

Maria Inês Moreira Sepúlveda

**A RELAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS COM A PROFISSÃO, COM A ROTINA
PROFISSIONAL E COM OS USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA
COMPREENSIVA**

**Belo Horizonte
2012**

Maria Inês Moreira Sepúlveda

**A RELAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS COM A PROFISSÃO, COM A ROTINA
PROFISSIONAL E COM OS USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA
COMPREENSIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo

**Belo Horizonte
2012**

Sepúlveda, Maria Inês Moreira.

S479r

A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva abrangente [manuscrito] / Maria Inês Moreira Sepúlveda. – 2012. 120f.: il., enc.

Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 112-118

Apêndice: f. 119-120

1. Ciência da informação – Teses. 2. Biblioteconomia – Prática – Teses. 3. Bibliotecários de universidades – Teses. 4. Bibliotecários especializados – Teses. 5. Bibliotecas – Estudo de usuários – Teses. I. Título. II. Araújo, Carlos Alberto Ávila. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 023.4



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"A RELAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS COM A PROFISSÃO, COM A ROTINA PROFISSIONAL E COM OS USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA COMPREENSIVA"

Maria Inês Moreira Sepúlveda

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"Mestre em Ciência da Informação"**, Linha de Pesquisa: **"Informação, Cultura e Sociedade - ICS"**.

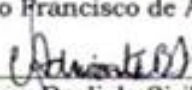
Dissertação aprovada em: 26 de junho de 2012.

Por:

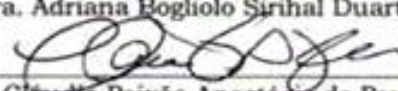


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - ECI/UFMG (Orientador)

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior - UNESP

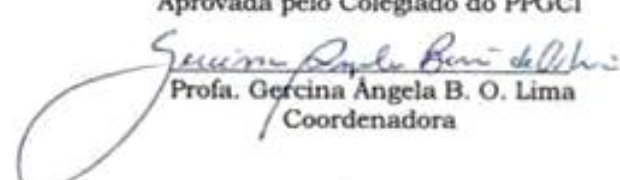


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG



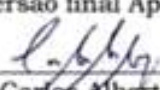
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Gercina Ângela B. O. Lima
Coordenadora

Versão final aprovada por



Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo
Orientador



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **MARIA INÊS MOREIRA SEPÚLVEDA**,
matrícula: 2010658781

Às 16:00 horas do dia 26 de junho de 2012, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 11/06/2012, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado ***A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva***, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade - ICS. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - Orientador	APROVADA
Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior	APROVADA
Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte	APROVADA
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula	APROVADA

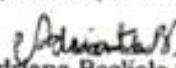
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 26 de junho de 2012

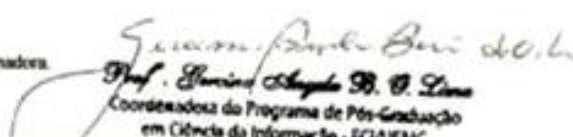

Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
ECI/UFMG (Orientador)


Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
UNESP


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
ECI/UFMG


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Eliana Aparecida B. O. Lima
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação - ECI/UFMG

Aos profissionais bibliotecários.

Ao Breno, por tudo que representa na minha vida e com quem tenho a felicidade de caminhar junto.

À Isadora e Leonardo, amores da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Sou especialmente grata ao Casal, por ter acreditado na importância dessa pesquisa, por sua orientação brilhante, pelo respeito às minhas ideias e, principalmente, por sua paciência em suportar meu *stress* e ansiedade.

Aos professores Ricardo Rodrigues Barbosa e Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, membros da banca de qualificação, pelas sugestões que apontaram outros vieses para esta pesquisa.

Aos colegas do mestrado, pelas trocas de ideias e pelas discussões. À Flávia, pela parceria em vários momentos.

À minha família e aos amigos, pelo apoio, torcida e confiança. À Juliana, pelas leituras, comentários e pela amizade calorosa.

Aos companheiros de trabalho, pelo apoio e incentivo. Ao Daniel Salvador, pela disposição em ajudar.

Aos bibliotecários participantes da pesquisa que prontamente me receberam e se dispuseram a participar dessa pesquisa.

Ao Breno, pelo companheirismo e suporte, sem os quais não teria conseguido.

A Deus por ter me mantido no caminho.

Tudo que o homem faz o faz em vista das circunstâncias. Principalmente quando o que faz é dizer. O dizer sempre brota de uma situação e se refere a ela. Mas, por isso mesmo, ele não diz essa situação: deixa-a tácita, pressuposta. O que significa que todo dizer é incompleto, é fragmento de si mesmo e tem, no palco da vida, onde nasce, a maior parte do seu próprio sentido. Imaginem-se todos os pressupostos tácitos sem os quais o mais simples enunciado matemático resultaria ininteligível. Para entendê-lo seria preciso, pelo menos, haver-se dado conta de que quem nos fala pretende fazer uma coisa chamada ciência ou teoria. Ora, a ciência, a teoria, não é senão uma situação em que o homem se encontrou diante das coisas a partir de uma data determinada e somente em certos lugares do planeta. Essa situação perdura, no essencial, há muitos séculos, nela continuamos e, por isso, entendemos o enunciado matemático. Mas não foi sempre assim nem há garantia de que perdure indefinidamente.

José Ortega y Gasset

RESUMO

A percepção da distância entre a teoria e a prática profissional de bibliotecários em relação à rotina profissional e aos estudos de usuários da informação é o tema central desta pesquisa. A problemática da pesquisa se desenvolveu a partir de duas questões, a primeira diz respeito ao trabalho do bibliotecário, como é sua rotina, quais são suas prioridades e a segunda em como os profissionais bibliotecários percebem seus usuários, quais as ações empreendidas por eles para estabelecer a representação de quem são os usuários da biblioteca. O objetivo principal é compreender como os bibliotecários veem, descrevem e definem o usuário e a relação dessa construção com a prática profissional diária. Para atingir o objetivo foram realizadas 10 entrevistas com bibliotecários de bibliotecas universitárias e especializadas. Através do olhar proporcionado pela abordagem compreensiva foi realizada a análise das entrevistas. Os resultados indicaram que os profissionais entrevistados estabelecem a percepção do usuário baseados em métodos assistemáticos e espontâneos, já que não realizam estudos de usuários. Quanto à prática profissional percebeu-se que os profissionais consideram que trabalham muito. Os bibliotecários acadêmicos priorizam as tarefas relacionadas à administração da biblioteca, os de bibliotecas especializadas as tarefas ligadas ao atendimento do usuário.

Palavras-chave: Prática profissional do bibliotecário. Estudos de usuários. Abordagem compreensiva. Biblioteca universitária. Biblioteca especializada.

ABSTRACT

The perception gap between the theory and practice of professional librarians in relation to routine professional and user studies of information is the central theme of this research. The problem in this research was developed from two questions, the first relates to the work of the librarian, as how is his wont and what are your priorities and the second on was how librarians perceive their users, what actions undertaken by them to establish representation of who are the users of the library. The main goal was to understand how librarians see, describe and define these users and the relation of this construction to the daily professional practice. To achieve the goal were conducted 10 interviews with librarians from academic and specialized libraries. Through the look provided by the comprehensive approach was performed to analyze the interviews. The results indicated that the respondents provided the user perception based on unsystematic and spontaneous methods, since they did not perform user studies. These professional think they use to work a lot performing their jobs. The academic librarians prioritize tasks related to the administration of the library instead tasks related to service user on specialized library.

Keywords: Professional practice of the librarian. User studies. Comprehensive approach. University library. Specialized library.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Atividades do bibliotecário.....	33
QUADRO 2 – Características dos entrevistados	62
QUADRO 3 – Divisão de tarefas e volume de trabalho.....	67
QUADRO 4 – Dificuldades, problemas e facilidades na prática profissional.....	70
QUADRO 5 – Serviços oferecidos.....	78
QUADRO 6 – Quantidade de Funcionários	86

LISTA DE ABREVIATURAS

ALA	<i>American Library Association</i>
AOI	Arquitetura e Organização da Informação
BCI	Biblioteconomia e Ciência da Informação
BN	Biblioteca Nacional
BU	Biblioteca Universitária
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COMUT	Comutação Bibliográfica
MEC	Ministério da educação
SB/UFMG	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais
SLA	<i>Special Libraries Association</i>
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 BIBLIOTECA	17
2.1 Marcos Históricos	17
2.2 Biblioteconomia	18
2.2.1 Biblioteconomia no Brasil	20
2.3 Tipos de bibliotecas	22
2.3.1 Biblioteca universitária	24
2.3.2 Biblioteca especializada.....	26
2.4 Serviços	27
3 PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO	30
4 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	42
4.1 Usuário	42
4.2.1 Necessidade	43
4.3 Objetivos dos estudos de usuários.....	44
4.4 Evolução dos estudos de usuários	46
4.5 Educação do usuário	49
4.6 O bibliotecário e os usuários	50
5 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ABORDAGEM COMPRENSIVA	52
6 METODOLOGIA	57
7 DISCUSSÃO	63
7.1 Análise das entrevistas	63
7.1.1 Satisfação com o campo de atuação	63
7.1.2 Atualização profissional	65
7.1.3 Rotina e volume de trabalho.....	66
7.1.4 Dificuldades/problemas/facilidades	70
7.1.5 Serviços da biblioteca	76
7.1.6 Orientação de usuários	78
7.1.7 Acervo.....	81
7.1.8 Funcionários	85
7.1.9 Ambiente e <i>layout</i> da biblioteca.....	88
7.1.10 Atualização e conservação do acervo	91
7.1.11 Os usuários	93
7.2 O significado das relações	106
7.2.1 Relação do bibliotecário com a profissão	106
7.2.2 Relação do bibliotecário com a rotina profissional	106
7.2.3 Relação do bibliotecário com o usuário	107
8 CONCLUSÃO	109
REFERÊNCIAS	112
APÊNDICE	119

1 INTRODUÇÃO

Na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação (BCI) enfatizam-se os vários serviços que devem ser disponibilizados aos usuários, preconiza-se que devem ser fornecidas informações, de preferência, com valor agregado. Assim, uma unidade de informação, seja ela uma biblioteca ou centro de documentação, se esforça no sentido de facilitar e aperfeiçoar os serviços de organização e disseminação da informação de forma a satisfazer as necessidades dos usuários. Ressalta-se que o usuário é o motivo primeiro da existência da unidade de informação.

O interesse por esta pesquisa surgiu ainda no curso de graduação em Biblioteconomia, no qual várias disciplinas utilizam recursos de vivências e visitas técnicas para que os alunos consigam aliar a teoria à prática. Também, com esse intuito, é realizado o “Estágio Supervisionado”. Estas práticas, quase sempre, são finalizadas com relatórios e apresentação dos resultados obtidos, em sala de aula. Após assistir a várias apresentações desse tipo, percebeu-se que, ainda que os profissionais bibliotecários reconheçam a importância dos estudos de usuários, muitos deles não os colocam em prática, surgindo, então, a ideia de pesquisar esse tema, o que foi feito no curso de especialização em Arquitetura e Organização da Informação (AOI).

A pesquisa do curso de especialização (SEPÚLVEDA, 2009) foi realizada no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG), composto na época por 26 bibliotecas presentes nas diversas unidades acadêmicas da UFMG. Foram entrevistadas sete bibliotecárias chefes, escolhidas através da seleção de uma biblioteca relativa a cada uma das grandes áreas do conhecimento definidas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Os resultados desta pesquisa apontaram que o usuário é ouvido apenas pelos estudos acadêmicos, os profissionais que atendem esses usuários continuam relevando a questão dos estudos de usuários como coisa secundária na prática profissional. Em outras palavras, os estudos de usuários continuam acontecendo na teoria (em disciplinas de graduação e nas pesquisas acadêmicas da área), mas ainda está distante da prática profissional, mais voltada para os aspectos técnicos da profissão. A pesquisa evidenciou que o acervo é algo objetivo, destinado a suprir

as necessidades das disciplinas, os usuários são elementos das unidades e devem se adequar aos serviços prestados e para isso são treinados.

Importante ressaltar que, apesar de não utilizarem os estudos de usuários como instrumento na prática profissional, as entrevistadas afirmaram conhecer os usuários da biblioteca, apontando que esse “*conhecer*” é fruto da observação e experiência.

O bibliotecário realiza diversas tarefas em sua rotina profissional, que incluem as atividades de: gerenciamento da unidade - o que significa que precisa lidar com recursos humanos, com compras e outras tarefas burocráticas - tratamento técnico e desenvolvimento de recursos informacionais, disseminação de informação, o atendimento ao usuário, entre outras. Dependendo do tamanho da biblioteca, o bibliotecário pode ser o único responsável pela execução de todas as tarefas. Pode também desempenhar tarefas específicas numa biblioteca composta por uma equipe de bibliotecários, como ser o bibliotecário de referência ou o bibliotecário do processamento técnico, por exemplo.

As teorias sobre informação e sua relação com os usuários, a satisfação das necessidades de informação, conduzem aos estudos focados nesse tema, ressaltando sua importância como um instrumento para melhorar a eficácia e a eficiência de unidades de informação.

Na literatura sobre planejamento de bibliotecas, desenvolvimento do acervo e prática profissional do bibliotecário, o estudo de usuários é tópico muito presente, e sempre com importância destacada, já que esse instrumento provê informações que irão nortear as atividades do bibliotecário. Os estudos de usuários indicam as necessidades e demandas de informação dos usuários, assim como o seu nível de satisfação, sendo, por esse motivo, instrumento para preparação de diagnóstico de planejamento e avaliação dos serviços prestados.

Os estudos de usuários têm se constituído, nos últimos 40 anos, em tema expressivo no campo da BCI, sendo, em alguns programas de pós-graduação brasileiros, a temática mais estudada ou estando presente entre as temáticas mais importantes dos estudos (ARAÚJO, 2007).

Os estudos de usuários permitem que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários, quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação. Almeida (2000, p. 74) ressalta que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”.

Em alguns momentos (poucos, com certeza), **o usuário, nosso grande e maior problema**, é resgatado pela literatura como tema de análise e preocupação. São avaliados o seu comportamento, suas atitudes, seu conhecimento dos serviços oferecidos pelas Unidades de Informação, suas expectativas e desejos de novos trabalhos etc. Vários textos reproduzem pesquisas que visam traçar seu perfil e avaliar, de maneira concreta e efetiva (como se isso fosse possível), suas necessidades e desejos em relação à esfera informacional. Outros estudos pretendem criar formas de treinamento e educação objetivando determinar um adequado comportamento dos usuários no manejo e no uso dos instrumentos disponibilizados nas Unidades de Informação. Mas, como alertado anteriormente, **poucos são esses momentos**. Assim mesmo, a preocupação com o usuário parte da perspectiva das Unidades de Informação, nunca, ou quase nunca, da perspectiva do usuário. **É ele, para nós, ainda uma grande incógnita** (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, *online*, grifo nosso).

Por outro lado, a realização de estudos de usuários requer uma quantidade significativa de tempo e esforço. A compreensão dos comportamentos do usuário que pode ser adquirida através de um determinado estudo de usuário deve ser valiosa o suficiente, em termos de melhorar a prática da biblioteconomia, para fazer o esforço valer à pena (WILDEMUTH, 2003).

A percepção da distância entre a teoria e a prática profissional de bibliotecários em relação aos estudos de usuários da informação é o tema central desta pesquisa. A problemática da pesquisa se desenvolveu a partir de duas questões: a primeira diz respeito ao trabalho do bibliotecário, como é sua rotina, quais são suas prioridades e a segunda em como os profissionais bibliotecários percebem seus usuários, quais as ações empreendidas por eles para estabelecer a representação de quem são os

usuários da biblioteca, tendo em vista que as necessidades de informação dos usuários diferem conforme o tipo de biblioteca, ou seja, o perfil do usuário de uma biblioteca universitária é diferente do perfil do usuário de uma biblioteca especializada, por exemplo.

Diante do exposto, o problema da pesquisa é: Qual a percepção que os bibliotecários têm dos usuários? Como constroem essa percepção? Qual a ligação dessa percepção, da forma de construção com a prática profissional?

Esta pesquisa pretende contribuir com a análise e a compreensão da prática profissional dos bibliotecários, relacionada a como esses profissionais descrevem e definem o usuário. O entendimento de como percebem os usuários quando não utilizam dos estudos de usuários torna-se fundamental para que bibliotecários aprimorem o planejamento de suas atividades e desempenhem seu papel social. Em outras palavras, através da apreensão da prática profissional dos bibliotecários pretende-se contribuir para uma reflexão em relação à importância de conhecer os usuários.

O objetivo principal é compreender como os bibliotecários vêem, descrevem e definem o usuário e a relação dessa construção com a prática profissional diária. E os objetivos específicos são:

- a) Descrever a prática profissional de bibliotecários;
- b) Verificar a prática dos estudos de usuários em bibliotecas;
- c) Averiguar se existem razões que dificultem ou impeçam os estudos de usuários em bibliotecas;
- d) Analisar a importância da realização dos estudos de usuários;
- e) Investigar quais os critérios utilizados nas tomadas de decisões, com relação ao desenvolvimento do acervo.

A dissertação está dividida em 7 capítulos. No primeiro, como *Introdução*, apresenta-se a origem da pesquisa, o contexto, o problema, a justificativa, o objetivo geral e os específicos. No capítulo 2 é tratado o tema *Biblioteca*, sua funções, tipos de usuários, enfatizando as bibliotecas universitárias e especializadas. No capítulo 3 o foco é a questão do *profissional bibliotecário*, ressaltando os diferentes papéis e as

competências profissionais exigidas. No capítulo 4 discutem-se os conceitos a respeito dos *Usuários da informação*. O quinto capítulo aborda os *paradigmas da Ciência da Informação e a Abordagem Compreensiva*. No capítulo 6 apresenta-se a *Metodologia*. No capítulo 7 apresenta-se a *Discussão*. E, finalmente, No capítulo 8 elabora-se a conclusão.

2 BIBLIOTECA

2.1 *Marcos Históricos*

A palavra “biblioteca” tem sua origem do grego *biblíon* (livro) e *teke* (cofre, estojo, caixa, estante, edifício), logo um *espaço de livros* (FONSECA, 2007, p. 48; MORIGI; SOUTO, 2005, p. 190). No entanto, não se encontra só livros em bibliotecas, mas diversos registros de informação. “Historicamente, os suportes para a informação variaram [...] como tabletas de argila, rolos de papiro e pergaminho e os enormes códices que eram enclausurados nos mosteiros medievais” (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 190).

Araújo e Oliveira (2005, p. 31) dizem que a origem das bibliotecas é desconhecida, mas consideram que com o aparecimento das bibliotecas teve “início a preservação de registros escritos de conhecimentos”. Afirmam ainda que “o surgimento e desenvolvimento dos conhecimentos, seus produtos, assim como seu armazenamento, organização e divulgação” tiveram início com as bibliotecas da Antiguidade Clássica.

“Na Idade Média, as igrejas e mosteiros foram os grandes guardiões dos ricos acervos das antigas bibliotecas” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 32). O acesso ao acervo era controlado pelo clero, pois algumas obras “eram consideradas de natureza profana” (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 191). Consulta a bibliotecas constituía-se em privilégio da elite (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 32).

Com a decadência da Idade Média, dando espaço ao Renascimento, disseminou-se na “Europa a tecnologia dos tipos móveis, criada por Gutenberg”. O avanço de registros de conhecimentos a partir da imprensa aumentou a relação entre a universidade, a biblioteca e os seus leitores (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 191).

Nos séculos XVI, XVII E XVIII, os mosteiros, as universidades e os hospitais abrigavam as grandes bibliotecas (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 33). Na biblioteca moderna, nascida na Renascença, surge “o bibliotecário como um profissional reconhecido” (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 193). Mas, ainda no século XVII surgiu a biblioteca pública na Europa. Essas bibliotecas eram financiadas por membros da

classe dominante. “Esse é um movimento que continua até praticamente o século XX” (LEMOS, 2005, p.105).

No final da Segunda Guerra Mundial, “começa a ocorrer um aumento vertiginoso da produção científica expressa na forma de artigos e livros científicos” (LEMOS, 2005, p. 106). Surgem também o computador e a informática para facilitar o trabalho nas bibliotecas (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 193).

A biblioteca tradicional tem por particularidade o fato de que “tanto a coleção quanto o seu catálogo utilizam o papel como suporte de registro da informação” (CUNHA, 2000, p. 76). Os novos formatos de documentos que surgiram com o advento da Internet trouxeram novas demandas para a catalogação (CUNHA, 2000, p. 80). Assim, nos dias atuais, as bibliotecas vão se adequando aos novos formatos e processos advindos das inovações tecnológicas. Os documentos eletrônicos convivem com os documentos impressos nos acervos das bibliotecas tradicionais. Assim como as bibliotecas digitais e virtuais não se constituem mais como uma novidade.

