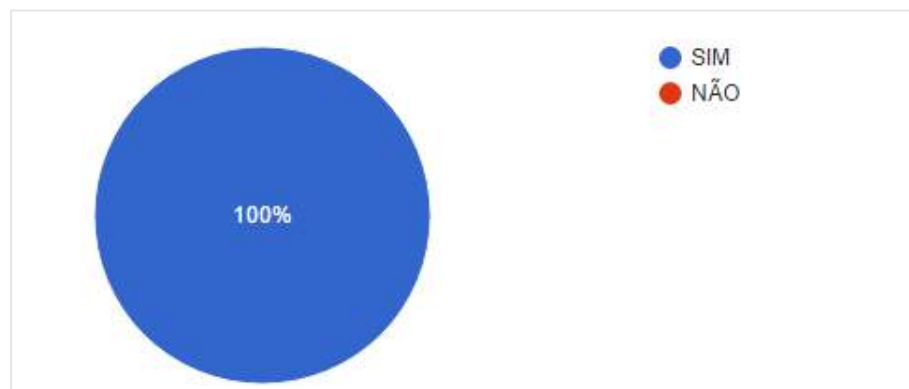
Gráfico 2 – Tempo de formação das Bibliotecárias



Fonte: A autora.

O tempo de conclusão de curso, associado à titulação máximas destas profissionais, são indicadores de experiência e capacitação profissional. Dois requisitos caros aos bibliotecários no desempenho de suas funções, conforme exposto por Souza (2011) ao dizer que o bibliotecário adquire sua qualificação no cotidiano de suas rotinas de trabalho. “Este profissional é um sujeito que constrói conhecimento a partir de sua experiência profissional” (SILVA, 2006, p. 50 apud SOUZA, 2011, p. 4). Assim, tanto o tempo de experiência, quanto os cursos de capacitação são requisitos fundamentais para o desempenho excelente em suas funções.

Gráfico 3 – Quanto à formação em cursos de pós-graduação



Fonte: A autora.

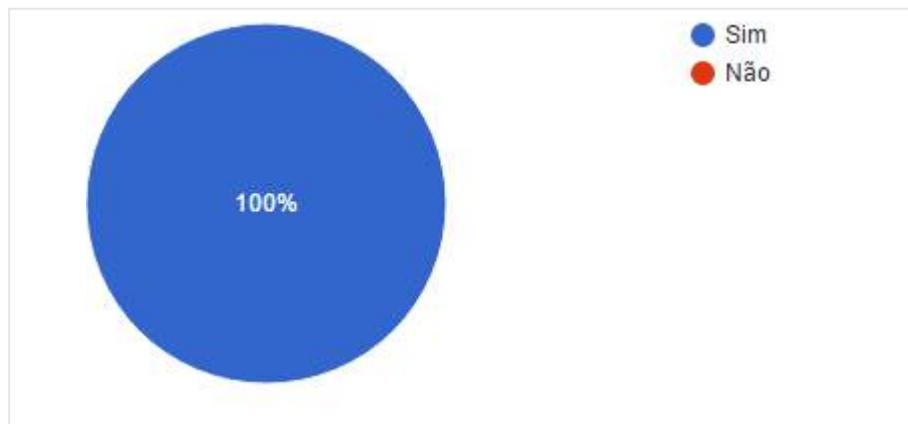
As respondentes informaram no questionário que possuem titulação em Doutorado em Educação e Mestrado em Ciências da Informação e atuam como bibliotecárias em suas instituições entre 5 a 10 anos (Gráfico 4). A titulação máxima, doutorado e mestrado acadêmico das profissionais é um indicador que merece destaque no incentivo institucional à formação continuada e à capacitação do corpo técnico-administrativo.



Fonte: A autora.

As duas respondentes (100%) afirmaram participar em suas instituições de programas de capacitação para os usuários de suas bibliotecas (Gráfico 5). Informaram também que os últimos programas ou iniciativas de capacitação que participaram foi um Curso de Patentes e uma Oficina de Instrutores (UFF). Fator relevante é a participação desses profissionais em cursos de capacitação, pois, de acordo com Souza (2011), é consideravelmente relevante um esforço por parte dos profissionais da informação e instituições com objetivo específico de qualificar os bibliotecários para uma sociedade que tem “sede” de informação.

