

## O papel do bibliotecário no processo de recuperação da informação

*Miriam Cândida de Jesus<sup>a</sup>, Nina Cláudia Mendonça Campos de Miranda<sup>b</sup> e Célia da Consolação Dias<sup>c</sup>*

**Resumo:** Este trabalho aborda o papel do profissional bibliotecário no processo de recuperação da informação no ambiente de bibliotecas universitárias. O objetivo principal deste estudo é revisar na literatura o papel que o bibliotecário exerce como mediador informacional na educação e no desenvolvimento da competência informacional do usuário no processo de recuperação da informação. A proposta é fazer um link entre as competências desejáveis do profissional da informação e sua influência no processo de recuperação da informação pelo usuário. Para tanto, foi feita uma busca na literatura sobre a atividade de auxílio/orientação aos usuários, visando torná-lo usuário competente na recuperação da informação. O conhecimento do que a literatura recomenda no tocante às habilidades profissionais e o que se espera do bibliotecário pode contribuir para a adoção de uma postura mais ousada do bibliotecário, indo de encontro às expectativas do usuário no que se refere à recuperação da informação.

**Palavras-chave:** Recuperação da informação; Papel do bibliotecário; Usuário.

## The role of the librarian in the information recovery process

**Abstract:** This work addresses the role of the professional librarian in the process of information retrieval in the university library environment. The main objective of this study is to review in the literature the role that the librarian exercises as an informational mediator in education and in the development of user informational competence in the information retrieval process. The proposal is to link the desirable competencies of the information professional and their influence on the process of information retrieval by the user. To do so, a search was made in the literature on the activity of assistance / guidance to users, aiming to make it a competent user in the information retrieval. Knowledge of what literature recommends regarding professional skills and what is expected of the librarian can contribute to the adoption of a more bold librarian's posture, meeting the expectations of the user with regard to information retrieval.

**Keyword:** Information retrieval; Role of the librarian; User.

- 
- a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: [miriamcandidadejesus@gmail.com](mailto:miriamcandidadejesus@gmail.com). Currículo: <http://lattes.cnpq.br/3918495077516416>
- b Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: [ninacm.nm@gmail.com](mailto:ninacm.nm@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3324-8507>. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/6056782437134367>
- c Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: [celiadias@gmail.com](mailto:celiadias@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0891-6454>. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/0933539682074676>

## 1 Introdução

As bibliotecas universitárias devem estar atentas quanto à explosão informacional e ao avanço tecnológico a fim de contribuírem para o pleno desenvolvimento da habilidade do usuário em recuperar a informação obtendo os melhores resultados, em tempos de recursos eletrônicos e internet.

Esta nova realidade sugere que o usuário desenvolva, aperfeiçoe e use cada vez mais suas habilidades em buscar e usar a informação. Tais habilidades os capacitam não somente a aprender de forma autônoma e a construir seu próprio conhecimento, mas, sobretudo a dar suporte ao usuário na busca por informação.

Neste contexto a oferta de serviços de informação e a atuação educacional e de suporte do bibliotecário na biblioteca universitária merecem destaque. Este destaque está relacionado ao desafio de desenvolver mecanismos, serviços e atividades visando promover à independência e autonomia de seus usuários, tanto na identificação das fontes de informação quanto ao acesso e uso destes recursos.

Sadi et al (1985) enfatiza que, nas últimas décadas, as bibliotecas deixaram de ser apenas depositárias do conhecimento e passaram a ter um aspecto mais ativo, ou seja, suas atividades são desenvolvidas com foco no usuário, desenvolvendo sistemas de informação e outros serviços visando sua satisfação.

Observou-se muitas vezes que os usuários desconhecem a existência de fontes de informação disponíveis em meio eletrônico ou impresso, bem como as formas e técnicas de pesquisa.

Segundo Belluzo e Macedo (1993), as bibliotecas universitárias têm a necessidade de acompanhar a evolução das informações e das tecnologias, oferecendo melhor qualidade nos seus serviços. A biblioteca, como uma unidade de informação, se preocupa com o aperfeiçoamento de suas atividades, investe no desenvolvimento tanto dos seus recursos de informação quanto na sua equipe interna, bem como na implementação e no uso de tecnologias de informação que possibilita o acesso, a busca e a recuperação de informação pelos usuários.