As bibliotecas virtuais avançam e avançarão mais e mais – este é um caminho sem volta – mas sua eficiência ainda está vinculada à eficiência dos profissionais da informação ou do bibliotecário, em particular (TARGINO, 2010, p. 46).

2.2 Biblioteconomia

Sem aprofundar na história da Biblioteconomia no mundo, buscou-se alguns marcos para contextualizar sua trajetória no Brasil. Ortega (2004) conta que, “o primeiro código nacional de catalogação e o início do uso de catálogos em fichas tiveram lugar na França, em 1791, como decorrência da Revolução Francesa”. Porém o ensino de Biblioteconomia só teve seu início em Paris, em 1821, na *École Nationale de Chartes*. Na escola francesa a formação do bibliotecário tinha uma orientação erudita (FONSECA, 2007, p. 97).

Nos Estados Unidos Melvil Dewey, em 1876, publicou a primeira edição de sua Classificação Decimal, adotada até os dias de hoje (ORTEGA, 2004). No ano seguinte Dewey fundou a primeira escola, a *School of Library Economy*. A escola americana era voltada para uma orientação mais técnica na formação do

bibliotecário. A iniciativa da harmonização das orientações erudita e técnica surgiu por iniciativa da *American Library Association* (ALA) que promovia estudos e debates sobre o assunto (FONSECA, 2007, p. 97-98).

De 1926 a 1990, a *Graduate Library School da University of Chicago* promoveu a formação voltada para a harmonização do humanismo com a técnica (FONSECA, 2007, p. 97-98). Segundo Ortega (2004) Pesquisadores da década de 1970 criticaram a Escola de Chicago por esta não sustentar uma abordagem científica.

Na década de 50, Margaret Egan e Jesse Shera, membros da Escola de Biblioteconomia de Chicago, avaliam que a atenção dos bibliotecários durante os anos anteriores esteve voltada para a revolução da comunicação de massa e seu provável efeito sobre os serviços de biblioteca para o leitor em geral, enquanto poucos se preocuparam com a revolução da organização e serviços de biblioteca, a qual foi tratada por outro campo, nomeado "comunicação da informação especializada" e desenvolvido por documentalistas e especialistas de informação. Shera apontou a própria Escola como uma das principais responsáveis pela repulsa dos bibliotecários por habilidades técnicas (ORTEGA, 2004).

Faltava ainda a legitimação epistemológica para a Biblioteconomia, Segundo Araújo (2011, p. 116), estava “a produção de conhecimentos científicos em seu âmbito limitada por dois aspectos”: os trabalhos publicados eram demasiadamente instrumentais, consistindo em,

[...] manuais com compilação de várias práticas aplicadas ao longo dos tempos, com avaliações e comparações entre essas práticas e normalmente com julgamentos sobre a validade de algumas delas, gerando produtos mais voltados para uma orientação do “como fazer” do que propriamente reflexões problematizadoras, com o objetivo de conhecer, de saber “o que é” (ARAÚJO, 2011, p. 115).

Outro aspecto limite sobrevêm do caráter bastante instrumental “que as questões propriamente biblioteconômicas tomavam face a outras, às quais a biblioteca servia”. Para o autor,

Era comum se ver uma identificação entre o espaço reflexivo biblioteconômico e discussões sobre educação ou literatura, ou seja, sobre os conteúdos daquilo que era guardado ou tratado nas bibliotecas. Outras vezes, se via, no escopo da Biblioteconomia, discussões sobre editoração ou história do livro. Em todos estes casos, a Biblioteconomia parecia ceder espaço para a discussão de um “outro”, com um determinado conteúdo, este sim, a ser discutido, problematizado, conhecido cientificamente (ARAÚJO, 2011, p. 115).

Mostafa (1985) indica duas vertentes na Biblioteconomia, a científicista e – baseada no desenvolvimento dos métodos de organização da informação – a humanista – voltada para os aspectos sociais da prática biblioteconômica.

A vertente científicista surge do desenvolvimento de tecnologias de informação que propiciaram a oficialização da CI, que se desenvolveu, nas décadas de 1960 e 1970, concentrando-se nos “processos internos dos sistemas de recuperação da informação”. Nessa fase a área teve uma ligação própria de ciência e tecnologia (MOSTAFA, 1985, p. 7).

Como toda racionalização visa à praticidade de funcionamento, pareceu à primeira vista que esse pragmatismo que impregnou a Ciência da Informação era o que faltava para que essa atividade se tornasse acadêmica, respeitável, científica, enfim uma ciência das ciências (MOSTAFA, 1985, p. 125).

De outro lado, a Biblioteconomia vê se consolidarem teorias sobre o papel social das bibliotecas, como uma “necessidade real da civilização” (MOSTAFA, 1985, p. 39) – que constituem a vertente “humanista” (Ibidem, p. 5), voltada para os fins da atividade biblioteconômica, e que tem em Butler seu marco, com *Introduction to library science* de 1933 e continuadores como Nitecki, Shera, Egan e outros (ARAÚJO, 2001, p. 179).

Continua Mostafa, “a passagem da técnica para as tecnologias que caracterizou a velha Biblioteconomia com a Ciência da Informação não saiu do domínio tecnicista porque o cientista da informação”, para ela “apenas atualizou o seu fazer do ponto de vista formal” (MOSTAFA, 1985, p. 134).

A cientificidade da Biblioteconomia não se sustenta, prevalecendo o aspecto tecnicista da área. A autora ressalta que, “a Ciência da Informação terminou por operar a rígida separação entre forma e conteúdo. Recuperar essa unidade é recuperar o compromisso político de sua competência técnica” (MOSTAFA, 1985, p. 134).

2.2.1 Biblioteconomia no Brasil

No Brasil o ensino da Biblioteconomia teve seu começo em 1915, “quando a Biblioteca Nacional (BN) deu início ao primeiro curso destinado à formação de bibliotecários” (LEMOS, 1973, p. 51). O curso da BN teve como finalidade resolver o

problema de falta de qualificação de pessoal da biblioteca e durou até 1922, sendo transformado em curso técnico posteriormente (CASTRO, 2000, p. 53).

À orientação francesa da *École des Chartes* seguida pelo curso da Biblioteca Nacional, de 1915, constituído pelas disciplinas Bibliografia, Paleografia e Diplomática, Iconografia e Numismática, veio contrapor-se, a partir de 1929, a orientação norte-americana, com o curso então iniciado em São Paulo pelo Instituto (atual Universidade) Mackenzie. Este curso, de vida efêmera, compunha-se de Catalogação, Classificação, Referência e Organização, disciplinas que acabaram por ser adotadas por todos os cursos criados posteriormente (LEMOS, 1973, p. 52).

Além das duas fases mencionadas por Lemos na evolução do campo da Biblioteconomia no Brasil, a uniformidade e padronização do ensino e dos saberes biblioteconômicos aconteceram a partir dos anos de 1960, sendo que anteriormente “cada escola/curso determinava o seu programa curricular” (CASTRO, 2000, p. 203). As discussões sobre um currículo mínimo não se desenvolviam a contento, “na medida em que a Biblioteconomia não era uma profissão reconhecida legalmente” (CASTRO, 2000, p. 268). Após a aprovação da Lei 4084/62, que regulamenta a profissão, estabeleceu-se enfim um currículo mínimo padrão. Outra fase marcante se deu a partir da década de 1970, quando a ampliação de programas de pós-graduação consolidou-se com o Mestrado em Ciência da Informação (CASTRO, 2000, p. 269).

Segundo Castro (2002, p. 187), “as perspectivas e tendências atuais na formação do bibliotecário” resultam do desenvolvimento da produção científica e das “tecnologias aplicáveis ao manejo da informação e das comunicações desta nova era denominada de *Era do Conhecimento*”.

O autor ressalta que, essa formação deve ser capaz de:

[...] desenvolver a consciência crítica, a partir da construção de um referencial teórico-metodológico que contribua para repensar sua prática profissional, como elemento importante para o exercício da cidadania; b) possibilitar o desenvolvimento de referenciais teóricos básicos que instrumentalizem o indivíduo para atuar de forma criativa em situações diversas; c) estimular a capacidade de resolver problemas; d) possibilitar uma formação humana, em uma dimensão ampla, pessoal e profissional; e) desenvolver competências e habilidades que garantiram a autonomia pessoal e profissional; f) conhecer e interferir nos processos de gerenciamento, tratamento e disseminação da informação armazenadas em meios convencionais e eletrônicos, interferindo, de forma competente, em tais processos; g) desenvolver a capacidade de dominar as tecnologias de informação e comunicação; h) possibilitar a compreensão do papel social

das bibliotecas e da informação; i) despertar para o cumprimento com os valores inspiradores da sociedade democrática; j) possibilitar a compreensão do papel social das bibliotecas e da informação; k) dominar os saberes biblioteconômicos a serem socializados, seus significados e sua aplicabilidade em diferentes contextos e sua articulação interdisciplinar; l) possibilitar o conhecimento sobre a dimensão cultural, social, político e econômica da biblioteconomia e das unidades de informação (CASTRO, 2002, p. 191).

A discussão da formação em biblioteconomia se ampliou, não está mais limitada à abordagem mais técnica ou mais erudita, a necessidade é formar profissionais com visão crítica e consciência de seu papel social, sem prescindir dos conhecimentos técnicos.

2.3 Tipos de bibliotecas

Rabello (1980, p. 21) ressalta que a finalidade da biblioteca é transferir informação ao usuário, apontando três áreas fundamentais de conhecimento para a biblioteconomia: materiais que vão ser comunicados; métodos usados para sua organização e os usuários. A autora enfatiza que, a biblioteca deve “ser considerada em função do usuário”, lembrando que o papel social da biblioteca fundamenta-se em “atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses” (RABELLO, 1980, p. 30).

Lemos (2005), baseando-se nas cinco leis de Ranganathan, ressalta que a biblioteca deve ter como finalidade a promoção efetiva do uso de seus materiais (1ª lei: os livros são para usar) “e não ser um mero local de custódia”; a formação do acervo baseado nas necessidades efetivas dos usuários (2ª lei: a cada leitor seu livro e 3ª lei: a cada livro seu leitor); fornecimento de serviços organizados e eficientes para os usuários (4ª lei: poupe o tempo do leitor); seleção e descarte adequados ao constante crescimento (5ª lei: a biblioteca é um organismo em crescimento). Embora as leis consistam em declarações simples, elas embasam todas as atividades da biblioteca.

Assim sendo, a biblioteca, no sentido mais amplo, é formada por:

[...] uma coleção de documentos bibliográficos (livros, periódicos etc.) e não bibliográficos (gravuras, mapas, filmes, discos etc.) organizada e administrada para formação, consulta e recreação de todo o público ou de determinadas categorias de usuários (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 36).

A existência da biblioteca está condicionada a três pré-requisitos:

[...] a intencionalidade política e social, o acervo e os meios para sua permanente renovação, o imperativo de organização e sistematização; uma comunidade de usuários, efetivos ou potenciais, com necessidades de informação conhecidas ou pressupostas, e, por último, mas não menos importante, o local, o espaço físico onde se dará o encontro entre os usuários e os serviços da biblioteca (LEMOS, 2005, p. 101).

Araújo e Oliveira (2005, p. 37) apontam a existência de nove tipos de biblioteca, que se dividem de acordo com a finalidade do atendimento:

Nacionais	Preservação da memória nacional
Públicas	Necessidades de estudo, consulta e recreação da comunidade
Universitárias	Necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários
Especializadas	Um só tema ou grupos temáticos em um campo específico do conhecimento
Escolares	Fornecimento de material bibliográfico necessário às atividades de professores e alunos de uma escola
Infantis	Mais voltadas para a recreação
Especiais	Tipo especial de leitor
Ambulante	As áreas suburbanas e rurais através da extensão de serviços bibliotecários
Comunitária	Criada e mantida pela comunidade, mesmos objetivos da biblioteca pública

Além da finalidade, características como tipo de acervo, usuários e localização física podem ser determinantes na tipologia das bibliotecas. Lemos (2005, p. 107) afirma que, geralmente, a “tipologia da biblioteca refere-se a bibliotecas nacionais, públicas, escolares, universitárias, especializadas e especiais”.

Esta pesquisa foi realizada com profissionais que trabalham em bibliotecas universitárias e especializadas, essas bibliotecas, assim como suas funções, serão apresentadas nas próximas subseções.

2.3.1 Biblioteca universitária

As bibliotecas universitárias passaram a existir na Idade Média, segundo Morigi e Souto (2005, p. 191-192), e eram inicialmente vinculadas às ordens religiosas, mas já desenvolviam o “conteúdo temático além da religiosidade”. Posteriormente, o avanço provocado pelos livros impressos e as mudanças trazidas pela Renascença impactaram na produção do conhecimento e, conseqüentemente, nas bibliotecas universitárias que, a partir do século XVI, ganharam “espaço e mais autenticidade e autonomia, estendendo sua visão de democratização da informação às bibliotecas posteriores a ela”.

Araújo e Oliveira (2005, p. 37) definem a biblioteca universitária (BU) como aquela destinada a “atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários”.

A BU contemporânea, na visão de Silva, Conceição e Braga (2004, p. 135), está diretamente ligada ao ensino superior e é:

[...] uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Com os avanços tecnológicos, os usuários das bibliotecas universitárias facilmente encontram informação pela *internet* e, por isso, tendem a se afastar da biblioteca caso ela não se antecipe ao atendimento de suas necessidades. Oliveira (2002) pondera que usuários experientes (professores) “apreciam e usam os recursos oferecidos pela *Web*, sabendo distinguir e determinar a confiabilidade e qualidade da fonte de informação”. O autor alerta que os estudantes, muitas vezes, não estão aptos a fazê-lo, podendo não “distinguir os recursos informacionais adequados dos não apropriados para realizar suas tarefas” (OLIVEIRA, 2002, p. 8).

Oliveira (2002) adverte ainda que:

O problema se agrava quando se percebe que o resultado desta facilidade de acesso à *Web*, é que os alunos provavelmente estão utilizando cada vez menos os recursos e as coleções da biblioteca. Concomitantemente, a ausência de qualidade das informações que estão sendo acessadas na “superfície” da *Web*, implica na qualidade do aprendizado global do aluno (OLIVEIRA, 2002, p. 8).

Deste modo, auxiliar no processo de aprendizagem e na decorrente construção do conhecimento de seus usuários é o papel fundamental do bibliotecário. Schweitzer e Cunha (2007, p. 85) enfatizam que:

[...] a biblioteca universitária passa a ter um novo tipo de usuário. Um usuário capacitado para utilização dos recursos informacionais, com maior autonomia no acesso às informações e cada vez mais exigente quanto à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, e o bibliotecário passa assumir, cada vez mais, o seu papel de educador para o uso dos recursos informacionais.

Fujita (2005, p. 100) pondera que é papel da universidade gerar, transmitir e receber conhecimentos e da biblioteca universitária permanecer consciente de sua função intermediadora, “realizando os processos documentários e preservando a informação para sua próxima transformação em conhecimento em uma “espiral de evolução científica e tecnológica”. Enumera como funções básicas da biblioteca universitária:

1. Armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
2. Organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
3. Acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso.

A autora enfatiza a questão do acesso salientando a necessidade em se pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo a todos, defendendo que as três funções são fundamentais para a socialização do conhecimento realizado pela universidade (FUJITA, 2005, p. 101).

Como suporte ao processo de ensino-aprendizagem, a biblioteca universitária, de acordo com Silva (2006, p. 34), deve estar “envolvida em programas educacionais, projetos de pesquisa e atividades administrativas e de extensão, proporcionando a geração de novos conhecimentos.”

2.3 2 Biblioteca especializada

Salasário (2000, p. 105) encontrou três princípios teóricos na definição de biblioteca especializada: “os que tratam do acervo que a biblioteca possui e disponibiliza; os que falam do tipo de usuário que a frequenta; os que colocam o tipo de acervo associado ao tipo de usuário”. Após analisar várias definições ela conclui que, “unindo-se acervo e usuário tem-se o conceito de biblioteca especializada, ou seja, uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico” (SALASÁRIO, 2000, p. 108).

Dias (2000, p. 69) lembra que as bibliotecas especializadas geralmente estão inseridas em “um complexo organizacional maior, que costuma incluir profissionais responsáveis pela análise de informação, ou seja, pela tarefa de gerar informação nova com base na análise das informações existentes”.

Miranda (2007, p. 88) fornece uma definição bem mais completa, para a autora as bibliotecas especializadas são:

[...] constituídas por acervo que visa suprir as necessidades da organização à qual se encontram inseridas, apesar de incluir sempre um certo número de obras sobre áreas afins ou relacionadas. Possuem por objetivo facilitar o processo de recuperação de informações específicas, buscando dessa maneira, encontrar todos os caminhos de direção da informação. Seus objetivos procedem dos objetivos das organizações as quais pertencem; seus usuários geralmente são funcionários, pesquisadores, técnicos, cientistas etc., com o mesmo intuito, instituindo uma clientela especializada e limitada.

A autora destaca como funções da biblioteca especializada: a) fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários; b) realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação; c) disseminar seletivamente a informação; proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca; d) permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área (MIRANDA, 2007, p. 88).

Os usuários das bibliotecas especializadas são, na maioria das vezes, “pertencentes à própria instituição a qual a biblioteca encontra-se subordinada, com necessidades

e exigências bastante complexas, daí a importância de se elaborar uma eficaz política de desenvolvimento de coleções” (MIRANDA, 2007, p. 88).

As bibliotecas universitárias e especializadas possuem características semelhantes, como o tipo de coleções e os serviços prestados, podendo muitas vezes a biblioteca universitária, quando específica de uma área do conhecimento, ser classificada como biblioteca especializada.

2.4 Serviços

Grogan (2001, p. 8) conta que, quando encontrar informações passou “a fugir do domínio daqueles que delas precisavam para seus estudos e pesquisas” surgiu o “serviço de referência como um dom profissional do bibliotecário”. O objetivo do serviço de referência é, portanto, proporcionar aos usuários condições de aproveitar melhor os recursos e serviços da biblioteca.

Grogan (2001, p. 16) destaca, ainda, que: “Naturalmente o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto às funções instrucionais...” Figueiredo (1990, p. 141-142) concorda com Grogan quando se refere às atividades do setor de referência que

[...] representam uma ampla gama de ações, desde o tradicional serviço de referência até a moderna busca de dados on-line, e de biblioteca para biblioteca existem diferenças substanciais na extensão e variedade de serviços que podem ser oferecidos.

A autora lista como atividades do setor de referência mais comuns nas bibliotecas universitárias e especializadas brasileiras: 1) provisão de documentos (circulação, consulta no local, empréstimos entre bibliotecas, comutação, fornecimento de cópias, entrega de material a pedido, preparação de traduções; 2) provisão de informações (questões de referência simples (fatuais), questões de referência complexas, serviço referencial para outras fontes, inclusive pessoas, acesso à base de dados; 3) provisão de auxílio bibliográfico (localização de material, verificação de referências, levantamentos bibliográficos em assuntos especializados, a pedido; 4) serviços de alerta (informais: exposições, murais, circulares, formais: listas de novos materiais, circulação de periódicos, sumários correntes, boletim bibliográfico informativo (bibliografias, resenhas, críticas), disseminação seletiva da informação 5)

orientação ao usuário (provisão de guias de biblioteca, cursos de orientação, cursos de instrução bibliográfica, promoção dos serviços; 6) auxílio editorial (preparação de obras individuais).

Almeida Júnior (2006, *online*) classifica os serviços de auxílio aos usuários em quatro tipos: tradicionais, disseminação da informação, serviços bibliográficos e outros serviços: a) tradicionais: empréstimo e referência e informação; b) disseminação da informação: circulação de documentos; comunicações correntes e boletins/newsletters; c) serviços bibliográficos: guias bibliográficos; hemeroteca; indexação e resumos básicos; bibliografias em geral e catálogos em geral; d) outros serviços: elaboração de traduções; normalização e editoração de textos; propriedade industrial de produtos, invenções e marcas; registro de direito autoral na biblioteca nacional; produção de informações diversas; divulgação de eventos da área dos usuários; acesso a bases de dados; eventos culturais; acesso do usuário à distância; serviço referencial – informação utilitária; assistência técnica aos usuários e respostas técnicas e consultas técnicas.

Enquanto Grogan (2001), Figueiredo (1990) e Almeida Júnior (2006) vinculam os serviços ao atendimento dos usuários Lancaster (1996, p. 2) divide em dois principais grupos: a organização e controle dos recursos informacionais, designados por serviços técnicos (catalogação, classificação, indexação, redação de resumos e tradução), e os serviços ao público. Segundo o autor, a biblioteca pode ser considerada como

[...] uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida. Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface (LANCASTER, 1996, p. 3).