Gráfico 5 – Quanto à participação em programas de capacitação

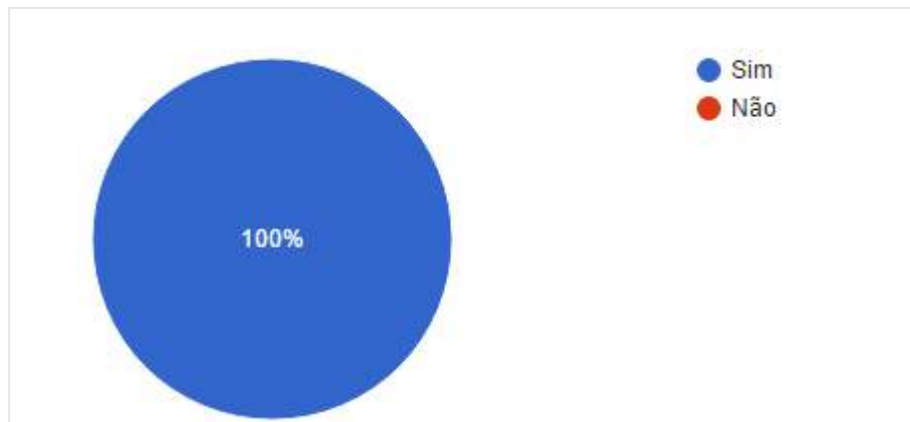


Fonte: A autora.

Além dos programas de capacitação, 100% das respondentes afirmaram que também participam de iniciativas para promover o compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde em suas instituições (Gráfico 6). O compartilhamento é realizado através de atividades pontuais e o compartilhamento de tutoriais elaborados pela unidade, informou uma das respondentes. Já a segunda afirmou que participa de um Grupo de Trabalho sobre Formação Continuada para Bibliotecários.

A integração entre os profissionais bibliotecários da área de saúde dentro da instituição somada ao engajamento pessoal do profissional não leva à progressão de carreira. O interesse pessoal do indivíduo demonstra, entre outras coisas, seu comprometimento com a carreira profissional e solidariedade com o desenvolvimento da área do conhecimento.

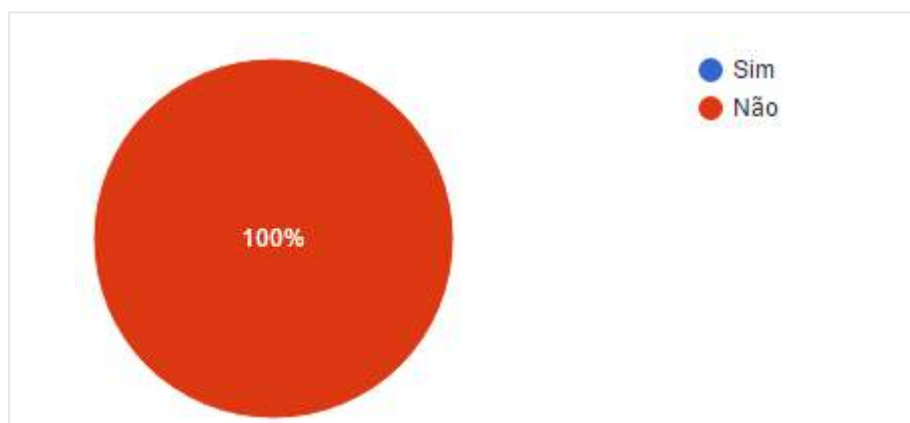
Gráfico 6 – Quanto à participação em iniciativas de compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde



Fonte: A autora.

As duas bibliotecárias informaram que não possuem vínculo com a Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS), de acordo com o Gráfico 7. Todavia, um 50% das respondentes informaram que participam do Grupo de Bibliotecários de Ciências da Saúde (GBCS) e os outros 50% informaram que não participam de nenhum tipo de associação, conforme Gráfico 8.

Gráfico 7 – Quanto à participação na Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS)

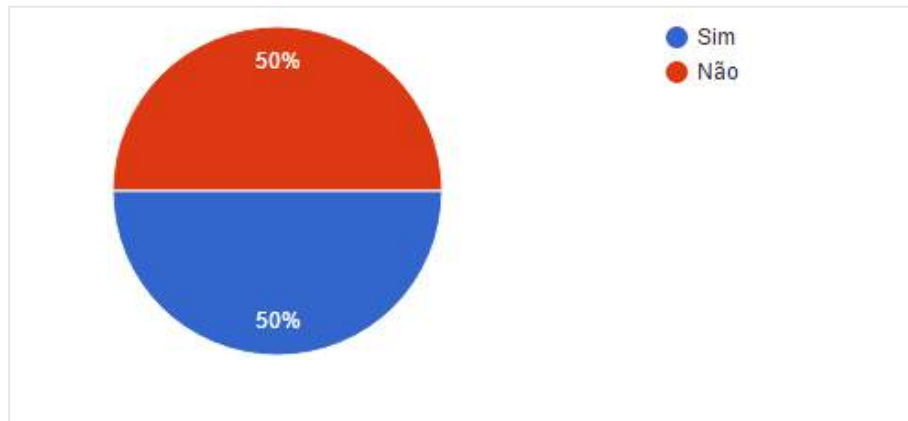


Fonte: A autora.