Neste sentido, a biblioteca universitária desempenha um papel relevante como gestora e mediadora atuando na seleção, organização, disponibilização e recuperação de informação para dar suporte à geração de novos conhecimentos produzidos para o tripé que sustenta a universidade, isto é, o ensino, a pesquisa e a extensão. Para atender as inúmeras demandas a partir deste tripé cabe à biblioteca universitária lidar com recursos de informação que podem ser caracterizados como híbridos, formados por objetos informacionais de uma diversidade muito grande e que varia desde o acervo tradicional, aos objetos digitais, imagéticos, sonoros até os dados digitais, entre outros. A gestão destes recursos de informação para atender aos objetivos tão amplos das universidades demanda um grande esforço das bibliotecas universitárias e dos seus bibliotecários.

Com o foco no usuário, o papel do bibliotecário é de extrema relevância. Esta relevância está respaldada na ampliação da atuação do bibliotecário, sujeito mediador, que conhece as fontes de informação e responsável por criar estratégias para que o usuário possa conquistar autonomia na direção da construção do próprio conhecimento.

O termo mediação deve ser usado em substituição ao termo intermediário, tal como apontado por Kuhlthau (1994). Para a autora a mediação pressupõe uma interação humana entre os envolvidos no processo de busca da informação e o intermediário intervém entre a informação e o usuário sem haver interação entre eles. A interação é justamente o que pode ser proposto pela biblioteca universitária no que diz respeito ao à oferta de serviços de informação e a disponibilização dos recursos.

Além deste papel de mediador apontado anteriormente por Kuhlthau (1994), outra função atribuída ao bibliotecário é a de professor. Campello (2003) destaca esta função nos aspectos que compreendem tanto o ensino, como o pensamento crítico. Assim a autora afirma que, neste papel o bibliotecário está:

“[...] encarregado de ensinar não apenas as habilidades que vinha tradicionalmente ensinando [...] mas está envolvido no desenvolvimento das habilidades de pensar criticamente, [...] ensinando o aprender a aprender.”

O que motivou a realização deste estudo foi o frequente questionamento sobre a profissão do bibliotecário em relação ao seu papel no processo de recuperação da informação, visto que o profissional responsável por esta ação está em contato permanente com o usuário.

Promover o uso dos serviços e dos recursos da biblioteca tem sido o foco dos inúmeros treinamentos de usuários nas bibliotecas universitárias. Essa preocupação é destacada por Grogan (1991), quando ele enfatiza a importância de dar autonomia aos usuários e, ao mesmo tempo possibilitar que os treinamentos auxiliem os usuários a se tornarem pessoas confiantes em si mesmas para fazer a busca pela informação desejada. Neste sentido, o autor afirma que “criar uma forma de instrução que seja eficaz enquanto modelo de educação de modo a tornar o usuário autossuficiente, é o grande desafio”, para os bibliotecários, sintetiza Grogan (1991, p. 16).

Com isso posto, a questão que motivou a realização deste trabalho compreendeu: qual o papel do bibliotecário na recuperação da informação?

## **2 Objetivos**

O objetivo principal deste estudo é revisar na literatura o papel que o bibliotecário exerce como mediador informacional na educação e no desenvolvimento da competência informacional do usuário no processo de recuperação da informação.

## **3 Procedimentos metodológicos**

Os procedimentos metodológicos deste estudo teórico compreenderam o levantamento bibliográfico, realizado por meio de pesquisa exploratória atemporal, acerca do tema em análise, bem como a seleção dos materiais, feita pela leitura dos resumos e observação de referências utilizadas, que permitiram a criação de um referencial teórico sobre a temática. Este levantamento possibilitou às autoras deste trabalho ampliar a compreensão sobre as habilidades do bibliotecário que podem contribuir para o processo de recuperação da informação.

## **4 Resultados**

Destacam-se a seguir os resultados identificados na literatura sobre a temática em discussão.

#### **4.1 Recuperação da informação**

Em relação à recuperação da informação recorreu-se a Mooers (1951) e Saracevic (1991). O termo recuperação da informação foi cunhado por Calvin Mooers (1951). Para o autor a recuperação da informação “engloba os aspectos intelectuais da descrição de informações e suas especificidades para a busca além de quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas empregados para o desempenho da operação”. Da mesma forma Saracevic (1991) frisou que, certamente, a recuperação da informação não foi a única responsável pelo desenvolvimento da Ciência da Informação, mas pode ser considerada como o principal fator, ao longo do tempo. Isso significa dizer que, a CI ultrapassou a recuperação da informação, mas os problemas principais tiveram sua origem aí e ainda constituem seu núcleo. Da mesma forma, ressalta-se que uma das grandes preocupações da CI é dar acesso aos usuários das unidades de informação aos recursos de informação.

Observou-se que a recuperação da informação pode ser otimizada com a implementação de atividades de educação de usuários ou competência em informação, temática que será abordada no próximo tópico.