Importante ressaltar que,

Os serviços da biblioteca não podem ser avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais. Tal avaliação aceita as demandas pelo seu significado manifesto e pressupõe que essas demandas correspondem exatamente às *necessidades* dos usuários, o que nem sempre é verdade. Além disso, os atuais usuários da biblioteca podem necessitar de material ou informações que, por uma razão ou outra, nunca se transformam em demandas sobre os serviços da biblioteca. Se as atividades de avaliação se preocuparem apenas com as demandas (isto é, necessidades expressas) dos presentes usuários e não estudarem as

necessidades que se acham por trás dessas demandas, ou se ignorarem as necessidades latentes que não se convertem em demandas, bem como as necessidades potenciais dos atuais não-usuários, existirá o perigo de se criar uma situação que se autoperpetua. Isto é, a biblioteca está constantemente melhorando sua capacidade de responder ao tipo de demanda presente, e, ao fazer isso, talvez esteja reduzindo sua capacidade de atrair para os recursos disponíveis novos usuários ou novos usos. Tal biblioteca estaria longe de ser um organismo em crescimento (LANCASTER, 1996, p. 14).

3 PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) descreve, brevemente, os profissionais da informação como aqueles que:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

O exercício da profissão, ainda de acordo com a CBO, requer bacharelado em Biblioteconomia e documentação, sendo a formação complementada com o aprendizado tácito no local de trabalho e nos cursos de extensão (BRASIL, 2002).

Walter e Baptista (2008, p. 96) observam que,

Na universidade os futuros bibliotecários adquirem algumas competências que se revelam transitórias no trabalho, independentemente da atividade que desempenham, utilizam outras que são essenciais, assim como percebem outras que podem ser emergentes ou declinantes.

Os aspectos levantados pelas autoras são de extrema importância, pois além das competências, a natureza e o volume de trabalho, o número de profissionais atuando nas bibliotecas, entre outros fatores, serão determinantes na escolha das atividades consideradas fundamentais ao funcionamento da biblioteca e, conseqüentemente, das atividades que “podem” ser procrastinadas ou negligenciadas.

Carvalho (2008, p. 53) sintetiza o papel do bibliotecário como o daquele profissional capaz de:

[...] saber ensinar a competência de lidar com a informação para que cada indivíduo, usuário da biblioteca, saiba identificar suas necessidades, acessá-las, utilizá-las, avaliá-las e com ética agregar valor a si e ao seu trabalho, ou seja, que cada usuário da biblioteca seja competente em informação para realizar suas atividades profissionais e acadêmicas.

Além de ser essencial definir as competências existentes e as requeridas, Dib e Silva (2006, p. 28-29) afirmam que é preciso identificar os *gaps* e elaborar um plano de ação que contemple informações como: treinamentos necessários, a real necessidade de contratação de novos profissionais etc., levando em consideração

as especificidades da BU, as autoras elencam as competências e habilidades necessárias para o profissional atuar nessa instituição que, além de ter um perfil flexível, deve estar apto a:

[...] monitorar, constantemente, as mudanças impostas pelos avanços da tecnologia, sendo receptivos a elas; desenvolver sua criatividade, adaptando-se às novas demandas informacionais dos clientes; ser empreendedor; ser habilidoso para lidar com pessoas, tanto colegas de equipe quanto clientes; flexibilizar processos de trabalho, descentralizando decisões e delegando responsabilidades; desenvolver projetos, produtos e serviços com foco no cliente; inovar e competir por novos espaços; planejar a redução do ciclo de vida dos produtos e serviços para renová-los e adaptá-los de acordo com as necessidades identificadas; aprender constantemente (educação continuada).

Algumas competências e habilidades específicas são exigidas do bibliotecário que opta por atuar em bibliotecas universitárias com qualidade e, assim, auxiliar a instituição a cumprir seu papel no processo de aprendizagem e construção do conhecimento. Baseando em Campello (2009), que se referiu aos bibliotecários atuantes em bibliotecas de instituições de ensino básico, percebe-se que sua afirmação pode ser atribuída aos profissionais bibliotecários de instituições de ensino superior ou de bibliotecas especializadas, por se tratar de ambientes de educação e pesquisa, a pesquisadora considera que,

[...] o *letramento informacional* constitui um passo à frente na trajetória da profissão bibliotecária, na busca de maior espaço para exercer seu papel educativo. Essa trajetória teve início com a implementação de serviços de referência e de educação de usuários em bibliotecas, criados para auxiliar os leitores a entender a estrutura peculiar daquele espaço e a lidar com as fontes de informação ali existentes. O *letramento informacional* é consequência natural desse percurso. Por focalizar as competências das pessoas e não o serviço oferecido pela biblioteca tem a vantagem de tornar mais clara a contribuição do bibliotecário para a aprendizagem (p. 7-8).

Barbosa (1998, p. 98) lembra a lista de competências profissionais e pessoais que o bibliotecário especializado deve ter de acordo com a *Special Libraries Association* (SLA). Para a SLA o bibliotecário especializado:

- 1) possui conhecimento especializado do contexto dos recursos informacionais, inclusive a competência para fazer avaliação crítica e triagem;
- 2) possui conhecimento especializado do negócio de sua organização ou cliente;
- 3) desenvolve e gerencia serviços de informação eficazes e eficientes em termos de custo que se encontram alinhados com a direção estratégica de sua organização;
- 4) oferece apoio e treinamento de excelência para os usuários de sua biblioteca ou serviço de informação;
- 5) avalia necessidades de informação, projeta e comercializa serviços e serviços de informação de alto valor agregado de forma a atender às

necessidades identificadas; 6) utiliza a tecnologia de informação apropriada para adquirir, organizar e disseminar a informação; 7) utiliza abordagens gerenciais apropriadas para comunicar a importância dos serviços de informação para a alta administração; 8) desenvolve produtos de informação especializados para uso interno ou externo à organização ou por clientes individuais (por exemplo, desenvolve bases de dados, cria *home pages*, arquivos de texto integral etc.); 9) avalia as consequências do uso da informação e conduz estudos voltados para a solução dos problemas de gestão da informação; 10) aprimora continuamente os serviços de informação em função de novas exigências; 11) é um membro integrante da equipe gerencial e um consultor da organização em assuntos relativos à informação.

Não é tarefa fácil encontrar na literatura biblioteconômica brasileira descrição detalhada das atividades do profissional bibliotecário. Verificou-se que o assunto é tratado de forma genérica, as áreas de atuação profissional são abordadas por suas funções mais amplas. Foram textos técnicos que possibilitaram visualizar o detalhamento das atividades, evidenciando sua dimensão.

Das nove classes da CBO (BRASIL, 2002), as atividades principais do profissional podem ser divididas em duas áreas básicas de atuação, a administrativa e a de organização, tratamento e disseminação da informação. Portanto, gerenciar unidades, redes e sistemas de informação, desenvolver recursos informacionais, desenvolver estudos e pesquisas, realizar difusão cultural, desenvolver ações educativas, prestar serviços de assessoria e consultoria, são atividades administrativas e disponibilizar informação em qualquer suporte, tratar tecnicamente recursos informacionais, disseminar informação, podem ser consideradas como tarefas relativas à organização, tratamento e disseminação da informação.

O Plano de Classificação de Funções da Universidade de São Paulo (USP) agrupa as funções de seus servidores por famílias profissionais (SÃO PAULO, 2009). Nesse plano pode-se encontrar em detalhes as atividades do bibliotecário.

O rol de tarefas relacionadas à administração de unidades de informação é bem maior do que daquelas tarefas compreendidas como atividades de organização, tratamento e disseminação da informação, tanto aquelas listadas pela CBO (BRASIL, 2002) como aquelas incluídas no Plano de Classificação de Funções da USP (SÃO PAULO, 2009). O profissional precisa, necessariamente, apoiar-se em estratégias que o auxiliem na tomada de decisões e na efetivação dos objetivos da biblioteca. As atividades relacionadas pela CBO e as funções do Plano de

Classificação de Funções da USP foram arroladas e estão representadas no Quadro

1.

QUADRO 1 - Atividades do bibliotecário

Áreas	Atividades/Funções	USP
Disponibilizar informação em qualquer suporte	<p>CBO</p> <p>Localizar informações Recuperar informações Prestar atendimento personalizado Elaborar estratégias de buscas avançadas Intercambiar informações e documentos Controlar circulação de recursos informacionais Prestar serviços de informação on-line Normalizar trabalhos técnico-científicos</p>	<p>Acompanhar o atendimento de empréstimo e consulta. Localizar documentos através dos catálogos disponíveis, executar a comutação bibliográfica e acompanhar o empréstimo entre bibliotecas. Executar o acesso a bancos de dados para buscas e levantamentos bibliográficos, em nível local. Executar normalização técnica de documentos. Executar o acesso aos bancos de dados para busca, levantamento bibliográfico em nível local, nacional e internacional. Prestar serviços de informação on-line preventiva. Elaborar levantamentos bibliográficos. Apoiar os docentes em suas atividades de pesquisa e extensão, sendo vedadas as atividades didáticas, exceto aquelas de apoio laboratorial.</p>
Gerenciar unidades, redes e sistemas de informação	<p>Elaborar programas e projetos de ação Projetar custos de serviços e produtos Implementar atividades cooperativas entre instituições Administrar o compartilhamento de recursos informacionais Desenvolver planos de divulgação e marketing Desenvolver políticas de informação Projetar unidades, redes e sistemas de informação Automatizar unidades de informação Desenvolver padrões de qualidade gerencial Controlar a execução dos planos de atividades Elaborar políticas de funcionamento de unidades, redes e sistemas de informação Controlar segurança patrimonial da unidade, rede e sistema de informação Controlar conservação do patrimônio físico da unidade, rede e sistema de informação Avaliar serviços e produtos de unidades, redes e sistema de informação Avaliar desempenho de pessoas em unidades, redes e sistema de informação Desenvolver planos de segurança ambiental Controlar a aplicação do plano de segurança ambiental Elaborar relatórios Buscar patrocínios e parcerias Contratar assessorias Elaborar manuais de serviços e procedimentos Participar da elaboração de planos e carreiras Analisar tecnologias de informação e comunicação Administrar consórcios de unidades, redes e sistemas de informação Administrar recursos orçamentários Implantar unidades, redes e sistemas de informação</p>	<p>Assistir tecnicamente o desenvolvimento de serviços especializados de automação. Elaborar e propor projetos especiais à consideração superior e supervisionar a sua execução. Assessorar o superior imediato, a Comissão da Biblioteca, em assuntos relativos às atividades desenvolvidas, e o Conselho Editorial (no caso de edição de revistas). Analisar os relatórios parciais e elaborar o relatório geral da biblioteca. Desenvolver planos de divulgação e marketing. Avaliar serviços e produtos de unidades, redes e sistema de informação. Desenvolver padrões de qualidade gerencial. Participar de treinamentos/atividades de atualização oferecidos pela biblioteca, pelo SIBI e outros. Controlar a aplicação dos recursos financeiros recebidos. Participar do planejamento para aplicação de técnicas de trabalho visando à qualidade dos serviços prestados no setor de sua atuação. Planejar, estabelecer e orientar a aplicação de técnicas de trabalho, visando à qualidade dos serviços prestados pelos funcionários na sua área de atuação. Preparar projetos dentro de sua área de atuação, visando ou não à captação de recursos. Redigir textos informativos sobre eventos, folders, catálogos, cartazes, relatórios, etc. Participar da formação de recursos humanos na sua área de atuação, realizando treinamento dos grupos superior e técnico, bem como orientando, quando necessário, as atividades dos funcionários das faixas I e II. Exercer liderança profissional sobre os funcionários das faixas I e II. Buscar patrocínios e parceira para o desenvolvimento de projetos e serviços. Elaborar plano anual de trabalho a ser submetido à consideração superior e acompanhar sua execução. Controlar o funcionamento geral da biblioteca. Executar tarefas correlatas solicitadas pela Chefia. Distribuir tarefas e controlar sua execução. Manter contatos com instituições congêneres para estabelecimento de permuta e doação. Zelar pelas condições físicas e ambientais da biblioteca, garantindo a integridade do acervo e favorecendo a satisfação dos usuários. Zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços. Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho. Manter-se atualizado em relação às tendências e inovações tecnológicas de sua área de atuação e das necessidades do setor/departamento.</p>

Continua

Áreas	ATIVIDADES/FUNÇÕES	
	CBO	USP
	Continuação	
Tratar tecnicamente recursos informacionais	<p>Registrar recursos informacionais Classificar recursos informacionais Catalogar recursos informacionais Elaborar linguagens documentárias Elaborar resenhas e resumos Desenvolver bases de dados Efetuar manutenção de bases de dados Gerenciar qualidade e conteúdo de fontes de informação Gerar fontes de informação Reformatar suportes Migrar dados Desenvolver metodologias para geração de documentos digitais ou eletrônicos</p>	<p>Executar análise temática, representação descritiva e classificação dos materiais do acervo. Organizar e manter atualizados os catálogos e cadastros da biblioteca. Promover o controle bibliográfico através da coleta de informações e atualização de bases/bancos de dados. Garantir a atualização e manutenção do registro de informações referentes ao acervo e produção científica nos catálogos e bancos de dados da biblioteca e da Universidade.</p>
Desenvolver recursos informacionais	<p>Elaborar políticas de desenvolvimento de recursos informacionais Selecionar recursos informacionais Adquirir recursos informacionais Armazenar recursos informacionais Avaliar acervos Inventariar acervos Desenvolver interfaces de serviços informatizados Descartar recursos informacionais Conservar acervos Preservar acervos Desenvolver bibliotecas virtuais e digitais Desenvolver planos de conservação preventiva</p>	<p>Executar a aquisição de material bibliográfico, controlar o seu recebimento e manter atualizados os respectivos controles. Selecionar material para encadernação /restauro. Efetuar a digitação e o controle dos registros de documentos referentes às diversas etapas do cadastramento automatizado, para as bases/bancos de dados existentes de disseminação da informação. Organizar e coordenar inventário de coleções. Supervisionar as tarefas de conservação e preservação do acervo. Supervisionar o trabalho de encadernação e material bibliográfico. Coletar e analisar dados para avaliação de coleções, serviços e outras atividades de interesse da biblioteca e do Sistema. Executar a seleção de material para aquisição e descarte, mantendo atualizado o programa de desenvolvimento do acervo. Desenvolver planos de trabalho para aperfeiçoamento das áreas de seleção e aquisição, tratamento da informação, referência, controle bibliográfico, entre outras.</p>
Disseminar informação	<p>Disseminar seletivamente a informação Compilar sumários correntes Compilar bibliografia Elaborar clipping de informações Elaborar alerta bibliográfico Elaborar boletim bibliográfico</p>	<p>Participar de organização de publicações e bibliografias sob a responsabilidade da biblioteca. Organizar publicações sob a responsabilidade da biblioteca e/ou da Unidade, promovendo sua divulgação e distribuição. Coordenar a elaboração de publicações editadas e/ou sob responsabilidade da biblioteca, supervisionando a sua divulgação. Organizar e elaborar guias, folhetos, folders e outros veículos de divulgação dos serviços prestados pela biblioteca.</p>
Desenvolver estudos e pesquisas	<p>Fazer sondagens sob demanda informacional Coletar informações para memória institucional Elaborar dossiês de informações Elaborar pesquisas temáticas Elaborar levantamento bibliográfico Acessar bases de dados e outras fontes em meios eletrônicos Realizar estudos cientométricos, bibliométricos e infométricos Elaborar trabalhos técnico-científicos Analisar dados estatísticos Coletar dados estatísticos Elaborar estudos de perfil de usuário e comunidade Desenvolver critérios de controle de qualidade e conteúdo de fontes de informação Analisar fluxos de informações Elaborar diagnóstico de unidades de serviço</p>	<p>Emitir boletins, relatórios e pareceres sobre assunto da sua especialidade. Coletar informações para a memória institucional.</p>

Continua

Áreas	Atividades/Funções	
	CBO	USP
	Continuação	
Prestar serviços de assessoria e consultoria	Prestar assessoria técnica a publicações Subsidiar informações para tomada de decisões Assessorar no planejamento de espaço físico da unidade de informação Participar de comissões de normatização Realizar perícias Elaborar laudos técnicos Realizar visitas técnicas Assessorar a validação de cursos Participar de atividades de biblioterapia Preparar provas para concursos Participar de bancas de concursos	
Realizar difusão cultural	Promover ação cultural Promover atividades de fomento à leitura Promover eventos culturais Promover atividades para usuários especiais Organizar atividades para a terceira idade Divulgar informações através de meios de comunicação formais e informais Organizar bibliotecas itinerantes Promover atividades infanto-juvenis	Zelar pelo uso adequado das salas de leitura e biblioteca.
Desenvolver ações educativas	Capacitar o usuário Capacitar recursos humanos Orientar estágios Elaborar serviços de apoio para educação presencial e à distância Ministrar palestras Realizar atividades de ensino Participar de bancas acadêmicas	Atender os usuários e orientá-los quanto aos recursos de informação da biblioteca e do sistema, bem como no uso dos equipamentos da biblioteca. Orientar o usuário na aplicação de normas para apresentação de trabalhos acadêmicos. Participar do treinamento dos funcionários da faixa I e estagiários. Orientar os serviços dos funcionários do grupo superior da faixa I. Orientar equipes de trabalho e administrar os recursos humanos sob sua responsabilidade. Coordenar e controlar as atividades das seções e/ou setores sob sua responsabilidade.

Fim

Fonte: adaptado de Brasil, 2002 e São Paulo, 2009.

As mudanças tecnológicas alteraram consideravelmente as atividades dos bibliotecários, afetando a organização das tarefas, os serviços e produtos oferecidos aos usuários. Para acompanhar as mudanças, a ênfase é colocada em diferentes aspectos da profissão que são priorizados pelo bibliotecário, sejam esses aspectos pautados na administração ou na organização, tratamento e disseminação da informação, como: o processamento técnico, o gerenciamento de unidades de informação, a habilidade com ferramentas tecnológicas, a mediação da informação, entre outros.

Para Castro (2005, p. 18), tanto o ensino quanto a prática da biblioteconomia têm se consistido pelo “imediatismo das relações e pelo atendimento dos condicionantes do mundo do trabalho incerto e mutante”. A crítica do autor se deve ao pouco estímulo dado “a capacidade dos bibliotecários em formação a absorverem as mudanças teóricas, técnicas e tecnológicas de maneira crítica e consciente”, ressaltando que

esse não é exclusivo desta área, “este mesmo processo tem sido repetido nas últimas décadas em todos os seus níveis e campos de saber” (CASTRO, 2005, p. 18).

A forma de administrar, estruturar e representar a informação se modificou de maneira substancial. Os catálogos se tornaram automatizados e disponíveis *online* para acesso do usuário. “[...] a automatização dos catálogos provocou uma transformação dos tempos de trabalho dedicados aos diferentes processos bibliográficos e conseqüentemente gerou um redimensionamento das tarefas bibliotecárias”. As tarefas de catalogação, que antes eram “tão árduas e laboriosas, agora resultavam relativamente simples e rápidas” (FUJITA; LACRUZ; DÍAZ, 2012).

Fujita, Lacruz e Díaz (2012) constataram que, se os processos documentais se tornaram mais eficientes, por outro lado, “o usuário viu prejudicada a qualidade da recuperação temática nas bibliotecas e gradualmente foram desistindo da utilização de estratégias que não são úteis para a resolução de suas demandas”.

Okada e Ortega (2009) alertam que,

[...] conhecer e utilizar um formato e regras de catalogação é um dos desafios do profissional responsável pela alimentação de um catálogo de uma biblioteca. A recuperação de informações será o reflexo do seu trabalho e, ao mesmo tempo, objeto de estudo para melhorar o tratamento. Essa recuperação da informação no catálogo, que é o processo final de várias etapas de trato com a informação, parece ser o típico problema a ser resolvido pelo setor de referência, o qual possui especialistas que auxiliam o usuário na busca de informações pertinentes à sua pesquisa. No entanto, não há habilidade de busca que supere modos inconsistentes de organização da informação.

Por outro lado, Milanesi (2002) afirma que:

Talvez o grande e persistente erro da Biblioteconomia foi voltar-se para si própria e ficar amarrada ao seu arsenal de normas técnicas sem se preocupar com o “para quem” e o “porque”. Em outras palavras, a serviço de quem estariam todas as habilidades biblioteconômicas? E essa despreocupação não ocorreu só com os usuários – aqueles que usam os serviços – mas em relação ao público como um todo.

Maciel e Mendonça (2000) observam que, para introduzir melhorias no desempenho profissional, o bibliotecário precisa [...] “conhecer as funções de um gerente, para que se possa repensar as funções do gerente-bibliotecário”. As atividades gerenciais são compostas por planejamento, organização, coordenação, direção e controle.