Com efeito, é importante é dizer que a atuação da APCIS procura promover a visibilidade do profissional bibliotecário, na interação e/ou troca e na capacitação e/ou reciclagem das práticas (ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO E

DOCUMENTAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE DO RIO DE JANEIRO, 2011). Um profissional que não é associado pode deixar de ter acesso às ações de capacitação profissional, discussões entre os profissionais de sua área de atuação e sobre atuais assuntos relevantes que reflete no desempenho de suas funções como bibliotecário da área de saúde.

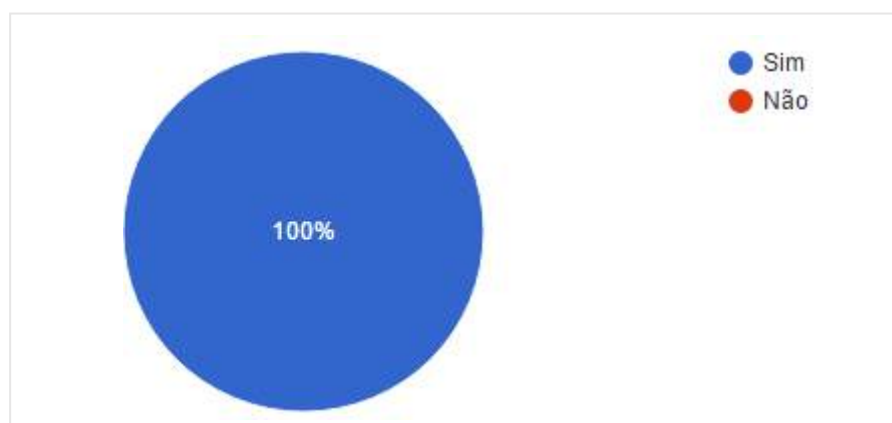
Gráfico 8 – Quanto à participação em outras associações



Fonte: A autora.

Conforme pode-se observar no Gráfico 9, 100% das respondentes informam que seu nível de graduação e qualificação possui relação direta com seu ambiente de trabalho e as funções que desenvolvem. A afirmação é consistente em relação aos gráficos 5 e 6, pois a universidade, sendo um centro de produção de conhecimento e formação de pessoal técnico-científico, por coerência, deve incentivar seus profissionais à busca por titulação formal e capacitação técnica, como já mencionado.

Gráfico 9 – Quanto ao nível de graduação e qualificação do bibliotecário e correlação direta com o ambiente de trabalho e as funções que desenvolve



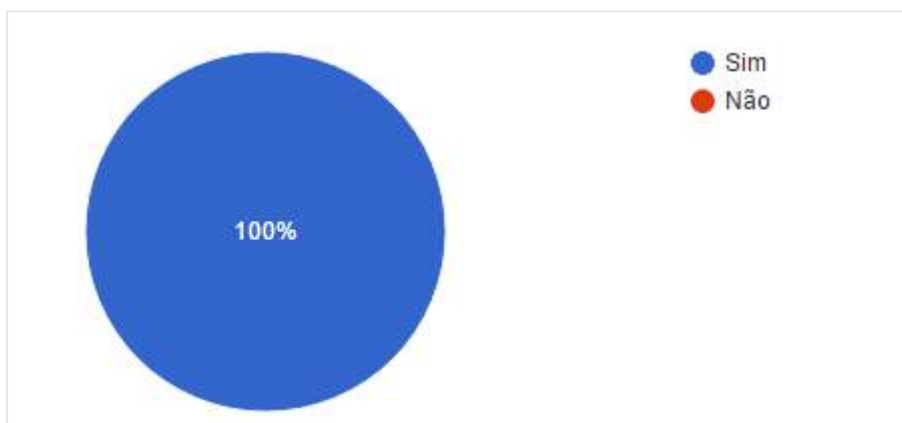
Fonte: A autora.

Todas as respondentes afirmaram participar de ações como bibliotecários de referência em suas instituições (Gráfico 10). Todas as respondentes afirmaram também que se consideram bibliotecárias competentes em informação, à luz do significado exposto no questionário sobre competência em informação:

[...] abrange as experiências solidárias e coletivas vivenciada nas dinâmicas de aprendizagem. Para isso, enfatiza a importância do acesso à informação, a avaliação e o uso de forma responsável e crítica sob uma perspectiva que incorpora todos os tipos de formatos, suportes e conteúdos informacionais nas dimensões da vida pessoal, profissional, educacional e social (ZATTAR, 2017).