#### **4.2 Competência em informação**

Para Takahashi “a sociedade da informação não é um modismo e representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico. É um fenômeno global com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infraestrutura de informações disponíveis.” (2000), p.5).

Neste cenário informacional, pode-se identificar a necessidade de acionar ferramental e técnicas de acessar a informação, de maneira a aperfeiçoar a sua busca e uso. Confirmando esta teoria, Hatschbach (2002, p. 10) afirma que:

Os indivíduos que pretendem ser agentes de transformação e conquistar seu espaço na sociedade da informação necessitam adquirir habilidades específicas para o trato com a informação no que se refere a sua localização, acesso, uso, comunicação e, principalmente, para a geração de novos conhecimentos.

Percebeu-se na literatura os termos “information literacy”, ou competência em informação e “alfabetização informacional” que são tratados a seguir. Neste ponto, surge o tema de estudo que trata especificamente das questões relacionadas à aquisição de competências e conjunto de conhecimentos requeridos na busca, uso e compreensão da informação, voltada para a formação estudantil, profissional e social, denominada information literacy, ou competência em informação.

Antes de abordar especificamente o termo competência em informação apresenta-se a seguir a definição para information literacy. Para isso, recorreu-se à Dudziak (2003). A autora discutiu a definição de information literacy com ênfase no aprendizado ao longo da vida. Para Dudziak (2003, p. 28) Information literacy “é o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o

universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

A expressão *information literacy* foi utilizada pela primeira vez, de acordo com Dudziak (2003, p. 23), no relatório do bibliotecário americano Paul Zurkowski, intitulado “The information service environmental relationships and priorities” de 1974. Neste estudo identificou-se o termo que é considerado como a evolução da educação de usuários. Assim, Zurkowski apud Hatschbach (2002, p. 16) afirma que:

peças treinadas para a utilização de fontes de informação em seu trabalho podem ser chamadas de ‘competentes em informação’ (*information literacy*). Elas aprendem técnicas e ferramentas informacionais como fontes primárias para encontrarem informação, visando à solução de seus problemas.

O processo de pesquisa, habitualmente exige instrução e o suporte profissional para auxiliar a busca e o uso da informação no ambiente educacional para possibilitar a construção do conhecimento.

A competência informacional é abrangente e a sua implementação demanda o emprego de vários tipos de ferramentas que compreende desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces informacionais até a orientação bibliográfica para a realização dos levantamentos necessários para a construção de referenciais teóricos.

De acordo com a American Library Association (1989), os itens essenciais para que a pessoa seja competente em informação são: saber realizar uma busca por informação, fazer a avaliação do resultado, filtrar este resultado e saber usar a informação quando necessário.

Caregnato (2000) define “alfabetização informacional” como atividade, principalmente das bibliotecas acadêmicas, de desenvolver nos alunos as habilidades necessárias para a pesquisa no mundo digital. Da mesma forma, surge destacado o conceito de aprendizagem ao longo da vida, citado por Kuhlthau (2002) apud Hatschbach (2002, p. 18):

A busca de informação é um processo de construção que envolve a experiência de uma vida, os sentimentos, bem como os pensamentos e as atitudes de uma pessoa.

### ***4.3 O papel do bibliotecário na recuperação da informação.***

As atividades técnicas de processamento da informação fazem parte do papel do bibliotecário tanto quanto as relacionadas com o processo de transmitir o processo de aprender a aprender, ou seja, compartilhar e multiplicar o que se sabe, visando a formar cidadãos que sabem interagir e usufruir da informação em todos os seus suportes e formas. Essa transferência da informação exige que o bibliotecário se mostre capacitado, aberto a auferir novas habilidades demandadas pelo atual contexto informacional.

Trata-se de um profissional comprometido com a sua vocação, que valoriza a si e ao seu trabalho, segue na educação contínua aliada a novos comportamentos, com novas formas de pensar, que trabalha suas qualidades de criatividade, curiosidade, liderança, empreendedorismo, inovação e sensibilidade para com o público que ele está servindo.

Ao bibliotecário é requerido mais que o domínio dos saberes da biblioteconomia, tendo em vista a complexidade social moderna, a maior necessidade de informação das pessoas, o

surgimento de novas tecnologias de informação, a disponibilidade de informação na internet, entre outros fatores.