Para o bibliotecário, relata Almeida (2000, p. 2-3), o planejamento é uma atividade eventual, justificada pela falta de tempo para planejar. A autora aponta algumas vantagens da incorporação do planejamento à prática profissional, já que decisões planejadas produzem a melhoria da qualidade dos serviços e produtos, garantindo a realização dos objetivos, pois o grau de incerteza é reduzido, as ações arbitrárias ficam limitadas, os riscos minimizados, a rentabilidade dos recursos é maximizada e as oportunidades são aproveitadas. Resumindo, a autora considera que, “o planejamento opera economicamente, pois:”

Minimiza custos, pela sua ênfase em operações eficientes e compatíveis com as condições existentes; substitui atividades fragmentárias e não coordenadas por um esforço de grupo; substitui o fluxo desigual de trabalho por um fluxo uniforme; substitui julgamentos bruscos e irrefletidos por decisões premeditadas; traz segurança e favorece a produtividade; faz o tempo trabalhar a seu favor e facilita o controle (ALMEIDA, 2000, p. 4).

A avaliação dos serviços também faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Conforme Almeida (2000, p. 14-15), essa etapa consiste em:

- ✓ Identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho desses serviços ou atividades e determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos;
- ✓ Avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação desses usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos;
- ✓ Desenvolver estudos relativos ao não público dessas unidades de informação, investigando as razões pelas quais não utilizam serviços dos quais, teoricamente, seriam considerados público-alvo.

Lancaster (1996) ressalta a relevância da avaliação dos serviços da biblioteca, afirmando que a avaliação deve se apoiar em métodos apropriados para que não se torne imprópria. Segundo o autor,

[...] os dados coletados sobre produtos tendem a ser exclusivamente quantitativos e esboçam um quadro muito inadequado da qualidade dos serviços oferecidos. Por exemplo, os bibliotecários sabem quantos livros foram emprestados aos usuários num período de tempo determinado, mas não sabem quantas vezes os usuários não conseguiram achar os itens que queriam; sabem quantas questões de referência foram atendidas; mas não sabem quantas foram respondidas completa e corretamente, etc. Dados qualitativos como esses não são coletados rotineiramente nas bibliotecas; podem ser obtidos apenas mediante o uso de procedimentos de avaliação apropriados (LANCASTER, 1996, p. 7-8).

A mediação da informação é outro aspecto ressaltado na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação. Segundo Almeida Júnior (2009), “a mediação da informação passa a fazer parte do discurso dos profissionais da informação, mas sem que embase suas práticas”. O autor justifica sua afirmação pelo fato das práticas estarem dissociadas da teoria.

A mediação da informação para Almeida Júnior (2009) é:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

O autor defende ainda que a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação, podendo acontecer de forma implícita ou explícita. A mediação implícita é aquela em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários e, incide na seleção, armazenamento e processamento da informação. A mediação explícita ocorre através da presença do usuário, mesmo que tal presença aconteça pelos acessos à distância.

O bibliotecário, no papel de mediador, é aquele que emprega os recursos disponíveis de forma a “interfacear a relação usuário/informação, propiciando novos espaços formadores de subjetividades capazes de objetivar o mundo e as relações que o envolve, de maneira a serem críticos e transformadores de suas realidades” (SANCHES; RIO, 2010, p. 118). Conforme os autores,

Nesse cenário, o bibliotecário mediador tem como contribuição ser o agente cultural, canalizando elementos de cultura como condição de superação desse intelectual tradicional. Esse modo de entender o fazer biblioteconômico requer uma superação da visão do profissional passivo para uma postura proativa. Requer um profissional predisposto a conhecer sua história, conhecer os fatores políticoeconômicos atuantes na esfera social. Requer um profissional habilidoso em apreender a realidade conceitualmente, habilidoso em apreender os pontos de tensão que convidam a revisão conceitual. Enfim, requer um profissional que seja um intelectual engajado com a sua humanidade, o que o faz um intelectual orgânico (SANCHES; RIO, 2010, p. 116).

Os autores ressaltam que não há modelo para desenvolver uma ação cultural em biblioteca universitária ou “em qualquer outro segmento de biblioteca, mas existe um princípio, o envolvimento” (SANCHES; RIO, 2010, p. 117).

Almeida Júnior (2009, *online*) adverte que, ao bibliotecário falta questionar sua atitude, “seu modo de ver, interpretar e entender o mundo, fazendo-se partícipe das decisões sobre os destinos da sociedade”. Ressalta, ainda, que o profissional precisa oferecer aos usuários “ferramentas e instrumentos que auxiliem a participação deles também na gestão dos rumos da sociedade”. Para o pesquisador, o bibliotecário “está alheio e excluído desse processo, o que pode ser o principal motivo pelo qual é reconhecido pela sociedade como um profissional inútil”.

Cunha (2003, p. 43) afirma que a missão dos bibliotecários,

[...] é facilitar aos indivíduos o acesso à informação e possibilitar, desta forma, o desejo de aprender, de discutir, enfim, a formação do conhecimento ou o conhecimento em formação. Desta forma, nossa missão como agentes de transformação social é plenamente realizada.

Milanesi (2002) recomenda ampliar a atuação do profissional bibliotecário através da criação de demanda. O autor ressalta que,

Não mais estaria completa a atividade do bibliotecário se ele ficasse restrito aos usuários ou aos que usam os serviços. A preocupação deve ser com o seu público potencial. A maioria não usa e não é porque não precisa, mas simplesmente porque desconhece os caminhos para o uso. Tornava-se necessário dar um sentido social às informações, transformando-as em produtos utilizáveis pela sociedade como um instrumento essencial ao seu crescimento (MILANESI, 2002, p. 12).

Como visto até aqui, o elenco de atividades, papéis e competências atribuídos e destinados ao profissional bibliotecário é bem extenso. O planejamento constante, bem como as ferramentas para executá-lo, é um dos suportes para o desempenho profissional. O profissional precisa ter clareza da dimensão do seu trabalho, saber definir as prioridades para preterir o que não é relevante, e não correr o risco de se afundar em tarefas rotineiras e burocráticas. A velocidade das mudanças tecnológicas vai exigindo perfis profissionais diferenciados, de acordo com as exigências dos espaços de trabalho. Essas mudanças podem acarretar diferenciação ou especialização dos conhecimentos, competências e habilidades dos profissionais bibliotecários.

Os principais aspectos concernentes à prática profissional são o processamento técnico, o planejamento e gestão de unidades de informação e a mediação da

informação. Esses aspectos foram abordados neste capítulo e podem ser assim agrupados, de acordo com os autores que defendem sua relevância.

- a) Processamento técnico: Fujita, Lacruz e Díaz (2012); Okada e Ortega (2009) defendem que os bibliotecários devem aprimorar as habilidades técnicas;
- b) Planejamento, avaliação e gestão: Almeida (2000); Lancaster (1996); Maciel e Mendonça (2000) acreditam que os profissionais precisam investir nas habilidades administrativas, ou seja, planejar, gerenciar e avaliar.
- c) Mediação da informação: Almeida Júnior (2009); Cunha (2003); Milanesi (2002); Sanches e Rio (2010) esperam que os bibliotecários se dediquem a intermediar os recursos de informação para que cheguem ao usuário.

Por outro lado, Rodrigues (2000) lembra que, essas exigências atuais sujeitam o profissional “a uma grande ginástica intelectual e física”. A autora nota que vários fatores rotineiros geram barreiras que desmotivam o desenvolvimento do bibliotecário, ou seja, é preciso ter clareza de que as dificuldades existem e são desmotivadoras.

Fatores como a idade, a rotina controlada dos vários processos estabelecidos dentro de uma biblioteca ou centro de documentação, a pouca sensibilidade de alguns organismos em termos de resistência e mesmo recusa à inovação, a inércia causada muitas vezes por processos burocráticos intermináveis que levam não raras vezes, o bibliotecário ao desespero, entre outros fatores mais ou menos influentes tornam muitas vezes a gestão de bibliotecas numa tarefa penosa, desmotivante e altamente trabalhosa. Não tendo, na maior parte das vezes, o bibliotecário capacidade de decisão absoluta e, sabendo que nem sempre as chefias dos órgãos ou instituições em que trabalham estão receptivas a mudanças ou inovações, torna-se muito difícil inovar ou até mesmo trabalhar (RODRIGUES, 2000, p.105).

Mas nem por isso o profissional deve se acomodar e deixar de levar em conta, “[...] os seguintes aspectos: eficácia; competência; elevado conhecimento técnico; pertinência; disponibilidade; elevado sentido de ética; grande sentido de responsabilidade (RODRIGUES, 2000, p. 107)”. Ressalta ainda que,

O estabelecimento do perfil do utilizador continua, e cada vez mais, a ser fundamental para traçar estratégias dentro da biblioteca, nomeadamente no que toca à seleção e aquisição de publicações, criação de espaços de cultura/estudo/lazer (RODRIGUES, 2000, p. 108).

Mostafa (1985, p. 132) adverte que, ao bibliotecário cabe “identificar as leis elitistas para ultrapassá-las” e, assim, “promover a socialização do saber”. Deste modo, o bibliotecário cumpre o papel de influenciar a sociedade e não ser somente influenciado por ela. Sai do seu papel passivo para o de agente ativo e colaborador na construção da “sociedade humanizada”.

Calva Gonzalez (2004, p. 106) nota que as instituições de ensino superior são encarregadas em treinar e formar especialistas em informações, que serão os responsáveis pela realização de estudos para identificar as necessidades de informação dos pesquisadores de sua comunidade. Esses estudos serão abordados no próximo capítulo.

4 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

4.1 Usuário

Rabello (1980, p. 38) define o usuário como

“[...] um indivíduo, que tem uma determinada necessidade, que é ou pode ser atendida pela biblioteca, entra em interação com a biblioteca, através da comunicação. Ao se relacionar com ela, torna-se um usuário da biblioteca”.

Já Dias e Pires (2004, p. 7) consideram esse um conceito complexo, pois

Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço do sistema (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros.

Ruiz (2005) entende por usuários o segmento da população que consome a informação gravada sobre um suporte e os usuários experientes de sistemas de documentos têm o mesmo nome, mas estariam ligados a um determinado espaço.

Todas as autoras citadas acima concordam, portanto, que o usuário de uma determinada biblioteca é aquele que se utiliza de seus serviços, interagindo com a mesma e com suas bases de dados.

Os usuários podem ser classificados como usuários reais ou potenciais.

Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação independentemente se esse fato se traduz ou não na consulta de uma fonte de informação, o pedido de informação a outro indivíduo ou a demanda a um sistema de informação. Do ponto de vista de um sistema de informação os usuários potenciais são aqueles que constituem a população que deveria ser atendida por esse sistema. [...] Uma vez realizada essa demanda será considerado usuário real do ponto de vista desse sistema de informação (TERUEL, 2005, p. 69).

O usuário pode ser considerado como parte do sistema de informação ou como um indivíduo, que necessita e utiliza informações, independente de um sistema instituído. No primeiro caso, podem-se considerar os não usuários e as potencialidades ainda não alcançadas por determinado sistema. No segundo caso, fica difícil conceber um indivíduo que não faça uso ou não necessite de informações, ainda que esse indivíduo não consiga externalizar suas lacunas informacionais.

4.2 Estudos de usuários

Os estudos de usuários possibilitam o conhecimento dos usuários da unidade de informação, ou seja, suas necessidades e demandas por informação e, entre outras coisas, se destinam a aperfeiçoar os serviços e produtos oferecidos.

O tema estudos de usuários vem sendo objeto frequente de pesquisa, conforme constatado por Araújo (2007, p. 81) após examinar diversos estudos que procuraram arrolar os assuntos mais estudados em Ciência da Informação nos últimos 40 anos, no Brasil e no exterior. Baptista e Cunha (2007, p. 169) ressaltam que, durante esse período, coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação, consistiram nos objetivos desses estudos.

Teruel (2005, p. 23) esclarece que o “estudo dos usuários da informação constitui um conjunto de investigações cujos resultados permitem planejar e melhorar os sistemas de informação”. Para Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários são

[...] canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.

Além disso, o estudo de usuário “oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões tanto do ponto de vista da gestão das unidades de informação como da perspectiva do bibliotecário ou documentalista que dia a dia atende seus pedidos” (TERUEL, 2005, p. 23).

4.2.1 Necessidade

O termo necessidade é um dos que apresenta maior gama de significados na literatura da área. Garcez e Rados (2002, p. 14) conceituam o termo como um estado no qual se percebe alguma privação, nem sempre exteriorizada.

Em uma extensiva revisão literária sobre o assunto, Bettiol (1990, p. 62) levanta alguns pontos que merecem ser destacados. Em primeiro lugar a autora demonstra na literatura a confusão recorrente entre os termos demanda, desejo e uso da

informação, muitas vezes utilizados como sinônimos de necessidade, mas que possuem cada qual um significado próprio, relacionado às necessidades, porém com particularidades assim definidas:

- a. Necessidade: é uma demanda em potencial. Este conceito segundo a autora é inseparável dos valores da sociedade.
- b. Desejo: refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, que pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda a um sistema qualquer. A confusão terminológica está no fato de que os indivíduos podem necessitar de um item que não desejam, ou desejar um item de que eles não necessitam. Assim, como uma necessidade, um desejo é uma demanda em potencial.
- c. Demanda: é o que um indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado. Uma demanda é um uso em potencial.
- d. Uso: é o que o indivíduo utiliza. Pode ser uma demanda satisfeita ou o resultado de uma leitura causal ou acidental, ou seja, apesar de não manifesta numa demanda, é recebida pelo indivíduo.

Calva González (2007, p. 4-6) elucida que, o fenômeno das necessidades de informação é tratado na literatura a partir do **surgimento** das necessidades, de suas **manifestações**, neste caso, através do comportamento do usuário na busca da informação e, um terceiro aspecto, a **satisfação** das necessidades (grifo nosso).

4.3 Objetivos dos estudos de usuários

Figueiredo (1994, p. 28) afirma que:

Até recentemente, estudos de usuários não eram ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam mais de **estudos acadêmicos, conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de bibliotecas** (grifo nosso).

A autora se surpreende com a pouca frequência que se realizam estudos com o intuito de verificar como os serviços são utilizados e com qual sucesso, acreditando que o bibliotecário alerta “pode fazer uma estimativa razoável de quem são os usuários, sem a necessidade de um estudo formal.” A autora cita Martin¹, que enumerou alguns motivos pelos quais não tem sido estudado o problema de

¹ MARTIN, L. A. User studies and library planning. *Library trends*, v. 24, n. 3, p. 483-496, jan. 1976.

sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação/documento da biblioteca:

- ✓ Indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerar esta uma tarefa profissional;
- ✓ Os bibliotecários, na verdade, não desejam estudos que avaliam a adequação ou inadequação dos seus serviços;
- ✓ Os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução;
- ✓ Do ponto de vista dos usuários, eles não desejam ser identificados como ineptos quanto ao uso da biblioteca;
- ✓ Os usuários têm conhecimento vago quanto aos serviços providos pela biblioteca e, portanto, não são capazes de fazer julgamento adequado;
- ✓ A condução de estudos para um nível mais adiante, ou seja, **avaliar as mudanças ocorridas após o uso da biblioteca, ou a avaliação dos benefícios gerados pelo uso da biblioteca** (grifo da autora), envolvem aspectos sociológicos e psicológicos além da experiência dos bibliotecários (FIGUEIREDO, 1994, p. 28).

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam como razões para realização de estudos de usuários os seguintes fatores:

- ✓ O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- ✓ Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- ✓ Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- ✓ Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferem na essência bem como na forma);

- ✓ Para planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- ✓ Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

A avaliação dos serviços faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões” e, logo, deve ser parte constitucional dos estudos de usuários, pois a partir dos dados coletados sobre serviços ou atividades, poderá se estabelecer critérios de mensuração do desempenho desses serviços ou atividades, determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos; avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação desses usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos; desenvolver estudos relativos ao não público dessas unidades de informação, investigando as razões pelas quais não utilizam serviços dos quais, teoricamente, seriam considerados público-alvo (ALMEIDA, 2000, p. 14-15).

4.4 Evolução dos estudos de usuários

A literatura indica duas origens dos estudos de usuários: a primeira data da década de 1930, na Universidade de Chicago e a outra remonta ao ano de 1948, o trabalho de Bernal e Urquhart publicado na Conferência de Informação Científica da Royal Society bem como de outros trabalhos apresentados nessa mesma conferência que voltaram as atenções para estudos orientados às necessidades dos usuários (ARAÚJO, 2007, p. 82-83).

Os estudos realizados na Universidade de Chicago foram necessários devido a chegada de grande contingente de imigrantes na cidade de Chicago no início do século XX. As bibliotecas deveriam fornecer materiais informativos sobre hábitos e cultura local para facilitar a socialização dos estrangeiros (FIGUEIREDO, 1994, p. 67). De acordo com Araújo (2008, p. 4) esses primeiros estudos

[...] buscavam, então, estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou adequação dos produtos e serviços de bibliotecários.

O segundo marco se diferenciou dos primeiros estudos por se voltar para a necessidades informacionais de grupos determinados, “a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentiam das inadequações” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9). Contudo, o termo “estudos de usuários” apareceu pela primeira vez apenas em 1960, substituindo o que se denominava como levantamento bibliográfico (CUNHA, 1982).

Na década de 60, conforme destacam Baptista e Cunha (2007, p. 171), os estudos

[...] se preocupavam em identificar notadamente a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos de forma puramente quantitativa e não detalhavam os diversos tipos de comportamentos informacionais.

Nos anos de 1970, surge a preocupação em identificar como os usuários obtinham e usavam a informação. De acordo com Ferreira (1997, p. 2) “na década de 70 a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação.”

Percebe-se que até a década de 1970 as preocupações se limitavam à avaliação de bibliotecas e o conhecimento dos fluxo de informação. Araújo (2007) salienta que esses estudos tinham o objetivo de estabelecer leis comportamentais como, por exemplo, o “princípio do menor esforço”

A maioria desses estudos utilizou como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de busca e uso da informação e verificar frequências de acesso e graus de satisfação.

Até esse momento os pesquisadores tentavam responder a questão: para quem era a informação? E o usuário era apenas o informante e não objeto de estudo, considerado de maneira passiva, tendo que se adaptar aos mecanismos dos serviços de informação (FERREIRA, 1996).

Nos anos de 1980 os estudos tradicionais começam a sofrer abalos, surgem as primeiras contribuições da abordagem alternativa, paradigma moderno ou a fase de estudos qualitativos que, de acordo com Baptista e Cunha (2007, p. 173),

[...] focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Nessa abordagem alternativa tenta se responder a questão: informação, para fazer o que? Para Ferreira (1996, p. 220):

[...] as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles.

Contudo, esses estudos estavam focados no usuário, no sujeito cognoscente e sua relação com o sistema de informação. Os sistemas de informação deveriam ser flexíveis o bastante para possibilitar ao usuário adaptar a busca pela informação à sua necessidade corrente. Esse é o paradigma representado pelas abordagens do “valor agregado” de Robert Taylor, “estado anômalo de conhecimento” de Belkin e Oddy, *Sense-Making* de Dervin e Nilan, “comportamento informacional” de David Ellis e os primeiros estudos sobre usabilidade (BAPTISTA; CUNHA, 2007; TERUEL, 2005).

Nos anos de 1990 surgem estudos que apontam a relação entre informação e conhecimento para a busca de aprimoramento dos estudos de gestão do conhecimento e inteligência organizacional (ARAÚJO, 2008). Nesse cenário desponta Carol Kuhlthau com a abordagem *Information Search Process*. Busca-se compreender o indivíduo como um ser que constrói ativamente informações num determinado contexto (FERREIRA, 1996), porém o significado atribuído à informação é individual.

No presente século, os estudos de usuários estão inseridos na perspectiva da chamada sociedade da informação, onde emergem estudos voltados para as redes sociais, com o foco na informação social e cultural e os agentes envolvidos na sua produção e uso (MARTELETO, 2001). A temática usabilidade ganha relevância no ambiente de sistemas de informações.

De acordo com Ferreira (1996), o estudo de usuários fundamenta-se em duas abordagens, as tradicionais, examinam os sistemas apenas com base em

características grupais e demográficas de seus usuários e as alternativas, estudam as características e perspectivas individuais dos usuários. As abordagens tradicionais apresentam como características: a concepção da informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo; as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções; e o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação. Já os traços marcantes das abordagens alternativas são: compreensão de que a informação é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores; concebem os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação; e o entendimento de que os sistemas de informação devem ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência.

4.5 Educação do usuário

A educação do usuário é realizada “na maioria das vezes de maneira informal e não institucional”, tem por objetivo conscientizar o usuário sobre

[...] a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação manual e on-line, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências bibliográficas, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição e serviços/produtos oferecidos pelas bibliotecas a comunidade de usuários (MELLO *et al.*, 1999).

A *educação de usuários* é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000).

Os autores acima afirmam que, “a *educação de usuários* permeia os vários processos e produtos da Biblioteca por ser, em essência, a relação entre a Informação, o Bibliotecário e o Usuário/Cliente”. Ressaltam que os preceitos da

aprendizagem devem contribuir para desenvolver as “capacidades motoras, afetivas, de relação interpessoal e de inserção social” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000).