O trabalho desenvolvido por um bibliotecário de referência é orientar os usuários, investigar a necessidade de informação, fornecer informações pertinentes, ter habilidades com os recursos informacionais, ou seja, suprir as necessidades informacionais de seus usuários de forma colaborativa. E, uma vez que estas instituições de ensino superior estão firmadas no tripé ensino, pesquisa e extensão, geram necessidades de consulta diversas. Soma-se a isso o nível de formação e intelectual do público, pois forma-se de alunos recém-ingressos até os pesquisadores mais renomados. Tais ações dos bibliotecários de referência fazem ligação direta com a Competência em informação, uma vez que este profissional deve ter além das características acima, o desejo de aprendizagem constante para favorecer a construção coletiva do conhecimento e, assim, pode ser considerado um agente educador entre outras características descritas no decorrer deste estudo.

Gráfico 10 – Quanto à participação em ações como bibliotecários de referência em suas instituições



Fonte: A autora.

Em complemento à questão sobre se considerar um bibliotecário competente em informação, uma questão aberta foi colocada sobre a mesma temática onde as respondentes expuseram abertamente seus pensamentos:

Quadro 2 – Sobre ser competente em informação

Respondente 1	“Pela capacitação constante em minha vida profissional e por acreditar que a [des]competência em informação inviabiliza a profissão do bibliotecário e o exercício da biblioteconomia. O letramento informacional é condição essencial, nuclear do fazer biblioteconômico”.
Respondente 2	“Porque procuro entender os contextos das demandas de informação da área em que atuo para respondê-las de forma positiva. Busco informação para dar informação. A dinâmica da aprendizagem nunca se esgota, pelo contrário, se renova a cada demanda de informação”.

Fonte: A autora.

Tarapanoff (1997 apud SOUZA, 2011, p. 7) fundamenta as observações dos bibliotecários quando diz que “O aprendizado exige a integração do indivíduo no seu próprio trabalho, visando os objetivos organizacionais e buscando na educação formal ou informal a sua atualização e reciclagem”.

Analisando-se a resposta das duas profissionais quanto à última pergunta observamos duas formas diferenciadas de percepção. A primeira destaca a crença de que “a [des]competência em informação inviabiliza a profissão do bibliotecário”, enquanto a segunda enfatiza “entender os contextos das demandas de informação da área em que atuo para respondê-las de forma positiva”. Entretanto, ambas demonstram plena consciência de suas funções como bibliotecárias e das necessidades da capacitação constante, aprendizagem contínua.

Por fim, indica-se que a análise de resultados permitiu o estudo da competência em informação dos bibliotecários a partir do mapeamento do perfil das profissionais bibliotecárias entrevistadas desde a formação em nível de graduação até as práticas de aprendizagem continuada. Com isso, viu-se que cada profissional tem o seu percurso.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou a compreensão da competência em informação dos bibliotecários de referência que atuam nas bibliotecas de enfermagem federais do estado do Rio de Janeiro.

Do universo amostral possível de três universidades, apenas os bibliotecários responsáveis pelas unidades de dois cursos de enfermagem encaminharam suas respostas, a saber, a Biblioteca de Enfermagem da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense (UFF) e a Biblioteca setorial de Enfermagem e Nutrição da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). O reduzido universo amostral pode ser visto como uma possível dificuldade nas análises estatísticas, mas não inviabilizou o estudo, uma vez que foi priorizada a busca por referências qualitativas em torno dos estudos de competência em informação.

No que tange à capacitação formal, uma respondente possui título de Doutorado e a outra de Mestrado, cabendo destacar que ambas relacionam sua máxima titulação diretamente com o ambiente de trabalho universitário, no qual atuam, e das funções que desempenham nestas unidades informacionais. O ambiente universitário foi considerado elemento fundamental na decisão destas profissionais pela busca de titulação formal em cursos pós-graduação de mestrado e doutorado acadêmicos. As instituições a que pertencem às colaboradoras da pesquisa possuem programas de capacitação no qual elas participam como público alvo. Esta preocupação da instituição com a excelência de seus funcionários é extremamente relevante no contexto da Competência em Informação e reflete a diretriz fundamental de uma instituição de ensino, pesquisa e extensão. Os incentivos à capacitação para progressão funcional são fundamentais para levar os funcionários a buscarem a atualização e o desenvolvimento de suas carreiras.