Com o propósito de auxiliar o bibliotecário a concretizar este amplo espectro de comportamentos profissionais validados por especialistas em programas e projetos para aplicação da competência informacional, que pode resultar em uma recuperação da informação eficaz levou Dudziak (2005) a apresentar um conjunto de elementos que são relevantes e que são indicados a seguir:

- O bibliotecário deve ser um campeão de causa;
- O centro do processo é o aluno;
- O bibliotecário deve ser um agente educacional;
- É preciso haver cooperação entre docentes e bibliotecários.
- A cultura do livre acesso à informação deve ser enfatizada;
- A inserção no projeto pedagógico;
- Definição clara de objetivos e metas;
- Planejamento é essencial;
- A transdisciplinaridade e o currículo integrado como marcos para a competência em informação;
- Incorporar diferentes espaços de aprendizagem;
- As melhores práticas se constroem no decorrer do processo;
- Avaliação constante e controle do processo.

Além disso, destaca-se que o papel do bibliotecário envolve também, desenvolver projetos pedagógicos na área da competência em informação, com o objetivo de educar os usuários para a busca, recuperação e uso da informação, fazendo o papel de um agente educacional em trabalho conjunto com os professores da instituição.

## **5 Considerações finais**

Percebeu-se neste estudo, que uma importante mudança se passa no perfil do profissional bibliotecário, ele deve estar atento e buscar inserção nesse novo cenário. E o profissional moderno está diante de uma ótima oportunidade, para, munido dos requisitos necessários, ampliar a visão da profissão e se lançar aos desafios da competência informacional.

Os mediadores da informação, no caso os bibliotecários, e o papel desempenhado por eles junto aos usuários, em vista da recuperação da informação, recebem enorme valorização na atualidade, marcada por informação em excesso, emitida por canais diversos e crescentemente modernos. Essa lacuna é ocupada pela habilidade do profissional em filtrar o que realmente é útil aos usuários e também capacitá-los a serem bem sucedidos no universo informacional moderno.

Na sociedade da informação, o tema educação de usuários/competência informacional e a recuperação da informação, é visto como essencial. Um grande contingente de informação é ofertado aos usuários, porém, geralmente ele não está apto a realizar busca e recuperação que atenda às suas reais necessidades.

Verificado este fato, este trabalho mostrou como deve ser aplicada a educação de usuários na atualidade, com vistas à recuperação da informação. Constatou-se que o desenvolvimento da

competência informacional, que é a educação de usuários expandida, é de suma importância, pois vai além da biblioteca, viabilizando o aprender por toda a vida.

O papel do bibliotecário neste processo também foi abordado. Apresentou a importância capital do profissional da informação no desenvolvimento da habilidade informacional dos usuários e as novas competências requeridas atualmente para um excelente trabalho junto aos mesmos.

Desta forma, o trabalho respondeu às questões propostas, por meio da exposição da relevância da obtenção da competência informacional e o papel do bibliotecário que, de fato, com os seus saberes, contribui para aprimorar o processo de recuperação da informação.

#### Referência

AMARAL, S. A. do. **Marketing: abordagem em unidades de informação**. Brasília: Thesaurus, 1998, 224 p.

BELLUZZO, R. C. B., MACEDO, N. D. de. **A gestão da qualidade em serviços de informação**: contribuição para uma base teórica. *Ciência da Informação*, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago., 1993.

BELLUZZO, R. C. B.; ROSETTO, M. Contribuição da competência em informação em bibliotecas públicas paulistas: uma experiência com apoio de oficinas de trabalho. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 21., 2005. Anais... Curitiba: FEBAB, 2005.

CAMPELLO, B. A competência informacional na educação para o século XXI. In: **biblioteca escolar: temas para a prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p. 9-11.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 11., 2000, Florianópolis. Anais. Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em 28 set. 2018.

GROGAN, D. **A prática do Serviço de Referência**. Brasília. Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

HATSCHBACH, M. H. DE L. Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. Rio de Janeiro, 2002. 108 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação) – UFRJ/ECO-MCT/IBICT, Rio de Janeiro, 2002.

KUHLTHAU, C. **Seeking meaning**. Norwood: Ablex, 1993.

KUHLTHAU, C. **Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para o ensino fundamental**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

LANCASTER, F. W. Avaliação da instrução bibliográfica. In: \_\_\_\_\_. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996. Cap. 12, p. 226-262.

MÜELLER, S. P. M. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jul. 1989.

PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 86 p.

PASQUARELLI, M. L. R. O papel da universidade na capacitação do estudante de graduação para busca e uso da informação: a disciplina Orientação Bibliográfica em revisão. 1993. 115f. **Tese** (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

SADI, B. S. C. et al. Satisfação e frustração do usuário em obter documentos em uma biblioteca acadêmica de saúde pública. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS 4.**, 1985, Campinas. Anais. Campinas, 1985.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun. 1996.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 28 set. 2018.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

TARAPANOFF, K. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997. 137 p.

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**. Campinas, v. 12, n. 2, p. 61-69, jul./dez. 2000.