Assim sendo, a educação de usuários propicia uma relação de interação entre o bibliotecário e os usuários, tendo por objetivo atingir um número considerável de usuários que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

A educação de usuários para Dias e Pires (2004, p. 38), é “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”.

Portanto, a orientação ou treinamento de usuários da biblioteca destina-se a instruí-los quanto aos serviços, ou seja, como fazer a busca no catálogo e em bases de dados, encontrar o livro na estante, renovação, entre outros, mas também é uma maneira utilizada para a divulgação dos serviços da biblioteca.

4.6 O bibliotecário e os usuários

Os estudos de usuários são realizados para que o bibliotecário conheça com clareza as necessidades de informação de seus usuários. Se por um lado existem características comuns a um mesmo grupo de usuários, por outro lado cada indivíduo tem suas particularidades e interesses próprios que devem ser levados em consideração pelo bibliotecário. Nesse contexto, o usuário e a satisfação de suas necessidades se constituem o objetivo principal da biblioteca, bem como a consciência da importância de um trabalho que promova a aproximação com o usuário.

Fonseca (2007, p. 50) propôs transferir o “objeto da biblioteconomia da informação para o usuário”, o conceito de biblioteca proposto pelo autor é o de:

[...] biblioteca menos como “coleção de livros e outros documentos, devidamente classificados e catalogados” do que como *assembléia de usuários da informação*. Conseqüentemente, ao bibliotecário compete não mais classificar e catalogar livros – operações realizadas por um serviço central e cooperativo devidamente computadorizado – e sim orientar usuários, fornecendo-lhes a informação que seja do interesse de cada um (FONSECA, 2007, p. 50, grifo do autor).

O autor ainda ressalta que a informação que ele se refere não é aquela “simplesmente solicitada”, mas “àquela que o perfil do usuário – perfil elaborado por serviços de *disseminação seletiva* – indique ser do seu interesse, mesmo que ele eventualmente a desconheça” (FONSECA, 2007, p. 50, grifo do autor).

Mostafa (1984, p. 10) observa que, “surge entre nós, a tendência oposta, de encarar a biblioteca de fora para dentro, tentando captar o seu papel social (se houver) como forma de dar sentido a essa atividade humana”. A autora adverte que esse sentido “não pode ser encarado como um risco (o risco do bibliotecário deixar de ser bibliotecário para ser um social ou qualquer coisa social, por exemplo: agente social, educador social, animador cultural, etc.)”.

Dias e Pires (2004) lembram que o usuário participa de vários momentos da cadeia documental, a saber:

- ✓ Na sinalização, seleção e avaliação de fontes de informação.
- ✓ No acesso a literatura não convencional (literatura cinzenta), pois o usuário é diretamente informado sobre esses tipos de documentos.
- ✓ Na organização e criação de instrumentos de trabalho como, por exemplo, linguagem documentária, estruturas dos arquivos e dos formatos de comunicação, descrição de conteúdos, formulação da estratégia de busca e avaliação dos resultados de pesquisa.
- ✓ Como produtor/gerador de informações e documentos, participando diretamente na geração, divulgação e disseminação da informação entre seus pares (DIAS; PIRES, 2004, p. 6).

Isso posto, pode-se dizer que através da coleta de evidências sobre os usuários da biblioteca, de suas interações com os serviços de biblioteca e seus materiais, bem como o contexto em que esses serviços e materiais são utilizados, os bibliotecários podem tomar decisões acertadas.

5 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ABORDAGEM COMPRENSIVA

Capurro (2003) defende que a CI passou a existir a partir da Biblioteconomia e da Documentação, em meados do século XX, e evoluiu a partir de três paradigmas: paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social. Esses paradigmas norteiam, de alguma forma, as pesquisas do campo da CI. Cada um dos paradigmas envolve um conceito de CI, de seu objeto de estudo, e orientação filosófica.

Para Capurro (2003), o paradigma físico baseia-se na existência de um objeto físico que é transferido, do emissor para o receptor, por meio de um canal. A fundamentação desse paradigma está fundamentada na teoria da informação de Shannon e Weaver, e o período compreendido neste paradigma, é de 1945 a 1960. Informação, nesse contexto, deve ser assimilada como sinal que é transmitido de um lado a outro de um sistema. Esse paradigma insere o conceito e as práticas da recuperação da informação. A informação é coisa (tangível) que pode ser medida e quantificada. Para o autor, esse paradigma exclui o usuário do processo de informação, pois está ligado à redução da incerteza segundo o ponto de vista do sistema de informação.

O paradigma denominado de cognitivo foi influenciado por Popper. Explica Capurro (2003) que o terceiro mundo de Popper é o mundo do conhecimento objetivo, lugar das teorias científicas. O usuário é sujeito conhecedor e usa seus modelos mentais no processo de recepção da informação, que pode ser alterada, neste processo, para emergir para outro estágio de conhecimento. “A teoria dos modelos mentais tem tido impacto no estudo e na concepção de sistemas de recuperação da informação [...]” (CAPURRO, 2003).

O paradigma social “nasce das fortes críticas empreendidas ao modelo cognitivo” (ARAÚJO, 2010). Essas críticas consideravam que o paradigma cognitivo via o usuário da informação como vivendo apenas em um mundo numênico – portanto, apenas como um sujeito cognoscente, isolado de condicionamentos sociais e materiais (ARAÚJO, 2010).

No paradigma social, “[...] o trabalho informativo é um trabalho de contextualizar ou recontextualizar praticamente o conhecimento” (CAPURRO, 2003). Nesse sentido, a

informação é tratada levando-se em conta seu contexto, e envolve os sujeitos produtores da informação.

Araújo (2010) propõe fazer um cruzamento entre os três paradigmas propostos por Capurro e a evolução dos estudos de usuários:

a) A abordagem tradicional de estudos de usuários corresponderia ao paradigma físico de Capurro (2003). A informação é tida como algo objetivo, um objeto da realidade cujo sentido independe do usuário que se relaciona com ela, dotada de propriedades objetivas, isto é, inerentes (tais como relevância, exatidão, qualidade, etc.). Fazer estudos de usuários na perspectiva do paradigma físico consiste justamente em determinar as taxas de uso de cada tipo ou fonte de informação e correlacioná-las com os dados de perfil sócio-demográfico dos usuários. Tais estudos proporcionarão padrões previsíveis sobre o uso da informação que podem ser utilizados como mecanismos de avaliação dos serviços e sistemas de informação.

b) A abordagem alternativa de estudos de usuários corresponderia ao paradigma cognitivo de Capurro (2003). A informação é entendida como um recurso usado por um sujeito diante de uma situação de lacuna ou estado vazio de conhecimento. As diferentes formas como um sujeito percebe essa lacuna determinarão os tipos de ação desencadeadas por ele para buscar a informação necessária. Os diferentes usos previstos para a informação também intervêm no processo. Tipologias das necessidades, dos processos de busca e dos usos são pois os resultados dos estudos empíricos feitos nessa abordagem. Daí terem proliferado diferentes modelos para compreender o “comportamento informacional”. Os modelos consistem de representações (muitas vezes visuais) do relacionamento entre os elementos (os tipos de necessidade, os tipos de busca, os tipos de uso) num determinado processo (o comportamento informacional). Esses modelos são construídos a partir de dados recolhidos da realidade (também numa perspectiva bem empiricista, embora aqui armada de um esquema teórico-conceitual mais elaborado) e a partir daí passam a servir como retratos analíticos para todas as situações.

c) O paradigma social descrito por Capurro (2003) não teria ainda uma manifestação muito nítida no campo de estudos de usuários. A maneira como diferentes pesquisadores têm desenvolvido esse paradigma, contudo, fornece importantes pistas de como poderia se dar sua aplicação nos estudos de usuários (ARAÚJO, 2010).

A compreensão da informação como conhecimento em ação e como oferta de sentido em determinados contextos sociais, destacando-se os aspectos humanos da informação, sua utilização no cotidiano e nas mais diversas situações, está presente no paradigma que Capurro (2003) definiu como paradigma social da Ciência da Informação. Se orientada por este paradigma, a abordagem compreensiva pode trazer contribuições para as pesquisas na área da ciência da informação, se tiver como objetivo mais do que procurar as causas compreender os sentidos das ações.

A abordagem compreensiva abordada neste trabalho foi baseada na idéia de compreensão que Max Weber desenvolveu para definir a abordagem sociológica.

Para Guerra (2006), a retomada dos “paradigmas compreensivos”,

[...] vai num primeiro momento assumir uma postura muito crítica em relação às metodologias lógico-dedutivas e propor a substituição de regularidades e das “leis” do funcionamento societal pelos sentidos acionados pelos atores no seu comportamento, substituindo a explicação das causalidades pela compreensão dos sentidos da ação social. Opera-se, assim, uma dupla deslocalização do objeto de pesquisa: do centramento nas instituições sociais estabilizadas para a procura do sentido da ação social de sujeitos concretos; e do centramento nos enquadramentos do profissional-investigador para a atenção do ator/utente (GUERRA, 2006, p. 7-8).

Nessa abordagem sociológica, de acordo com Weber, “a compreensão interpretativa da ação social” é o caminho para “a explicação dela no seu transcurso e nos seus efeitos”. A ação social referida é a “conduta à qual o próprio agente associa um sentido” (COHN, 2003a, p. 26).

A “ação social”, portanto, é uma ação na qual o sentido sugerido pelo sujeito ou sujeitos refere-se ao comportamento de outros e se orienta nela no que diz respeito ao seu desenvolvimento (WEBER, 1995, p. 400).

[...] compreensão significa: apreensão interpretativa do sentido ou conexão de sentido (WEBER, 1995, p. 404).

Cohn (2003a, p. 27) esclarece que o conceito de motivo desfaz a circularidade criada por Weber entre sentido e compreensão, onde “sentido é o que se compreende e compreensão é a captação do sentido”. Esse corte acontece quando se entende que o motivo é o fundamento da ação, isto é, ele figura como a causa da ação. A partir dessa relação podemos entender a essência de sentido, não simplesmente como a origem da ação, mas para o que ela aponta, ou seja, a sua finalidade, o objetivo visado nela. Portanto, pode-se concluir que a compreensão, para Weber, é a captação do sentido das ações sociais tendo em vista suas finalidades.

A ação social, segundo Weber, pode ser:

1) Racional com relação a fins: É a ação determinada por expectativas no comportamento tanto de objetos do mundo exterior como de outros homens, e, utilizando essas expectativas, como “condições” ou “meios” para o alcance de fins próprios racionalmente avaliados e perseguidos. [...] Age racionalmente com relação a fins aquele que orienta a sua ação conforme o

fim, meios e consequências implicadas nela e nisso avalia racionalmente os meios relativamente aos fins, os fins com relação às consequências implicadas e os diferentes fins possíveis entre si.

2) Racional com relação a valores: determinada pela crença consciente no valor - interpretável como ético, estético, religioso ou de qualquer outra forma - próprio e absoluto de um determinado comportamento, considerado como tal, sem levar em consideração as possibilidades de êxito. A conduta segue as [...] convicções sobre ou referente ao que é o dever, a dignidade, a beleza, a sabedoria religiosa, a piedade ou a importância de uma "causa", qualquer que seja o seu gênero.

3) Afetiva, especialmente emotiva, determinada por afetos e estados sentimentais atuais. O comportamento pode ser [...] uma reação sem limites a um estímulo extraordinário, fora do cotidiano. [...] Age afetivamente quem satisfaz a sua necessidade atual de vingança, gozo ou entrega, beatitude contemplativa ou vazão a suas paixões do momento (sejam elas tolas ou sublimes).

4) tradicional: determinada por costumes arraigados. [...] A conduta tradicional frequentemente não passa de uma reação opaca a estímulos habituais, dirigida conforme uma atitude já arraigada (WEBER, 1995, p. 417-418).

“Raras vezes a ação, especialmente a social, está exclusivamente orientada por uma ou outra destas modalidades”. Segundo Weber, os tipos de ação são modelos conceituais puros, ou seja, modelos construídos para o objetivo da pesquisa sociológica, sendo assim, a ação real pode se aproximar de mais de um desses tipos de ação social, mas serão classificadas com base naquela que for a predominante (WEBER, 1995, p. 419).

Na abordagem compreensiva compreender o motivo, o sentido das ações, é precisamente o que possibilita apreender a essência de determinada conduta individual. Assim,

[...] o objeto da análise sociológica não pode ser definido como a sociedade, ou grupo social. [...] o ponto de partida da análise sociológica só pode ser dado pela ação de indivíduos e que ela é “individualista” *quanto ao método*. Isso é inteiramente coerente com a posição sempre sustentada por ele, de que nos estudos dos fenômenos sociais não se pode presumir a existência já dada de estruturas sociais dotadas de um sentido intrínseco; vale dizer, em termos sociológicos de um sentido independente daqueles que os indivíduos imprimem às suas ações (COHN, 2003a, p. 26, grifo do autor).

Cohn (2003b, p. 122) analisando os ensaios de Weber esclarece que a compreensão submerge de “dois recursos analíticos fundamentais: o acesso a um conhecimento “nomológico”, referente a regularidades observáveis de conduta dos agentes, e a “construção de tipos”. No primeiro caso, a observação das

regularidades baseia-se nos tipos de ação social, ou seja, pelos valores que norteiam o comportamento do agente. No segundo, os valores do pesquisador estabelecerão os critérios para a construção de tipos. O tipo é construído a partir “de traços discretos tomados seletivamente de uma realidade que se apresenta como congêrie de eventos singulares (COHN, 2003b, p. 129).

Qual é, em face disso, a significação desses conceitos de tipo ideal para uma ciência *empírica*, tal como nós pretendemos praticá-la? Queremos sublinhar desde logo a necessidade de que os quadros de pensamento que aqui tratamos, “ideais” em sentido puramente lógico, sejam rigorosamente separados da noção do dever ser, do “exemplar”. Trata-se da construção de relações que parecem suficientemente motivadas para a nossa *imaginação* e, conseqüentemente, “objetivamente possíveis”, e que parecem *adequadas* ao nosso saber nomológico (WEBER, 2003, p. 107, grifos do autor).

É importante ressaltar que adotar uma postura compreensiva nas pesquisas da área de Ciência da Informação não implica em abandonar outras metodologias. Assim como o paradigma cognitivo não substituiu o paradigma físico e o paradigma social não substituiu o paradigma cognitivo. O pesquisador ao optar pela abordagem compreensiva está buscando significados dados pelos agentes e não as causas de suas ações.

A abordagem compreensiva pode contribuir para o entendimento das questões relativas à interação entre usuário e bibliotecário, a partir da compreensão do significado dado pelo bibliotecário aos estudos de usuários e aos próprios usuários nas decisões tomadas na prática profissional.

6 METODOLOGIA

Para sondar o tema da pesquisa, inicialmente foram realizadas duas visitas em bibliotecas distintas. A primeira biblioteca, embora pertencente a um centro de pesquisa, atende usuários diversificados: alunos de ensino médio, graduação e pós-graduação, pesquisadores e funcionários da instituição, candidatos em concursos públicos na área de saúde, entre outros. A segunda foi uma biblioteca escolar. Essas visitas tiveram um caráter de exploração para a construção do instrumento de pesquisa. Foi solicitado aos bibliotecários, através de entrevista não estruturada, que descrevessem a biblioteca, o acervo, o usuário e a rotina de trabalho. A partir da análise das respostas e da literatura da área foi construído o guia para as perguntas desta pesquisa.

A abordagem metodológica deste trabalho iniciou pela definição do tipo de estudo que, nesse caso, envolve a modalidade de pesquisa capaz de abranger o alcance da prática bibliotecária. Optou-se, então, pelo estudo de campo, pois analisou-se representantes de uma classe profissional no que concerne à sua prática profissional.

Através da descrição de suas atividades diárias e dos critérios utilizados para tomada de decisão, buscou-se compreender como os bibliotecários vêem, descrevem e definem o usuário e a relação dessa construção com a prática diária. A intenção foi perceber como o bibliotecário concebe sua prática profissional e, dentro de suas atividades, como percebe o usuário da biblioteca. A entrevista *parcialmente estruturada* foi o instrumento escolhido para a coleta por possibilitar discorrer com maior liberdade sobre o objeto do estudo. Dito de outro modo, a entrevista fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão dos critérios, das crenças, atitudes, valores e motivações dos bibliotecários em relação à sua prática profissional.

Os autores compreensivistas não se preocupam em quantificar e em explicar, e sim em *compreender*: este é o verbo da pesquisa qualitativa. *Compreender* relações, valores, atitudes, crenças, hábitos e representações e a partir desse conjunto de fenômenos humanos gerados socialmente, compreender e interpretar a realidade. O pesquisador que trabalha com estratégias qualitativas atua com a matéria-prima das vivências, das experiências, da cotidianidade e também analisa as estruturas e as instituições, mas entendem-nas como ação humana objetivada. Ou seja,

para esses pensadores e pesquisadores, a linguagem, os símbolos, as práticas, as relações e as coisas são inseparáveis. Se partirmos de um desses elementos, temos que chegar aos outros, mas todos passam pela subjetividade humana (MINAYO, p. 24, grifo da autora).

O entendimento desses fatos implica na compreensão de que o profissional bibliotecário, enquanto agente que reflete sobre sua prática profissional, possui informações e razões únicas para agir da forma que age. Então, compreender os motivos, as relações de sentido presentes em suas ações, é justamente o que permite apreender o fundamento da conduta desse profissional.

Assim, por meio de uma abordagem compreensiva, procurou-se os significados construídos pelos bibliotecários sobre a profissão e sua relação com o usuário, inspirando em Geertz (2008, p. 4) que afirma que “o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu.” Logo, para realizar tal intento, buscou-se ter clareza que interpretar “não é codificar regularidades abstratas, mas tornar possíveis descrições minuciosas; não generalizar através dos casos, mas generalizar dentro deles” (GEERTZ, 2008, p. 18).

O roteiro da entrevista baseou-se em critérios que apontassem como os profissionais dividem sua rotina de atividades no processo de planejamento e de tomada de decisões quanto aos serviços e produtos oferecidos, ou seja, como esses profissionais se pautam para elaborar a política de desenvolvimento de acervo, como definem os critérios de seleção e aquisição, avaliação e descarte dos materiais bibliográficos e não bibliográficos; como ocorre na prática a interação do profissional com os usuários; qual a importância dada pelos bibliotecários na promoção dos seus serviços; qual a importância dada à instrução dos usuários quanto à utilização e serviços da biblioteca; observar se a biblioteca ultrapassa seu espaço em busca do usuário; saber se a biblioteca antecipa-se no atendimento das necessidades de informação dos usuários e, principalmente, entender como é traçado o perfil dos usuários; se existe a preocupação em atender e orientar o usuário quando esse chega à biblioteca; se a organização do acervo, o *layout* da biblioteca e a sinalização utilizada facilitam a utilização pelo usuário; se existe atendimento aos usuários com necessidades especiais e se os estudos de usuários são realizados (APÊNDICE 1).

Ao final da entrevista foi explicado o objetivo da pesquisa, sem desligar o gravador, alguns dos entrevistados discorreram livremente a opinião sobre os estudos de usuário na prática profissional.

A seleção das bibliotecas para a pesquisa constou de bibliotecas classificadas como universitárias e especializadas por acreditar que são essas as bibliotecas que atendem usuários mais preparados intelectualmente, ativos e conscientes.

Deste modo, foi feita a seleção de 10 bibliotecários para as entrevistas, sendo esse um número de entrevistas possível de ser realizado e possível de ser analisado, além do que, “[...] mais entrevistas não melhoram necessariamente a qualidade, ou levam a uma compreensão mais detalhada”, considerando que “há um número limitado de interpelações, ou versões, da realidade” (GASKELL, 2007, p. 70-71). O autor explica que as experiências, apesar de parecerem individuais, são decorrência de processos sociais, ou seja, resultantes do compartilhamento das representações de uma questão comum ao grupo. No transcorrer das entrevistas, as narrativas passam a se repetir, resultando em um “ponto de saturação do sentido”.

Segundo Guerra (2006) é apropriado, na pesquisa qualitativa, procurar a “diversidade e não a homogeneidade (GUERRA, 2006, p. 41). Para afiançar que a pesquisa abordou a realidade considerando as variações necessárias, é preciso “grande diversidade de características que se considera susceptíveis de fazer variar a apreciação” (GUERRA, 2006, p. 46). As características citadas pela autora são: idade, gênero, tipo de atividade, tipos de contrato de trabalho, experiência de conflitos de trabalho, etc.