Atividades de desenvolvimento de compartilhamento de informações entre os profissionais das bibliotecas da área da saúde, desenvolvidas como ações pontuais das unidades em que as colaboradoras trabalham ou tutoriais elaborados e distribuídos pela unidade também fazem parte deste universo da capacitação do corpo técnico-administrativo. Atualmente, as trocas e compartilhamentos, quer seja no âmbito individual ou em grupos de discussão, são extremamente facilitadas pelos meios de comunicação de internet e redes sociais, constituindo forma rápida para acesso aos novos conhecimentos, desde que se atente para as fontes e a qualidade da informação acessada.

As colaboradoras declaram não estar vinculadas à Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS). Este fato é relevante, pois esta associação busca através de suas ações a visibilidade do profissional bibliotecário, interação/troca entre os profissionais e a capacitação e reciclagem prática aos inscritos na associação. Certamente, neste grupo de discussão, voltado diretamente aos profissionais das unidades informacionais na área da saúde, circulam informações relevantes, atuais e atualizadas de suma importância aos profissionais bibliotecários. Identifica-se aqui um ponto a ser trabalhado junto às bibliotecárias atuantes nas universidades públicas na área de saúde, pois seus funcionários técnico-administrativos estão deixando passar oportunidades de capacitação importantes quanto ao seu crescimento acadêmico, técnico e profissional. Propondo a APCIS a possibilidade de ampliação da atuação para além da Medicina, incluindo, assim, outras áreas da saúde, em especial a Enfermagem, uma vez que esta associação tem uma visibilidade maior para área médica.

As respondentes afirmam participar das ações de suas instituições como bibliotecárias de referência e consideram-se, à luz da citação de Zattar (2017) inserida no questionário, como competentes profissionais de sua área de atuação. Constata-se a partir destas respostas a maturidade profissional das entrevistadas, sendo resultado de um somatório de tempo de serviço, experiência profissional, capacidade intelectual e técnica, fruto de processo contínuo de aprendizado, capacitação profissional. Tais observações fundamentam a necessidade de uma aprendizagem contínua em associação ao apoio institucional à formação continuada de seu quadro técnico-administrativo.

A resposta das colaboradoras ao questionamento de considerar-se ou não um profissional bibliotecário competente em informação mostra sob óticas diferentes o conhecimento do assunto e também conhecimento pessoal. A primeira segue a argumentação pela busca de capacitação e crença de que o profissional bibliotecário sem boa competência informacional inviabiliza a sua atuação; e a segunda leva sua ponderação pela ótica da observação e entendimento do contexto das demandas de informação na sua área de atuação, buscando atender estas demandas através de um aprendizado contínuo. Ambas, dentro de suas posições e guardadas as devidas proporções de suas colocações, mostram-se coerentes se forem consideradas a ótica do serviço de referência e a competência em informação para atendimento de público alvo tão diversificado quanto o que frequenta suas unidades de informação.

Por fim, evidencia-se que a melhor forma para o profissional bibliotecário se manter preparado e apto a atender às demandas à sua atuação como bibliotecário de referência, quer

seja ela formal (especializações, mestrado, doutorado), quer seja ela através de programas institucionais ou não de capacitação profissional (cursos expeditos, treinamentos, práticas com softwares, etc) ou ainda através da busca individual de literatura especializada (autodidatismo). É essa mentalidade de sempre progredir para melhor atender as demandas e aos usuários de sua unidade informacional que fará a diferença entre os profissionais bibliotecários mais completos e, certamente, mais reconhecidos e valorizados, aos demais profissionais.

Com base no questionamento inicial do trabalho, que era entender qual competência em informação necessária aos bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias do campo da enfermagem, pode-se afirmar que a pesquisa realizada se mostrou válida e com resultados concretos na medida em que pode ser observada a competência em informação em contexto específico no cenário da Enfermagem.

Com base em todo o exposto resta a constatação e o apontamento de programas institucionais de incentivo e apoio à capacitação profissional dos bibliotecários das unidades informacionais de saúde, estendendo-se a todos os bibliotecários de unidades universitárias, com aplicação direta no plano de carreira por meio de progressão atrelada à titulação/especialização. Acrescem as experiências internas e externas em temas específicos, *softwares* e recursos informacionais e, ainda, o incentivo pessoal à participação em grupos de compartilhamento de informação e redes de discussão referentes ao campo de atuação. Por fim, indica-se a promoção de debates com temas específicos, a inserção do bibliotecário em grupos de pesquisa na enfermagem, a participação massiva em grupos de discussões, em eventos, assim fomentando e crescendo essa rede de profissionais da informação com a área da enfermagem.