A diversificação dos sujeitos da pesquisa se deu pelo tempo de formação no curso de Biblioteconomia que variou entre 2 e 40 anos. Quanto ao tipo de atividade, além de se dividirem em bibliotecários especializados e acadêmicos, 5 são coordenadores da biblioteca (sendo 1 coordenador de um sistema de bibliotecas); 2 são bibliotecários de referência (mas desempenham outras funções também); 3 são os únicos bibliotecários na biblioteca. Quanto ao gênero, foram entrevistados 4 bibliotecários do sexo masculino e 6 do sexo feminino. Os respondentes, quanto ao contrato de trabalho, se constituíram de: 4 servidores públicos, 4 profissionais de instituições privadas e 2 pertencentes a instituições sem fins lucrativos.

As entrevistas foram realizadas entre 7 de novembro e 6 de dezembro de 2011. As entrevistas foram gravadas e tiveram duração entre 45 e 68 minutos. Após a transcrição completa foi feita análise de conteúdo, com escuta atenta das gravações e leitura das transcrições por repetidas vezes.

Na análise das entrevistas pretendeu-se “adentrar no próprio corpo do objeto - isto é, *começamos com as nossas próprias interpretações do que pretendem nossos informantes, ou o que achamos que eles pretendem, e depois passamos a sistematizá-las*” (GEERTZ, 2008, p. 11, grifo do autor).

A partir da análise de conteúdo, norteadada pela postura compreensiva, realizou-se a “descrição densa” das explicações dadas pelos respondentes, ou seja, o que Geertz (2008) descreve como uma exposição meticulosa que não se detém aos aspectos superficiais (descrição superficial), mas procura a compreensão dos significados atribuídos pelos sujeitos a seus atos. O foco são as compreensões dos bibliotecários, ou seja, o entendimento sobre suas próprias ações na prática profissional.

A etapa a seguir foi a construção das categorias de análise ou os “tipos ideais”, tendo como guia os tipos de ação de Weber.

Foram entrevistados dez bibliotecários, sendo que cinco trabalham em bibliotecas acadêmicas: Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais, Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Escola Superior Dom Helder Câmara, Centro Universitário UNA, Centro Universitário de Belo Horizonte (UniBH), cinco trabalham em bibliotecas especializadas: Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais – *Hemominas*, Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais, Associação Médica de Minas Gerais, Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais – CPRM e Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

As identidades dos entrevistados foram preservadas, de agora em diante serão tratados como: BA1, BA2, BA3, BA4 e BA5 os bibliotecários acadêmicos e, BE1, BE2, BE3, B4 e BE5 os bibliotecários especializados que responderam as questões desta pesquisa. As respostas dos entrevistados estão formatadas em itálico. Para preservar o anonimato dos respondentes quando citado o nome do estabelecimento

pelos respondentes, esse foi substituído pela palavra instituição e quando mencionada a profissão de usuários das bibliotecas especializadas, a profissão foi substituída pelo termo especialista.

Para facilitar a compreensão das respostas elaborou-se um quadro com algumas características, como função que desempenha na biblioteca, quantidade de bibliotecários, tempo de formação, cursos além da formação e outras experiências profissionais.

QUADRO 2 – Características dos entrevistados

Bíbio	Função	Formado/anos	Cursos além da formação	Experiência profissional
BA4	Coordenador	2	Mestrando Arquitetura e Urbanismo	Primeiro emprego
BA2	Coordenador	4	Especialização Gestão de negócios	Primeiro emprego
BE5	Coordenador	4	Capacitação	Primeiro emprego
BE4	Coordenador	5	Especialização em AOI	Biblioteca universitária, escolar, especializada e acervo particular
BA3	Coordenador	14	Especialização Gestão de arquivos	Biblioteca pública, escolar e universitária
BE3	Referência	14	Especialização Novas Tecnologias da Educação e Gestão de Arquivos e documentos	Biblioteca universitária e especializada
BE1	Referência	20	Especialização Recursos Humanos e Arquitetura da Informação	Biblioteca universitária e especializada
BE2	Coordenador	21	Especialização Arquivologia	Biblioteca escolar e especializada
BA1	Coordenador	30	Capacitação	Biblioteca pública
BA5	Coordenador	40	Capacitação	Biblioteca pública, especializada, acervo particular e universitária

Fonte: dados da pesquisa.

7 DISCUSSÃO

7.1 *Análise das entrevistas*

7.1.1 Satisfação com o campo de atuação

A maioria dos bibliotecários entrevistados afirmou que está satisfeita com a profissão, para eles esse contentamento advém do prazer e do amor ao trabalho. Por outro lado alguns se mostram ressentidos por não receberem a retribuição dessa dedicação ao trabalho, indicando como aspectos negativos da profissão a baixa remuneração, a desvalorização, a falta de reconhecimento e respeito pela profissão, tanto pelos dirigentes da instituição a qual a biblioteca está inserida como pela sociedade em geral. Outro fator apontado como indesejável foi a desagregação e a ausência de consciência da classe bibliotecária.

Assim como nesta pesquisa, entre outros fatores, o gosto ou amor pelo trabalho e a dedicação e profissionalismo foram fatores apontados como importantes para a redução do estresse em uma pesquisa realizada com 24 bibliotecários acadêmicos no estado de São Paulo. A pesquisa investigou o nível de “*Burnout*” entre esses profissionais e deparou com baixos níveis de despersonalização e de exaustão, bem como altos níveis de satisfação com o trabalho (RAMOS; BUENO NEME, 2008).

Os autores acima apontaram os fatores que acarretam aumento do nível de estresse nos bibliotecários pesquisados,

[...] tendo sido citados os seguintes aspectos: calor em excesso, ambiente pequeno, materiais de má qualidade, computadores velhos, falta de espaço para se organizar melhor, acomodações desconfortáveis (mesas e cadeiras), além de muito trabalho para poucos funcionários (RAMOS; BUENO NEME, 2008).

Esta pesquisa não considerou o estresse, mas a satisfação ou insatisfação com a profissão, os fatores de satisfação com a profissão foram os mesmos apontados como redutores do nível de estresse da pesquisa de Ramos e Bueno Neme (2008), mas os fatores de insatisfação não são os mesmos assinalados como responsáveis pelo aumento do nível de estresse.

A fala dos entrevistados mostra-se contraditória na medida em que afirmam “amar” a profissão, porém durante a entrevista os aspectos negativos da profissão vão se reproduzindo, portanto, percebe-se que esse “gostar do que faz” influencia muito pouco na satisfação com a profissão.

Bom, eu adoro a minha profissão. Gosto mesmo, faço porque eu gosto, faço por amor. Não que o retorno salarial seja satisfatório, excelente, não [BA1].

Outros entrevistados consideram que o campo de trabalho é bom, embora pouco explorado. Por outro lado ressaltam a preocupação com a desvalorização, falta de reconhecimento e respeito pela profissão. Essa visão negativa da profissão, no entanto, não é suficiente para que os profissionais entrevistados demonstrassem insatisfação em ser bibliotecário.

Estou [satisfeita], mas preocupada... eu incentivo os estagiários de ensino médio para eles optarem pelo curso, eu acho que tem muito campo no mercado de trabalho, mas tem que ser otimizado, nós temos que mostrar os benefícios que a gente leva para a instituição para conquistar mais crédito, mais respeito que eu acho que ainda é pouco [BE2].

Eu acho que talvez ele [campo de atuação] ainda não está muito explorado, tem muitas instituições que não dão valor, mas eu estou satisfeito em ser bibliotecário [BE5].

A insatisfação com a profissão para um dos entrevistados se deve à ausência de consciência da classe profissional. Ele ressalta que já tentou mudar essa situação, mas acabou desanimando. O comportamento dos pares é considerado responsável pelo fato.

Eu já estive mais insatisfeito, eu ainda estou insatisfeito, não necessariamente como campo de atuação, como tudo está relacionado à profissão, a profissão eu não sei se é problema dos profissionais, ou se é um problema cultural do país, que eu acho também que ajuda muito, eu não sei o que acontece. Eu acho os profissionais muito devagar, eu já tentei brigar muito, fazer muita coisa e hoje em dia eu estou fazendo igual todo mundo, olhando só para o meu próprio umbigo [BE4].

Essa desorganização da classe profissional apresentada na resposta anterior é explicada por Ferreira, Evangelista e Pereira (2011), segundo esses autores, a classe bibliotecária não mantém um histórico de organização, debate e luta que reflita no “fortalecimento da identidade e consciência profissional” que

[...] é adquirido quando as categorias profissionais se articulam em torno de bandeiras de lutas, entre as quais destacamos as referentes a salário, ao reconhecimento profissional, melhoria das condições de trabalho e a abertura de mercado. Ou ainda, quando o profissional percebe que o mundo do trabalho tem conflitos que somente com a organização profissional é possível encontrar saídas. Em se tratando do bibliotecário seu processo de organização tem sido descontínuo (FERREIRA; EVANGELISTA; PEREIRA, 2011).

A falta de reconhecimento da profissão, presente na fala dos entrevistados, reflete a desagregação dos bibliotecários e tem impacto na baixa remuneração e nos aspectos relacionados à falta de prestígio da profissão. Por sua vez esses fatores podem contribuir para a desmotivação dos profissionais. Além disso, as mudanças tecnológicas exigem uma mudança de postura do profissional, que precisa estar sempre se atualizando.

O bibliotecário até pouco tempo ainda manobrava o seu catálogo artesanal para traduzir o acervo localizado no espaço físico onde exercitava a sua precisão, disciplina e poder. Com a avalanche tecnológica que acelerou o relógio da humanidade a reciclagem passou a ser uma exigência indispensável aos profissionais que se querem atualizados. A tecnologia da informação centrada no computador, redes e periféricos não serviu, apenas, para acelerar os velhos processos, mas mudá-los (MILANESI, 2002).

7.1.2 Atualização profissional

Miranda e Solino (2006, p. 386) consideram que,

[...] a educação continuada do profissional busca corrigir distorções de sua formação inicial, e também contribui como aprendizado permanente das inovações e transformações que estejam ocorrendo na sociedade, que cogita na mudança das atuais formas de pensar, sentir e agir das novas gerações.

Dados da pesquisa desses autores, realizada no estado do Rio Grande do Norte, apontaram como instrumentos mais utilizados para atualização profissional dos bibliotecários a leitura de livros ou revistas especializadas, consulta a sites específicos e participação em eventos, contatos informais com colegas e ex-professores, cursos e mini cursos em eventos, curso de aperfeiçoamento, pós-graduação e prática de cursos à distância (MIRANDA; SOLINO, 2006, p. 392).

Pode-se inferir que a questão da atualização é considerada relevante para os entrevistados, pelo menos quanto à educação continuada. No entanto, quando os profissionais se baseiam apenas na prática profissional para justificar que se

consideram atualizados, pode-se deduzir que essa compreensão fundamenta-se em suposições que não se confirmam em elementos objetivos.

A maioria dos profissionais ouvidos concluiu pelo menos um curso de especialização, além de cursos de capacitação e um dos entrevistados está cursando mestrado. Os bibliotecários explicaram que se consideram atualizados porque a prática profissional na área exige que o profissional se atualize. Assim como na pesquisa de Miranda e Solino (2006) foi apontada também a leitura como responsável pela atualização. Mas, enquanto na pesquisa citada o contato com os pares foi mencionado, nesta pesquisa fizeram referência ao convívio com estagiários.

Mas a gente está sempre se atualizando porque a gente está na área, está aí trabalhando, então não tem como você ficar por fora das coisas. Então, toda novidade que tem, um programa novo que eles implantam, a gente é obrigada a aprender a lidar com aquilo [BA1].

Eu me considero, eu estou sempre me informando e, eu passei a contratar estagiários para biblioteca porque o estagiário é a ponta entre o experiente e o que há de novo. Eu tenho aprendido muito com os estagiários [BE3].

Sim. E atualização nem tanto por cursos, eu nem faço cursos na área, eu já cheguei até a olhar, mas eu sou muito autodidata, eu leio muito, por isso que eu posso falar que eu sou atualizado, devido à leitura [BE4].

7.1.3 Rotina e volume de trabalho

As tarefas mais citadas pelos entrevistados (QUADRO 3) foram as atividades relacionadas: ao gerenciamento da biblioteca, por exemplo, coordenar, gerenciar, reuniões, relatórios, projetos, receber comissão do Ministério da educação (MEC), planejamento orçamentário, seleção de acervo, aquisição, treinar equipe e reunião com equipe; as atividades ligadas ao processamento técnico, catalogar, classificar, cadastro de livros, indexar e; aquelas incluídas no atendimento de usuários, atendimento ao público, pesquisa, serviço de referência levantamento bibliográfico, buscas nas bases de dados, e treinamento de usuários.

QUADRO 3 – Divisão de tarefas e volume de trabalho

Biblio	Tarefas	Volume de trabalho
BA1	Coordenar, catalogar, cadastro de livros	Não tem período tranquilo
BA2	Parte administrativa, catalogar, indexar, usuários, professores, comissão do MEC, treinar equipe, reunião com equipe	Muito grande
BA3	Gerenciar, parte técnica, catalogar, classificar, reuniões, relatórios, projetos, seleção de acervo	Intenso
BA4	Administrativa, atendimento ao público, não faz serviço técnico	Muita coisa
BA5	Administrativa, parte técnica, pesquisa, seleção, aquisição	Grande
BE1	Atendimento ao público, referência, ajuda na catalogação	Tranquilo/período pesado
BE2	Público interno, serviços técnicos, catalogação, informatização, alimentar a <i>homepage</i> , produzir informação, treinar estagiários, gestão, planejamento orçamentário	Excessivo
BE3	Processamento técnico, compra, levantamento de títulos, serviço de referência	Razoável
BE4	Pesquisa, levantamento bibliográfico	Tranquilo
BE5	Atendimento, indexação, buscas nas bases de dados, levantamento bibliográfico, treinamento de usuários	Muito serviço

Fonte: dados da pesquisa.

A rotina de trabalho dos bibliotecários envolve tarefas administrativas e técnicas, dependendo do tamanho da biblioteca, da instituição em que está inserida, a equipe da biblioteca pode contar com bibliotecários que desempenham funções diferentes, como coordenação, serviço de referência e tratamento técnico, ou conta apenas com um bibliotecário que desempenha todas essas funções juntas. A prioridade pode ser dada a diferentes aspectos da profissão que precisam ser priorizados: o processamento técnico, o gerenciamento de unidades de informação, a habilidade com ferramentas tecnológicas, a mediação da informação, entre outros.

Ao se referir à rotina de trabalho os entrevistados demarcam uma diferença quanto à natureza das funções que consideram como administrativas, ou de gestão, e como técnicas, ou como funções “tradicionais” do bibliotecário. Embora a escolha por determinada função não exclua as outras funções, pode-se perceber que quando determinada função se sobrepõe, as outras se fazem menos presentes na rotina dos profissionais, por exemplo, se o papel de gestor tem prioridade na atuação do profissional, as tarefas consideradas técnicas são relegadas ao segundo plano.

Hoje em dia eu sou mais gestor talvez do que bibliotecário. Eu sou coordenador das bibliotecas da instituição. Então, eu tenho uma rotina mais de compromisso administrativo talvez às vezes do que de bibliotecário. Muitas reuniões para planejamento, eventos, esses tipos de coisa e tento conciliar isso com minha prática aqui como responsável bibliotecário da unidade também. Eu acumulo as duas funções, [...] Mas divido isso com as atividades de bibliotecário mais tradicional, digamos assim, que é a parte de catalogação, atendimento, treinamento de usuário,

indexação, essa parte de processamento técnico, faço também aqui, tento conciliar as duas coisas [BA2].

Eu sou responsável pela biblioteca, eu gerencio a biblioteca, então, a parte técnica fica um pouco a desejar, faço na medida do possível, vou encaixando porque meu foco principal é gerenciar a biblioteca. Mas, aí, na medida do possível, eu também trabalho na parte técnica, eu também catalogo, classifico, mas, de um modo geral, eu tenho que atender também as reuniões, a chefia, eu tenho que fazer relatórios, projetos, então, basicamente é isso [BA3].

Todos os bibliotecários acadêmicos citaram como primeira tarefa em sua rotina as atividades administrativas. A função gerencial se sobrepõe nessa fala, que aponta os aspectos administrativos como prioritários, os outros aspectos aparecem como aqueles que ele tenta conciliar porque o grande volume de trabalho impede que ele execute todas as tarefas de maneira igual.

Nossa, atualmente é bem grande [volume de serviço], justamente por isso, eu tenho que acumular as duas funções, eu tenho que conciliar toda essa parte mais administrativa com a parte de processamento, que é a parte mais tradicional. Aliado a isso eu tenho livros para catalogar, para indexar, tenho usuários e professores para atender, tem MEC, comissão do MEC para receber, fora isso a gente tem a equipe, tem que treinar a equipe, tem reunião com a equipe, esse tipo de coisa [BA2].

Já os entrevistados de bibliotecas especializadas citaram primeiro o atendimento aos usuários. Neste caso, os aspectos de mediação da informação estão mais presentes na prática desse profissional. O entrevistado cita tarefas de processamento técnico, mas o atendimento ao usuário é o que sobressai na sua fala. Essa mediação é denominada como mediação explícita por Almeida Júnior (2009), ou seja, aquela que é realizada com a presença real ou virtual do usuário.

Tenho o atendimento que é por telefone e por e-mail ou pessoalmente. Tenho a tarefa de indexação, que nós temos um convênio com a BIREME [Biblioteca Regional de Medicina], nós indexamos algumas revistas para eles e mandamos para disponibilizar online. E as buscas mesmo... são as bases, o levantamento bibliográfico, o treinamento de usuários também, que são aulas de pesquisas em bases de dados, basicamente é isso [BE5].

Quanto ao volume de trabalho apenas um bibliotecário avaliou como tranquilo, os que consideraram o trabalho excessivo apontaram como causa, principalmente o crescimento da instituição e a falta de funcionários.

O que considerou o volume tranquilo explicou que, no momento da entrevista, ele estava trabalhando na instituição há três meses e, após ter realizado um diagnóstico da biblioteca, estava aguardando a compra de um software para informatização e também a mudança do espaço físico, por isso estava trabalhando só com o atendimento ao usuário.

O volume de trabalho é tranquilo, agora que eu estou por conta disso. Eu penso que quando eu começar a colocar um software aqui e tiver que catalogar esses livros todos, basicamente, porque vai precisar, eu penso que vai ficar apertado, agora está tranquilo [BE4].

Dos que consideram que o volume de trabalho é grande destaca-se uma bibliotecária que justifica a quantidade de trabalho pelo crescimento da instituição e pela criação da rede de bibliotecas. Esse fatos passaram a estabelecer mais funções para a profissional que agora, além da sua unidade, tem que prestar serviços para a rede de bibliotecas da instituição.

É excessivo, [...] cresceu e não deu infra-estrutura para a biblioteca. Com a rede a gente vai continuar assumindo todas as funções, a ênfase é descentralizar, atualmente é no Rio [Rio de Janeiro], só gestão porque não mandam um serviço pronto para a gente. Só mandam tarefas, só mandam ordem que tem que fazer isso ou aquilo, não mandam nada pronto [BE2].

A falta de pessoal também é motivo para o aumento de trabalho. A bibliotecária se queixa em perder tempo ao executar tarefas que seriam apropriadas para um auxiliar administrativo. Esse tempo perdido tem impacto na realização de tarefas mais relacionadas com a profissão de bibliotecária.

No meu caso o que acontece? Como a gente não tem auxiliar administrativo, eu tenho feito atividades tanto da nossa área técnica como da área administrativa. Então é meio complicado, o volume é razoável [BE3].

Por exemplo, o meu segundo passo quando eu vim para cá é fazer um sistema de DSI junto com os pesquisadores daqui, de acordo com o perfil, busquei, achei, estou mandando. Só que com o problema de falta de funcionário, o acúmulo de atividades administrativas, você acaba não podendo desenvolver as atividades técnicas [BE3].

Alguns dos entrevistados explicaram que a carga horária é insuficiente para o volume de trabalho. Para conseguir realizar todo o serviço é necessário trabalhar além da carga horária contratada.

O volume é grande, é muito grande, não sobra tempo, às vezes eu nem tenho horário, o meu horário é até seis horas, mas ultimamente não consigo sair às seis, eu vou sair sete, sete e meia para poder não deixar muita coisa para o dia seguinte, as coisas mais urgente, então, assim, o volume é grande [BA5].

7.1.4 Dificuldades/problemas/facilidades

QUADRO 4 – Dificuldades, problemas e facilidades na prática profissional

Biblio	Dificuldades/problemas	Facilidades
BA1	Atendimento ao aluno	Suporte muito bom da instituição, número razoável de funcionários
BA2	Financeira e grande volume de trabalho	Participar da formação de pessoas
BA3	Quantidade de doação recebida, dependência financeira, falta de política de aquisição, falta de bibliotecários e baixos salários	
BA4	Falta de investimento nos recursos da biblioteca (Sistema que sai do ar, manutenção constante) e conflito com aluno	Livre trânsito [horário de trabalho]
BA5	Conciliar o tempo com quantidade de tarefas	Fazer o que gosta
BE1	Dificuldade em trabalhar com informação muito especializada e a falta de organização da informação dentro da instituição	
BE2	Falta de pessoal e necessidade de concurso	Fazer o que gosta
BE3	Falta de auxiliar administrativo	
BE4	Falta de reconhecimento da profissão, trabalhar com ficha	Trabalho de pesquisa
BE5	Dificuldade do usuário com informação digital	Informática

Fonte: Dados da pesquisa.