A título de possibilidade de continuidade do presente estudo, sugere-se a extensão do trabalho a outras unidades informacionais ligadas às instituições de ensino, pesquisa e extensão na área da saúde, independente de serem públicas ou privadas, permitindo, assim, um maior universo amostral e com diferenças que possibilitem uma análise comparativa entre os entrevistados, bem como os programas e incentivos à capacitação profissional.

REFERÊNCIAS

ACCART, J-P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2012.

ALVES, A. P. M. Competência em informação para a gestão da mudança nas bibliotecas universitárias. **Biblos**: revista do instituto de ciências humanas e da informação. Rio Grande, v. 29, n.2, p. 38-54, 2015. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4925/3544>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

ANDRADE, M. V. M; COELHO, S. L. **Biblioteca fácil**. Niterói: UFF, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: Informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento: apresentação. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 6028**: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE DO RIO DE JANEIRO. **História, objetivo e atuação**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.apcisrj.org/historia.aspx>>. Acesso em: 10 dez. 2016.

AZEVEDO, A. W.; BERAQUET, V. S. M. Formação e competência informacional do bibliotecário médico brasileiro. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.7, n. 2, p. 199-218, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1964>>. Acesso em: 18 maio 2016.

BASTOS, R. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UFRGS**: a percepção do bibliotecário. 2013. 80f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/78370/000899350.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

BELUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 1-31.

CAETANO, A. C. S. Bibliotecas universitárias federais e a noção de bem públicos. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 106-115, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41325>>. Acesso em: 25 out. 2016.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e a formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003623&dd1=0928e>>. Acesso em: 23 nov. 2015.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

CARTA de Marília. In: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: cenários e tendências, 3., 2014, Marília, SP. **Anais...** Marília SP: UNESP, 2014. Disponível em: <http://www.valentim.pro.br/GICIO/Textos/Carta_de_Marilia_Portugues_Final.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2015.

CARVALHO, E. N. S. **O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro**: análise de suas atribuições atuais. 2014. 77f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <<http://www2.unirio.br/unirio/cchs/eb/tcc-s-2014.2>>. Acesso em: 29 set. 2016.

CAVALCANTE, L. E. et al. Competência em informação na área da saúde. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 87-104, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42372/46043>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO. História Enfermagem: as práticas de saúde ao longo da história e o desenvolvimento das práticas de enfermagem. São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://portal.coren-sp.gov.br/node/34635>>. Acesso em: 29 out. 2016.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero-Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000009513/a22364a4c1b959825bf04c10702e1732>>. Acesso em: 05 jun. 2016.

DECLARAÇÃO de Maceió sobre a competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: Sistema de Informação, Muticulturalidade e Inclusão Social. 24., 2011,

Maceió, **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Não paginado. Disponível em: <http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf>. Acesso em: 01 jan. 2016.

DUDZIAK, E. A. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 177f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2001. Disponível em: <[http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7TKCH1-1DG3NXF-5STC/DUDZIAK\(2001\)-Dudziak2.pdf](http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7TKCH1-1DG3NXF-5STC/DUDZIAK(2001)-Dudziak2.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2016.

FARIAS, G. B. Possibilidades de desenvolvimento da competência em informação na área de recursos e serviços de informação. **Docencia e innovación**, [S. l.], p. 2-12, 2015. Disponível em: <<http://eprints.ucm.es/34587/>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

FARIAS, G. B.; SOUZA, M. N. A. O bibliotecário de referência: um estudo do desenvolvimento profissional nas bibliotecas da UECE e UFC. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/17903>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

FELICIO, J. C. S. M. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. 222f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129180>>. Acesso em: 31 maio 2016.

FÓRUM SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, 1., 2015, Rio de Janeiro. **Relatório...** Rio de Janeiro: UNIRIO; UFRJ, 2015. Não paginado. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/danielaspudeit/relatrio-i-frum-sobre-competncia-em-informao-rio-dejaneiro-2015>>. Acesso em: 18 mar. 2016.

FUNARO, V. M. B. O.; VALLS, V. M. Formação do bibliotecário e o usuário da informação: abordagem curricular nos cursos de biblioteconomia e C. I. do estado de São Paulo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1528/1529>>. Acesso em: 07 jul. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Brasília: DF: Briquet de Lemos, 1995.

HATSCHBACH, M. H. L.; OLINTO, G. Competência em Informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova Série, São Paulo, v. 4, n 1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

HORTON JUNIOR, F. W. **Overview of information literacy resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. Disponível em: <www.unesco.org/new/fileadmin/.../overview_info_lit_resources.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA; UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA; UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO. **Proposta inicial de trabalho do IBICT: competência em informação**. In: SEMINÁRIO SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO ENANCIB, 2., 2015, João Pessoa, IBICT, 2015. Disponível em: <<https://goo.gl/uOa9ao>>. Acesso em: 20 maio 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA; UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA; UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO. **Relatório geral do evento**. In: SEMINÁRIO SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO ENANCIB, 1., 2014, Belo Horizonte. Brasília, DF: IBICT, 2014. Disponível em: <<http://www.labirintodosaber.com.br/ensino-e-aprendizagem/i-seminario-sobre-competencia-em-informacao-do-enancib>>. Acesso em: 20 maio 2016.

LANKES, R. David. *Expect more: Demanding Better Libraries For Today's Complex World*. Tradução de Jorge Prado. Jamesville: Createspace, 2012. Disponível em: <http://davidlankes.org/?page_id=8541>. Acesso em: 27 set. 2016.

MATA, L. M.; CASARIN, H. C. S. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. **Gestão, mediação e uso da informação**, São Paulo, 2010. p. 302-318. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-15.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2016.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 25., **Anais...** Florianópolis: FEBAB. 2013. Não paginado. Disponível em: <http://www.fci.unb.br/phocadownload/manifesto_florianopolis.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2015.

MENDONÇA, V. S. **Competência em informação e perfil dos bibliotecários da área de Ciências da Saúde: investigando os hospitais universitários**. 2015. 191f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/79>>. Acesso em: 01 out. 2016.

MIRANDA, A. C. C. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/viewFile/367/246>. Acesso em: 15 maio 2016.

OBAMA, B. **National Information Literacy Awareness Month, 2009**: a proclamation. Washington, DC: White House, 2009. Não paginado. Disponível em: <https://www.whitehouse.gov/assets/documents/2009literacy_prc_rel.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2016.

ORELO, E. R. M.; CUNHA, M. F. V. O bibliotecário e a competência informacional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 25-32, maio/ago.2013. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000013197&dd1=d335d>>. Acesso em: 12 maio 2015.

PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciência da saúde em Santa Catarina**. 2005. 121f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102401/221839.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 21 set. 2016.

SAINT-EXUPÉRY, A. **O pequeno príncipe**. São Paulo: Editora Escala, 2015.

SANTOS, C. A. et al. Inovação e competência em informação no âmbito de redes acadêmicas de conhecimento: uma reflexão sobre as bibliotecas universitárias e a formação continuada do profissional da informação. In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 171-214.

SANTOS, R. N. R. **Competência informacional no âmbito das bibliotecas de organizações de saúde**. 2008. 76f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de biblioteconomia. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2008. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000003/000003BC.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

SARAIVA, P.; QUARESMA, P. Bibliotecas universitárias: tendências, modelos e competências. **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas**, Lisboa, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1465>>. Acesso em: 25 out. 2016.

SIQUEIRA, J. C. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130. 2010. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238>>. Acesso em: 2 out. 2016.

SOUSA, M. M. **A biblioteca universitária com ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90f. Dissertação (Mestre em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>>. Acesso em: 27 out. 2016.

SOUZA, A. N. G. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Alabastro**: revista eletrônica dos alunos de graduação da Escola de Sociologia e Política de São Paulo, v.2, n. 4, p. 109-115, 2014. Disponível em:

<<http://revistaalabastro.fespsp.org.br/index.php/alabastro/article/view/78>>. Acesso em: 29 maio 2015.

SOUZA, M. N. A.; FARIAS, K. M. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió, 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530/674>>. Acesso em: 18 jan. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa**: home: informações gerais. Niterói, 2015. Disponível em: <<http://www.eaac.uff.br/home/informacoes-gerais/>>. Acesso em: 29 out. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Escola de Enfermagem Ana Nery**: histórico da EEAN: sobre a EEAN. Rio de Janeiro, [2016?a]. Disponível em: <<http://eean.ufrj.br/index.php/historico-da-eean/sobre-a-eean>>. Acesso em: 29 out. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Escola de Enfermagem Alfredo Pinto**. Rio de Janeiro, [2016?b]. Disponível em: <<http://www.unirio.br/ccbs/eeap>>. Acesso em: 29 out. 2016.

VICENT, B. R. L. et al. Competência em informação: o conceito revelado em estudos da área da saúde. **RECIIS**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, 2014. Disponível em: <<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/issue/view/38>>. Acesso em: 30 out. 2016.

VIEIRA, R. **Introdução à teoria geral da Biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

VITORINO, E. V. Competência informacional: princípios para a formação contínua de profissionais da informação em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/trabalhos-orais.php>>. Acesso em: 25 maio 2016.

ZATTAR, M. Competência em mídia e em informação no ensino em biblioteconomia: um breve relato de experiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, 2017. No prelo.