Os problemas e dificuldades encontrados no trabalho foram mais citados do que as facilidades que, algumas vezes, nem foram lembradas, sendo necessário refazer a pergunta. Os problemas mais citados foram: falta de recursos financeiros, grande volume de trabalho, quantidade de doação recebida, falta de política de aquisição, baixos salários, dificuldade em trabalhar com informação muito especializada, a falta de organização da informação dentro da instituição, falta de pessoal, falta de reconhecimento profissional, atendimento do usuário.

Em uma das falas foi apontado como problema a quantidade de doações recebidas pela biblioteca. Ao mesmo tempo em que esse fato é ressaltado como um problema, a biblioteca depende das doações para ampliar e atualizar o acervo. Mas, como a instituição não tem uma política de desenvolvimento de acervo que estabeleça

critérios para incorporar ou descartar as doações isso faz com que o bibliotecário tenha que lidar com doadores que podem se ofender pela recusa da doação. Além disso, a seleção da doação é mais uma tarefa na rotina de trabalho do profissional.

Essa que eu falei agora é uma das dificuldades, por ser órgão público, estar aberto às doações, esse é um fator dificultador, porque tem muito livro que entra que é descarte mesmo, a gente tem que ter todo o tato na hora de selecionar, na hora de descartar porque a gente tem, por exemplo, acervo de professores que estão aqui desde a fundação da universidade, a gente não pode simplesmente descartar por causa do histórico... Então, eu acho que um dificultador é esse, a quantidade de doação que a gente recebe [BA3].

A questão da escassez de investimento financeiro pela instituição na biblioteca foi apontada como um dos problemas enfrentados na prática profissional. Os investimentos são racionalizados e a biblioteca não é priorizada na divisão dos recursos financeiros. A falta de investimentos financeiros na biblioteca se revela na falta de pessoal, que por sua vez ocasiona o volume de trabalho excessivo e os baixos salários.

Hoje em dia talvez seja mais comum, assim, nas instituições de ensino superior, uma das dificuldades é a financeira. Embora a gente tenha tido bons investimentos na instituição, a instituição retornou bem o seu crescimento, mas a gente sabe que tradicionalmente a biblioteca não é aquele primeiro lugar em termos de investimento, a gente teve investimento muito bom aqui em acervo, mas, por exemplo, em outras coisas como equipamento, mobiliário a gente ainda está melhorando agora aos poucos, essa nova gestão da instituição parece que tem mais preocupação com esse ponto [BA2].

Outra, porque nós não somos independentes, então, a parte financeira também é um dificultador, a gente não tem verba para... às vezes quero trocar a estante, tem a licitação, tem a verba que é precária. A gente não tem política para a questão de aquisição de acervo, outro dificultador também, então, nós contamos com a doação, infelizmente, a gente precisa contar com ela, porque não tem uma rotina de compra de livros, também acho que é um dificultador. Quantidade de funcionários, nós temos 2 bibliotecárias para dar conta de todo o trabalho técnico, então, a gente está tendo que contar muito com auxiliar, com pessoal administrativo para nos apoiar um pouco, nos dar um suporte na parte técnica. Então, o fator pessoal também. Sem contar a questão salarial, incentivo de funcionário também que eu acho que é baixo, a gente, infelizmente, no estado recebe muito pouco [BA3].

Para Mostafa (1984, p. 9), existem dois usuários, um idealizado pelo bibliotecário, o usuário “ideal”, que está na cabeça do bibliotecário e de pesquisadores, e outro que está na biblioteca, o usuário “concreto”, este para caber no “modelo ideal foi

robotizado e programado para consultar catálogos: daí não conseguirmos distinguir mais com qual dos dois estamos lidando”.

O atendimento ao usuário aparece como uma dificuldade no trabalho do bibliotecário. O usuário, neste caso o aluno de graduação de instituição particular de ensino, é questionador e reivindica o que considera seus direitos em relação à biblioteca. Assim, a atitude do usuário é a de um cliente que exige ser bem atendido pela biblioteca. A relação pode ser de conflito motivada, segundo o entrevistado, pela falta de compreensão do usuário com os problemas da biblioteca.

O problema numa instituição de ensino... o atendimento ao aluno de faculdade sempre existe. Não tem como não ter [BA1].

[...] isso é um fator dificultador muito grande, quando o sistema está fora do ar o aluno não entende, não tem como emprestar, então há questionamentos, briga mesmo, xingamentos, fica feia mesmo a coisa. Isso impõe as dificuldades. [...] nós temos aqui, por exemplo, o serviço social que é um pessoal muito questionador, geralmente são alunos com uma tendência partidária de esquerda, então isso nos gera transtornos, nada não resolvível, mas transtornos, questionamentos... e os alunos de direito. O problema é administrar esse dois grupos [BA4].

Fazer o que gosta novamente aparece nas respostas, anteriormente como fator de satisfação com a profissão, agora como uma das facilidades no trabalho. Na fala do entrevistado abaixo, o gostar do que faz está relacionado à realização de parte das tarefas que acha mais prazeroso. Ele ressalta que, além de gostar dessa atividade é ela que traz o reconhecimento profissional, que é imediato.

A facilidade aqui, como eu falei, o trabalho de pesquisa para mim é uma facilidade porque eu já tinha feito muito isso e é a parte da profissão que eu mais gosto. Para mim é fácil, eu acho interessante isso. Você tem um retorno na hora. E eu acho que é o único trabalho que é reconhecido do bibliotecário porque o trabalho no processamento ninguém vê o que você faz, é muito mais trabalhoso, você tem que ter muito mais técnica, tem que estudar um pouco mais, mas não tem reconhecimento nenhum [BE4].

Agora as facilidades, uma facilidade que eu acho é fazer o que eu gosto, eu adoro, eu sou aposentada há 14 anos, mas eu ainda não consegui parar porque eu gosto muito do que eu faço [BA5].

A utilização da informática é considerada uma facilidade. Nas atividades desse profissional ela torna-se uma ferramenta fundamental, pois o acervo dessa biblioteca

é digital. O atendimento do usuário costuma ser remoto, o computador é utilizado no fornecimento de serviços ao usuário. Por outro lado, o uso excessivo do computador é destacado como um problema, tornando-se um fator responsável pelo cansaço do profissional.

A facilidade é a informática, é uma ferramenta essencial, agiliza muito o processo tanto de comunicação com o usuário e disponibilizar a informação para eles, então, isso facilita muito. [...] O trabalho é cansativo porque é muito tempo na frente do computador, não tem aquela coisa de você levantar, levar a pessoa no acervo, então, não tem... [BE5].

A exploração do trabalho é mencionada, a compreensão da entrevistada é que o trabalho é fruto da sua dedicação por fazer o que gosta e, por isso, seu trabalho vai além do que deveria.

Eu estou aqui porque eu gosto. Eu faço... eu trabalho aqui e tenho compromisso, sou remunerada, então, eles me compram a minha mão de obra, a minha inteligência, mas eu sou explorada aqui, não sou remunerada pelo tanto de coisa que eu carrego nas costas não. É dedicação mesmo [BE2].

A falta de respeito e de reconhecimento profissional surge várias vezes durante a entrevista, os entrevistados se queixam que nem a instituição a qual a biblioteca está vinculada nem os usuários sabem qual é o papel do profissional bibliotecário.

A primeira dificuldade é como profissional mesmo, o reconhecimento da profissão, que não tem. Quando eu comecei a trabalhar, em 2007, depois de formar, o meu primeiro emprego eu pensei: - quando eu tiver mais experiência não vou passar por isso. E passo por isso até hoje. O pessoal não sabe o que você faz, qual é seu trabalho, ninguém se interessa muito em saber... [BE4]

Pergunto: Você faz alguma coisa para mudar isso?

O que eu faço, geralmente, é dar explicação quando a pessoa quer aprender sobre o trabalho, não tenho problema nenhum de demonstrar a importância da profissão, qual que é o trabalho, o que a gente faz. Eles pensam que a gente fica sentado aqui na frente do computador brincando o dia inteiro, não tem noção o tanto de trabalho que tem [BE4].

Estou [satisfeita], mas preocupada... eu incentivo os estagiários de ensino médio para eles optarem pelo curso, eu acho que tem muito campo no mercado de trabalho, mas tem que ser otimizado, nós temos que mostrar os benefícios que a gente leva para a instituição para conquistar mais crédito, mais respeito que eu acho que ainda é pouco [BE2].

A preocupação demonstrada pelos entrevistados aparece também na pesquisa de Walter (2008, p. 305) que, em sua tese de doutorado concluiu que os bibliotecários consideram que a profissão não é valorizada e uma das razões para a desvalorização foi a baixa atenção que a educação e as bibliotecas recebem dos governos no país, o que tem como consequência o desconhecimento da profissão pela sociedade, que não oferece bons serviços de informação à população em geral; e à pouca distinção das competências dos bibliotecários em relação aos demais profissionais que atuam nas unidades de informação.

Walter (2008, p. 283) lembra que estágios de Biblioteconomia são, de certa forma, um problema complexo. Se por um lado poderiam representar aquisição de conhecimentos por meio do aprendizado em ambiente real de trabalho, por outro, observa-se que raramente as organizações estão preparadas para recebê-los tendo essa perspectiva em mente.

[...] Os bibliotecários raramente situam o aprendiz no contexto da organização, raramente informam em que parte do ciclo documental aquela atividade se encaixa, dificilmente demonstram a importância daquela atividade para a organização e normalmente atêm-se a informar sobre aquele ponto específico do trabalho, sem ampliar as fronteiras de conhecimento do estudante (WALTER, 2008, p. 283).

Nas respostas desta pesquisa percebe-se que a responsabilidade com o ensino do estagiário é uma preocupação dos entrevistados, que fazem questão que os estagiários acompanhem todas as suas tarefas. Em duas bibliotecas que contratam estagiários de biblioteconomia os entrevistados afirmam que eles desempenham todas as tarefas do bibliotecário.

Eu gosto assim, tudo que a gente faz a estagiária faz, por quê? Eu acho que o propósito não é colocar o estagiário para fazer aquelas atividades que ninguém quer fazer, guardar livro nas estantes... e ela não, acho que o objetivo do estágio é ela aprender, amanhã ela pode estar numa biblioteca sozinha também e que ela possa resolver desde a questão gerencial, a questão técnica e administrativa. Então tudo que a gente vai fazer a gente chama para sentar aqui, para fazer, para executar junto com a gente, ela fazer sozinha [BE3].

Sim, ele faz basicamente todas as funções, a gente tem passado para ele essas funções de atendimento do setor de referência [BE5].

Pelo volume de trabalho que os entrevistados têm que realizar a opção por receber estagiários de Biblioteconomia acarreta mais trabalho, pois mesmo aquele que não

recebe estagiário demonstra a consciência do papel que teriam que desempenhar na aprendizagem dos estagiários. A justificativa por não receber estagiários é a falta de tempo para acompanhar esse aprendizado.

Atualmente não. Já tivemos, mas atualmente não. A gente não tem porque não poderia dar o suporte que eu gostaria. Ter estagiário simplesmente para ter e deixar ele aqui solto sem suporte, sem ele aprender nada com a gente, acho que não vale à pena, ultimamente a gente não está recebendo por causa disso [BA2].

O ensino da biblioteconomia é questionado, os estagiários do curso estão sendo substituídos por alunos do ensino médio. Uma entrevistada conta que os estagiários não conseguem entender a importância da triagem dos documentos produzidos pelos pesquisadores da instituição. Esses documentos irão compor as bases de dados da biblioteca digital da instituição. Ela reclama que os últimos estagiários não demonstraram interesse em aprender o trabalho.

A percepção da entrevistada foi ressaltada por Castro (2005, p. 18), quando aborda a questão do ensino das tecnologias sem o domínio pleno das mesmas por professores e alunos. “Os saberes e os fazeres aprendidos no decorrer da formação acadêmica dos bibliotecários” estão servindo exclusivamente para atender as exigências do mercado de trabalho. Essa prática acadêmica, segundo o autor, cria a mentalidade nos alunos que

[...] a leitura, a criatividade, e notadamente, o refletir sobre os saberes teóricos e técnicos próprios do campo da biblioteconomia são atividades secundárias. Sendo substituída a relevância destes aspectos pelo “teclar”, “importar”, “navegar” ou “deletar”, considerando o conhecimento pronto, acabado e definitivo. Cremos que um ensino centrado nessa perspectiva cria autômatos e não sujeitos aprendentes capazes de (re) construir a história (CASTRO, 2005, p. 18).

[...] Então, de manhã eu faço esse trabalho com a ajuda de estagiários de ensino médio, por achar que não tinha mais como insistir com estagiário de biblioteconomia porque eles chegam aqui desinteressados, eles querem uma biblioteca que já tenha tudo nas telinhas... Segundo a penúltima estagiária que esteve aqui, ela não quer trabalho de acervos que ainda tem que fazer toda triagem documental desse acervo, depois que você vai criar a base de dados e depois que vai escanear e vai virar uma biblioteca digital. Então, ela quer ser uma usuária de informação não uma produtora [BE2].

Milanesi (2002) ressalta que, “as mudanças tecnológicas provocaram na área da Biblioteconomia um justificado alvoroço. Numa visão apocalíptica, acreditou-se que

a profissão esgotara o seu ciclo e não havia como resgatá-la”. Por esse motivo apontado pelo autor, ou por outros motivos, a entrevistada acima reforça a preocupação com o futuro da profissão. Ela tem acompanhado a seleção para alunos de Biblioteconomia na UFMG e constatou que a procura pelo curso está decrescente.

(...) A biblioteconomia esse ano foi o segundo curso menos procurado, o que vai ser da minha, da nossa profissão daqui a 30 anos? Vai ocorrer um esvaziamento ou não? [BE2]

7.1.5 Serviços da biblioteca

Os serviços mais citados foram os relacionados ao empréstimo, que os bibliotecários entrevistados consideraram como serviços básicos ou normais de uma biblioteca.

Os serviços normais, atendimento ao usuário, levantamento bibliográfico, empréstimo domiciliar. A gente também, há pouco tempo, uns 5 anos, a gente está cuidando dos atos normativos da instituição, a gente é que está gerindo, inclusive para implantação do sistema novo com a participação da biblioteca. É isso... empréstimo entre bibliotecas, serviços normais de biblioteca [BE1].

Seng (1978, p. 23) recomenda melhorar os serviços de referência através do armazenamento de questões de referência por um período de seis meses, a análise dessas questões, segundo a autora, poderá servir a vários propósitos:

- 1) identificar as áreas nas quais as perguntas dos usuários apontem deficiências óbvias nas instalações, na coleção, ou na formação do pessoal;
- 2) fornecer uma base de amostras adotadas para comparação posterior;
- 3) alertar o pessoal de referência a pensar sobre as questões dos usuários como modo de melhorar o serviço, mais do que como modo de obter uma resposta;
- 4) Alertar o pessoal sobre as novas categorias de usuários e sobre a importância crescente de novas disciplinas;
- 5) Fornecer um método contínuo de auto-avaliação;
- 6) fornecer uma fonte de perguntas mais frequentes para usar na formação de novos funcionários;
- 7) Justificar as novas decisões caso se façam avaliações quantitativas;
- 8) apresentar justificativa para novas aquisições;

9) contribuir para a formulação ou o refinamento de uma política de desenvolvimento para a coleção;

10) fornecer bons exemplos de áreas de interesse e necessidade de programas de educação do usuário.

Neste sentido, o armazenamento das questões de referência pode ser utilizado como um indicador das necessidades dos usuários, assim como de outras questões para melhorar os serviços voltados para o atendimento dos usuários. Nesta pesquisa apenas dois entrevistados afirmam armazenar questões de referência, mas explicam que o fazem de maneira informal e sem desenvolver uma metodologia para sistematizar essas questões, portanto, não utilizam como forma de conhecer melhor as necessidades do usuário, ou seja, utilizam como forma de tornar ágil a resposta ao usuário, no entanto, não aproveitam para melhorar os serviços e identificar suas deficiências.

Mantém, a gente tem assim, bem informal também, daquela pesquisa que a gente vê... a gente ainda não conseguiu colocar isso no computador, está em fichário, questões a gente alimenta, tem sim [BE1].

Eu comecei a procurar arquivar isso, porque geralmente você tem as mesmas questões e você já tem a resposta pronta, assim, para facilitar o trabalho. Mas, eu ainda não tenho uma metodologia [BE4].

O site da instituição é a maneira mais usada para divulgar os serviços da biblioteca. foram mencionados também a estante de publicações recentes, *folders*, painel, manual e regulamento da biblioteca.

Sim, a gente tem uma estante ali de publicações recentes, recebidas recentemente a gente deixa exposta. O próprio portal da instituição [...] quando acontece de uma aquisição maior, grande, eles também publicam [BA1].

No quadro 5 estão relacionados os serviços oferecidos pelas bibliotecas em que trabalham os entrevistados.

QUADRO 5 – Serviços oferecidos

Biblioteca	Serviços
BA2	Catálogo automatizado, acesso a internet, ficha catalográfica, acesso a base de dados, comutação bibliográfica (COMUT), empréstimo domiciliar e entre bibliotecas de outras instituições, levantamento bibliográfico, solicitação de empréstimo entre bibliotecas do próprio sistema através de malote, treinamento e orientação de usuários, renovação de material local e online, reserva de material, também local e online, guarda volumes, serviço de referência, visitas orientadas.
BA3	Empréstimo, devolução, reserva, renovação de materiais, pesquisa, apoio ao aluno na hora da busca do material na estante, na busca no sistema.
BA5	Pesquisa bibliográfica, COMUT, empréstimo domiciliar, o empréstimo entre bibliotecas, orientação na normalização de TCC.
BE1	Atendimento ao usuário, levantamento bibliográfico, empréstimo domiciliar, atos normativos da instituição, empréstimo entre bibliotecas.
BE2	Empréstimo domiciliar, levantamento bibliográfico, gravação de publicações para clientes externos, banco de dissertações e teses, venda de publicação, normalização de projetos, ficha catalográfica, tutorial para os e-books, periódicos estrangeiros.
BE3	Circulação, Empréstimo, devolução e reserva, pesquisa nas bases de dados, levantamento bibliográfico, busca de artigos, normalização de trabalho, de artigos.
BE4	Empréstimo domiciliar, levantamento bibliográfico.
BE5	Pesquisa, disponibilização de artigos, treinamento de usuário.

Fonte: dados da pesquisa.

7.1.6 Orientação de usuários

A orientação ou treinamento de usuários da biblioteca destina-se a instruí-los quanto aos serviços, ou seja, como fazer a busca no catálogo e em bases de dados, encontrar o livro na estante, renovação, entre outros, mas é, principalmente, uma maneira utilizada para a divulgação dos serviços da biblioteca. Por outro lado, Lima (1994, p. 53) percebeu que existe uma preocupação na orientação do usuário visando suprimir comportamentos não desejados.

Parece haver uma intenção para que os usuários busquem a informação para conclusão de seus projetos. Assim fazendo, estarão cumprindo uma expectativa ou comportamento esperado, desejado. Logicamente, estarão levando adiante os objetivos e um projeto maior que são os da instituição onde estão vinculados usuários e biblioteca. São as partes cumprindo adequadamente suas funções para manutenção e equilíbrio do todo (LIMA, 1994, p. 53).

Essa não parece ser uma prioridade para os profissionais entrevistados. Apesar de alguns entrevistados declararem que entendem a importância da educação do usuário e considerem que seria necessário realizar esse treinamento, na prática não o fazem. Não existe um planejamento para a educação do usuário. O treinamento

acontece de forma individual por iniciativa do usuário, que procura a biblioteca e pede ajuda.

Eu nunca fiz, só ideia, só vontade. Eles precisam, vem aqui a gente ajuda individualmente [BE2].

Não. Ainda não tem, mas a ideia é que tenha porque precisa [BE4].

Por outro lado, a realização de cursos na biblioteca acontece semestralmente para um tipo de usuário específico, os professores novatos na instituição. Esses professores passam a incentivar os alunos a utilizar a biblioteca, mas como os alunos não conhecem os serviços e, portanto, não sabem utilizá-los, os professores tomam a iniciativa ao solicitar ao bibliotecário que ofereça cursos para os alunos.

A gente tem no início de cada semestre um curso que a gente faz com os professores, os professores novos da instituição, tem essas visitas que a gente faz na biblioteca [BA2].

O que já faz é, às vezes, vem turma, agora de uns dois anos para cá não tem vindo não. Às vezes vinha o professor com a turma toda para gente ensinar como utilizar o espaço da biblioteca [BA3].

Cursos de vez em quando os professores pedem que a gente dê cursos: - Tem uma turma vocês podem fazer um curso? A gente promove [BA5].