APÊNDICE A – ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e tem como objetivo compreender a competência em informação necessária aos bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias da área da saúde. O questionário possui 19 questões que levam 15 minutos para responder. Os dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

1 - Você é formado em Biblioteconomia?

Sim

Não

2- Em qual instituição você se formou em Biblioteconomia?

3- Há quantos anos você se formou em Biblioteconomia?

menos de 5 anos

5 a 10 anos

10 a 15 anos

15 a 20 anos

20 a 25 anos

25 a 30 anos

4 - Você possui formação em nível de pós-graduação?

Sim

Não

5 - Qual formação você possui em nível de pós-graduação?

6 - Você atua em qual instituição?

UFF

UNIRIO

UFRJ

UFRRJ

7- Há quantos anos atua nela?

-) menos de 5 anos
-) 5 a 10 anos
-) 10 a 15 anos
-) 15 a 20 anos
-) 20 a 25 anos
-) 25 a 30 anos

8 - Você exerce a função de bibliotecário (a) nessa instituição?

-) Sim
-) Não

9- Você participa de programas de capacitação?

-) Sim
-) Não

10- Qual último programa/iniciativa de capacitação que você participou?

11- Você participa de iniciativas em sua instituição que promovem compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde?

-) Sim
-) Não

12- Quais iniciativas você participa em sua instituição para promoção do compartilhamento de informações entre os profissionais bibliotecários da área de saúde?

13- Você participa da Associação dos Profissionais de Informação e Documentação em Ciências da Saúde do Rio de Janeiro (APCIS)?

-) Sim
-) Não

14- Você participa de outras associações?

-) Sim

Não

15- Quais outras associações você participa?

16 - Suas qualificações têm correlação direta com seu ambiente de trabalho e as funções que você desenvolve?

Sim

Não

17- Você desenvolve ações como bibliotecário (a) de referência nessa instituição?

Sim

Não

A Competência em Informação "[...] abrange as experiências solidárias e coletivas vivenciada nas dinâmicas de aprendizagem. Para isso, enfatiza a importância do acesso à informação, a avaliação e o uso de forma responsável e crítica sob uma perspectiva que incorpora todos os tipos de formatos, suportes e conteúdos informacionais nas dimensões da vida pessoal, profissional, educacional e social" (ZATTAR, 2017).

18- Diante do exposto, você se considera um bibliotecário (a) competente em informação?

Sim

Não

19- Por que você se considera ou não um bibliotecário (a) competente em informação?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO:
SUJEITO (A) DA PESQUISA**

Grupo a ser pesquisado: Bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias da área da saúde.

Você está sendo convidado (a) a participar como colaborador (a) da pesquisa “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM: UM ESTUDO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO”

Instituição: Universidade Federal do Rio de Janeiro/ Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas/ Faculdade de Administração e Ciências Contábeis/ Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação

E-mail de contato: comissaotcc.cbg@gmail.com

Orientador: Marianna Zattar Barra Ribeiro

SIAPE: 1654103

E-mail de contato: mzattar@facc.ufrj.br

Orientando: Juliana Moraes de Sá

DRE: 112225007

E-mail de contato: jmoraes.enf.uff@gmail.com

1 OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo desta pesquisa é compreender a competência em informação necessária aos bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias da área da saúde.

2 EXPLICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A coleta de dados utilizada nesta pesquisa será um questionário, que contém 19 perguntas, a ferramenta utilizada é o Google Forms que será enviado aos pesquisados via e-mail.

3 POSSÍVEIS RISCOS E DESCONFORTOS

Os procedimentos envolvidos neste estudo não devem proporcionar desconfortos ou riscos ao sujeito da pesquisa. Tampouco, proporcionará exposição de ideias e fatos não desejados.

4 DIREITO DE DESISTÊNCIA

O sujeito da pesquisa poderá desistir, a qualquer momento, de participar do estudo, não havendo qualquer consequência decorrente dessa decisão.

5 SIGILO

Todas as informações obtidas no estudo poderão ser publicadas com finalidade exclusivamente acadêmica. E será preservada a identidade do respondente (nenhum nome será identificado em qualquer material divulgado sobre o estudo).

Para casos específicos, em que seja previamente combinado com o pesquisado, a publicação da identidade do (s) sujeito (s) deverá ser explicitamente autorizada no verso deste documento.

6 TERMO DE CONSENTIMENTO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____,
CPF _____, declaro ciência das informações acima com os devidos esclarecimentos das minhas dúvidas. Sendo assim, por este instrumento, tomo parte, voluntariamente, do presente estudo.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____.

Assinatura do (a) participante ou responsável.