Numa biblioteca os serviços são apresentados aos alunos novatos quando eles estão conhecendo a instituição como um todo. Essa apresentação tem caráter de “turismo”, na fala do entrevistado, a biblioteca é apresentada como uma atração da universidade. No entanto, é um momento sem muito proveito, pois não atinge o objetivo de orientar os usuários.

Para os usuários é feito através da visitação turística, vamos chamar assim, os professores andam com os alunos calouros por toda a instituição mostrando todos os departamentos e, dentre eles, a biblioteca, onde nós apresentamos os serviços da biblioteca, mas é muita informação. Então, depois a gente tem que ir encaminhando um por um, é muito cansativo [BA4].

A orientação dos usuários é delegada ao setor de informática, sem a participação da bibliotecária. A explicação da bibliotecária é que as dificuldades são no uso do catálogo *online*, portanto, ela considera que o setor de informática deve ser o responsável pelo treinamento.

A própria informática que é encarregada do portal... porque você sabe que a maior dificuldade do aluno novato é com relação ao portal, fazer a busca, entrar no portal para pesquisar um livro, para renovar o livro, para fazer uma reserva, então isso tudo é dado pela informática, aí ele vai ter todos os recursos [BA1].

O levantamento bibliográfico foi o serviço mais citado como serviço personalizado, explicado pelos entrevistados por ser esse um atendimento individualizado.

Oferece no apoio a pesquisa, no levantamento bibliográfico [BA2].

O tipo de usuário também é destacado como atendimento personalizado, destacando a importância de um usuário específico sobre os demais.

Não, não... a não ser para os especialistas que têm algumas regalias, algumas coisas... porque a biblioteca é deles [BE1].

A falta de infraestrutura é apontada como dificultador no atendimento de usuários especiais. Esse atendimento não é prioridade das bibliotecas, segundo os respondentes, os usuários com necessidades especiais são raros.

Poucos, mas não tem adequação de espaço físico de jeito nenhum. Eu pedi e a chefe disse que ela repensa muito essa questão de biblioteca para todos. O layout aqui não tem a menor condição [BE2].

Eu me deparei com isso no dia em que vieram devolver um livro, a escada aqui porque ficamos no subsolo... não tem estrutura, não tem estrutura [BE4].

Silveira (2000) já alertava para esse fato no planejamento das bibliotecas universitárias brasileiras, que não inclui as “garantias de acesso pleno a deficientes físicos, prevalecendo barreiras arquitetônicas em suas instalações”. O acervo também

[...] é projetado visando ao atendimento daquela comunidade de usuários julgada fisicamente "normal", resultando daí a acessibilidade parcial e, na maioria das vezes, inacessibilidade total à informação disponibilizada pela biblioteca, devido aos suportes utilizados para seu registro ou pela inexistência de tecnologias alternativas especialmente desenvolvidas para propiciar utilização por usuários deficientes visuais.

A deficiência de recursos na biblioteca para atendimento aos usuários com necessidades especiais é resolvida pelos respondentes desta pesquisa com o apoio de outros setores da instituição, como o setor de informática.

A instituição tem alguns com problemas de visão e cadeirante, o atendimento é igual, a gente dá o mesmo suporte, não tem distinção, claro que quando eles chegam a gente ajuda entrar leva até onde eles querem ir. [...] Normalmente, outro setor que faz, é tudo digitalizado para eles, mas não é a biblioteca [BA1].

Sim, a gente tem alunos com deficiência visual, com deficiência física, mas não tem material especial, até porque acho que são 2 alunos e eles, no laboratório de informática um software que eles conseguem botar o livro lá e ler o livro [BA2].

O atendimento dos usuários com necessidades especiais é feito a partir de uma demanda, ou seja, quando aparece um usuário com necessidades especiais a biblioteca vai se preparar para atendê-lo.

Atendemos dentro da demanda que nos é oferecida, temos alunos cadeirantes que nos exigiu uma reforma com elevador especializado, já está instalado, já está funcionando. Não temos outro tipo de deficientes, então acaba que não força a demanda, como é uma instituição privada, só vai haver esse investimento quando houver realmente a demanda, a necessidade [BA4].

7.1.7 Acervo

Segundo Miranda (2007, p. 90), os usuários podem influenciar na seleção de obras para a biblioteca, “não apenas como um dos fatores decisivos na preferência dos títulos, mas também contribuem com suas sugestões”. A autora ressalta a relevância na seleção do acervo das “indicações recebidas daqueles que frequentam a biblioteca, colhidas por meio do estudo de usuários”.

Os resultados encontrados nesta pesquisa indicam que, para a aquisição de acervo são os professores ou coordenadores de curso os que mais sugerem, além disso, os entrevistados citaram as bibliografias das disciplinas como o meio mais utilizado para sugestão. As necessidades dos alunos não parecem ser prioridade, a preferência é atender aos educadores o que confirma a afirmação de Carvalho (1976) que alertou sobre a aquisição baseada na decisão de professores e dirigentes sem ouvir os outros usuários:

Pressupor que educadores e administradores **conheçam a priori as necessidades dos usuários** e que a biblioteca deva dar-lhes o que a direção acredita que sejam suas necessidades é uma maneira unilateral de colocar o problema (CARVALHO, 1976, p. 118).

Nós temos as bibliografias de curso, referências, a básica, a complementar, que quando a gente não consegue atender, o professor vem com a bibliografia para fazer uma consulta, a gente coloca aquele material que não está... que não contempla na bibliografia, a gente coloca como sugestão para aquisição futura, para dar prioridade para ele e, é basicamente isso, a gente avalia as sugestões, encaminha para a compra, não necessariamente se compra, mas a gente encaminha para a direção da faculdade para a compra [BA3].

Recebe. A gente faz aquisição de livros baseado nos planos de ensino dos professores, eles têm que indicar três bibliografias básicas e cinco complementares [...]. Quem faz os planos de ensino são os coordenadores das matérias e, às vezes, o professor que dá aula ele até prefere usar outro livro, então, ele sugere também. Então, às vezes passam um e-mail ou às vezes por telefone ou às vezes eles vem aqui conversam, discutem. E os alunos também sugerem, a gente anota e na próxima oportunidade a gente inclui [BA5].

Uma das bibliotecárias acadêmicas se coloca no papel de quem sugere, demonstrando claramente que a aquisição não passa por ela, a função de seleção e compra está ligada a outros setores, tendo ela um papel passivo nesse processo.

Normalmente, a coordenação de acordo com os planos de ensino e bibliografia básica de todos os períodos... então, eles próprios encaminham para a diretoria os livros da bibliografia básica, a diretoria aprovando encaminha para o departamento de compras. Fora isso a gente também sugere em virtude da quantidade de livros, pela procura muito grande, se tem menos exemplares, a gente também sugere a aquisição de mais exemplares de determinados títulos [BA1].

Por outro lado, todos os entrevistados das bibliotecas especializadas afirmaram receber sugestões dos usuários. Os meios citados foram: verbalmente, por e-mail e caixa de sugestões. É importante ressaltar que para uma das bibliotecárias respondentes, a informalidade é considerada como um meio de resguardar o usuário de regras e, assim, poupar o seu tempo. Müller e Fortes (1996, p. 40) perguntam: “O usuário tem domínio técnico para definir quais serviços lhe interessam?” Segundo os autores, essa é uma atividade de comunicação: “**ouvir o interessado**” (grifo nosso). É a partir do conhecimento das “necessidades e das novas demandas que devem ser definidos os produtos a serem implementados”. Assim, parece que o discurso da “informalidade” sustenta uma situação adequada ao desconhecimento do usuário.

É uma sugestão bem informal, ainda não tem... [...] A gente tem uma certa dificuldade, por exemplo, de... uma certeza a gente tem, ao montar essa comissão de planejamento e de sugestão é que ela seja assim o mais informal possível, que ela seja envolvida com pessoas de interesse, assessores de especialistas, setor de

pesquisa, alguns usuários específicos porque se a gente formalizar muito, sabe? A instituição tem esse problema... se a gente formalizar fica criando muito regra que normalmente os especialistas, hoje em dia, eles não têm tempo de ficar envolvido nessas coisas que pra gente é importante, mas para eles são consideradas coisas pequenas, não é uma coisa importante para eles. Mas a gente está com essa preocupação [BE1].

A aquisição de livros nas bibliotecas acadêmicas é baseada nas bibliografias das disciplinas, que seguem os critérios do MEC quanto à quantidade de títulos indicados para a bibliografia básica e complementar.

A gente segue os critérios do MEC. Então, os coordenadores dos cursos, eles entram em contato com esse setor nosso que faz a compra dos materiais e aí a gente checa a existência dele... passa primeiro dentro do projeto pedagógico do curso, ele passa as bibliografias das disciplinas. E aí com isso o pessoal faz a conferência, vê se existe ou não o material na biblioteca, ele não existindo ele parte para a compra sempre seguindo o critério do MEC em relação à quantidade de indicações [BA2].

A aquisição é baseada nas bibliografias básicas, de acordo com os planos de ensino, a quantidade é de acordo com as exigências do MEC, tantos exemplares para x número de alunos [BA1].

O bibliotecário aparece mais uma vez como um agente passivo na aquisição de livros, outros setores são envolvidos na seleção e decisão de compra. O bibliotecário apenas recebe o que foi comprado.

A aquisição é de acordo com os coordenadores de curso, os professores passam a demanda, os coordenadores encaminham para os bibliotecários, os bibliotecários encaminham para a biblioteca universitária que tem o departamento de compras, eles fazem a compra, então, não passa efetivamente por nós, nós não temos poder de compra, os livros chegam para nós. A biblioteca universitária que manda para a gente e a gente só disponibiliza [BA4].

Miranda (2007, p. 92) explica que, o desbastamento da coleção não pode ser “um simples expurgo de materiais, conforme se vê no descarte”. Deve se levar em conta o remanejamento e conservação/preservação da coleção. O remanejamento é uma etapa antes do descarte e é realizado com o objetivo de evitar o descarte prematuro de uma obra. Importante ressaltar que sem uma política de desenvolvimento de coleções, com critérios estabelecidos para o desbastamento e descarte de materiais, as decisões são tomadas sem fundamentos, ou seja, a prática não tem embasamento teórico e é realizada ao acaso.

Neste sentido, uma das entrevistadas explica que outras unidades são utilizadas como local de distribuição do material de desbaste da coleção, aquele que ocupa lugar na estante, mas é pouco usado, ficando disponível para o usuário por se tratar de uma rede na qual todos os usuários podem solicitar material das unidades.

O que nós decidimos? As unidades do interior que, por enquanto, tem mais espaço e menos acervo... aquilo que a gente sabe que a demanda... a gente não vai ficar sem o material, porque aqui é uma rede. Vamos mandar para o interior, a gente descarta o que a gente não precisa e, se de certa forma, não vai ficar sem o acervo. Por enquanto a política adotada é essa [BE3].

Outro entrevistado diz que o critério utilizado para o desbaste do acervo é a atualização da coleção. As bibliotecas especializadas, por trabalhar com pesquisadores, dão prioridade para materiais mais recentes.

Descarte a gente faz por... a gente procura trabalhar com as coisas mais recentes, uma margem igual cinco anos, por exemplo, o pessoal gosta e tende a ler coisas mais recentes [BE5].

A política de desenvolvimento de acervo é mencionada, mas não existe formalmente, não faz parte da prática de desenvolvimento do acervo, alguns afirmam que essa política já foi elaborada, mas aguarda aprovação ou está sendo reformulada. O discurso não se confirma na prática.

Nós temos uma política, uma política de... como eu te falei antes, nós temos uma política para a compra, nós definimos, os bibliotecários, porque nós temos um sistema, o sistema de bibliotecários da [...], então, nós definimos uma política que contempla todos esses critérios, essa política está em fase de implantação ainda, ela já está pronta, fechada, porém ela falta ser aprovada. E essa política contempla tudo isso, os critérios de aquisição, os critérios de descarte [BA3].

A gente está com uma política agora que está sendo refeita, está sendo reformulada agora. A gente tem o setor aqui na instituição que faz essa parte para as três instituições que são do grupo, [...]. Como ela compartilha essa parte de aquisição, ela que, sempre dialogando com a gente, ela que define junto com a instituição que é a mantenedora das três. A gente está refazendo agora essa política de seleção, ainda não está bem definido os critérios não, está em fase de elaboração [BA2].

Em uma instituição privada o descarte de livros não é feito, segundo o bibliotecário, o livro é considerado patrimônio da instituição e, se não é mais necessário ele deve ser comercializado. Esse critério faz lembrar a pungente sugestão de Mostafa (1984, p. 15) para que as bibliotecas em vez de descartar as publicações em desuso

realizem vendas periódicas a preços de ocasião. “Além de melhor destinação aos livros, essa medida pode funcionar como apelo para o usuário chegar à biblioteca, não esquecendo ainda as receitas adicionais tão necessitadas para novas aquisições”.

Como é uma instituição privada, o descarte é descartado porque tudo entra depois como patrimônio, como valor de patrimônio, com uma possível venda para uma outra... para um outro grupo, não sei. Então é terminantemente proibido, está fora das normas da biblioteca excluir no sistema Pergamum, então a gente não descarta. Temos a sala de desbaste aonde tudo vai para lá, o que não está sendo utilizado, até mesmo uma forma mesmo de recuperar quando alguma pessoa resolve buscar esse livro novamente. Efetivamente ainda não está funcionando, está tudo em caixas, mas descartar é absolutamente proibido. A política é não se faz descarte, tudo é patrimônio [BA4].

A avaliação dos serviços da biblioteca deve se preocupar em determinar em que medida ela realiza “com êxito a função de interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida” (LANCASTER, 1996, p. 3). No entanto, na prática a maioria dos entrevistados afirma não utilizar nenhuma ferramenta de avaliação dos serviços da biblioteca. Deste modo, não podem afirmar se os usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela biblioteca. Alguns entrevistados disseram que a instituição na qual a biblioteca está inserida realiza avaliação de qualidade e inclui a biblioteca nessa avaliação.

Tem a avaliação institucional, que é um instrumento da instituição que avalia cursos, professores e alguns setores da instituição e a biblioteca faz parte, tem quatro itens na avaliação institucional que são avaliados todos os semestres pelos alunos, acervo, horário, infraestrutura, esse tipo de coisa [BA2].

A avaliação interna, inclusive... quantas pesquisas são solicitadas, quantas pesquisas foram atendidas, quanto tempo que gastou, entendeu? As pesquisas que não foram atendidas, não foram por quê? [BE3].

7.1.8 Funcionários

No quadro 6 estão representadas as equipes constituintes das bibliotecas pesquisadas, em quatro delas a equipe se constitui de um profissional bibliotecário e auxiliares, em 3 é composta por dois bibliotecários e auxiliares, sendo que em uma conta também com pedagogas na equipe e, em uma biblioteca a equipe tem três bibliotecários e um estagiário do curso de Biblioteconomia. Quanto à avaliação da

quantidade de funcionários pelos entrevistados, quatro consideram satisfatória ou suficiente, 2 consideram regular e dois insuficiente, um disse que às vezes faz falta e outro que a quantidade é pouca.

QUADRO 6 – Quantidade de Funcionários

BIBLIO	Equipe	Avaliação quantidade
BE5	3 bibliotecários e estagiário	Às vezes falta
BE2	1 bibliotecário e estagiário	Insuficiente
BE3	2 bibliotecários e estagiário	Insuficiente
BA3	2 bibliotecários, pedagogas, auxiliares	Pouca
BA5	1 Bibliotecário e auxiliares	Regular
BE1	2 Bibliotecário e auxiliares	Regular
BA1	1 Bibliotecário e auxiliares	Satisfatória
BA2	1 Bibliotecário auxiliares	Satisfatória
BA4	1 Bibliotecário e auxiliares	Suficiente
BE4	1 bibliotecário e auxiliar	Suficiente

Fonte: dados da pesquisa.

A maioria considera que a quantidade de funcionários da biblioteca é satisfatória. O tempo de serviço e prática são os fatores mais utilizados para ilustrar a qualidade dos funcionários da biblioteca.

Praticamente todos os funcionários daqui são antigos, tem só um que é mais recente, que chegou há pouco tempo, os outros todos são funcionários mais antigos que já estão bem qualificados para o trabalho. Porque a qualificação vem da prática, então a prática deles já é bem... eles já estão bem tarimbados no serviço que eles fazem aqui dentro [BA1].

Outro fator utilizado para explicar a qualidade dos funcionários da biblioteca é a composição diversificada da equipe. A presença de uma pedagoga na equipe é ressaltada por uma respondente que trabalha em uma biblioteca acadêmica voltada para área de educação.

A quantidade é pouca e a qualidade, com certeza, são todos ótimos, atendem bem a demanda do trabalho, a gente tem pedagoga, a gente tem pessoas com graduação e, também de nível médio, mas que atendem nossa demanda, então, os poucos que têm tem a qualidade de trabalho excelente, produzem bem, aprende e produz bem [BA3].

A seleção para funcionários da biblioteca é considerada como promoção interna na instituição.

Recentemente uma funcionária saiu e veio outro no lugar, mas não é funcionário novo na instituição não, ele já era funcionário da instituição e foi dada para ele essa oportunidade de vir para a biblioteca e ele está em treinamento, mas já está dominando, aprendendo bem [BA 1].

A qualidade é boa, a gente tem bibliotecários, a gente tem servidores de segundo grau, com cargo de segundo grau formado em biblioteconomia, isso o plano de carreira da instituição valoriza a formação do servidor na área de lotação dele, isso o próprio plano de carreira da instituição valoriza [BE1].

Na verdade, esse funcionário chega... ele passa por todo o processo de entrevista e costuma chegar um ou dois para a gente escolher, geralmente escolhe-se o melhor sugerido pelo departamento de psicologia, ele fez a análise e então vem um laudo explicando: - de acordo com a sua necessidade esse tem isso e isso e atenderia melhor que o fulano que tem isso, isso e isso. Mas nem sempre a escolha é acertada. Agora há um critério muito interessante na instituição que é a promoção interna primeiro, só abre vaga para fora depois que tentou selecionar alguém aqui dentro. Então há uma promoção em cadeia, o faxineiro passa para outro setor, o outro setor passa para outro até que chega na biblioteca ou outros cargos maiores [BA4].

Quanto à capacitação de funcionários da biblioteca, alguns entrevistados responderam que não são oferecidos cursos para a equipe. Dos que responderam que a instituição se preocupa com a capacitação dos funcionários destacam-se dois tipos de cursos, primeiramente, direcionados para o comportamento e aumento do desempenho dos funcionários e, em segundo lugar, voltados para os aspectos técnicos da biblioteconomia.

Nós demos esse ano um treinamento que foi feito visando essa questão do desempenho no trabalho, mas geral não só na biblioteca, do empenho, da dedicação total ao trabalho, é uma política da instituição. Normalmente cada setor treina os seus funcionários. Cursos específicos para a biblioteca não [BA 1].

Existe com relação à gestão de pessoas, treinamento da área comportamental e algumas coisas da área técnica a gente faz aqui entre nós mesmos na biblioteca, a gente costuma fazer [BA2].

Agora com o PAC, com o dinheiro do PAC isso tem sido feito, sabe? Pagou a inscrição, pagou um curso a distância para mim do software PHL, que eu fui aprendendo no manual, na marra, tudo sozinha [BE2].

Geralmente para os bibliotecários sim, a gente... aqui nós somos duas bibliotecárias, então, a gente está sempre fazendo... a nossa coordenadoria sempre promove um evento para a gente, nós fizemos em julho do ano passado uma reciclagem, inclusive lá na UFMG [...]. Então, sempre tem, se tem algum evento, algum encontro, a nossa coordenadora sempre procura nos inscrever para que a gente possa estar sempre antenadas com as novidades [BA3].

Outro aspecto destacado foi relacionado a quem está na direção da instituição, se valoriza ou não a biblioteca, o que dá um caráter sazonal a questão de investimentos financeiros na biblioteca e na capacitação da equipe.

Quando a gente precisa de algumas coisas, de algum treinamento específico, por exemplo, foi sentido há algum tempo atrás a necessidade de voltar o laboratório de pequenos reparos, então foi contratada uma professora, uma técnica que veio aqui e deu treinamento para a equipe da biblioteca. A instituição é até sensível a isso, mas volto a dizer, depende do superintendente da época. Esse ano quem quis da biblioteca participou de vários eventos, do congresso de biblioteconomia, a gente foi em encontros, tudo que a gente pedia foi, mas por causa do superintendente que apóia. Então é uma época que a gente aproveita, dá para colocar em prática algumas coisas [BE1].

7.1.9 Ambiente e *layout* da biblioteca

Almeida (2000, p. 88) afirma que a falta ou inadequação do espaço da biblioteca pode afetar tanto a equipe quanto os usuários. Na equipe pode “ser a causa de conflitos, relacionamentos difíceis, baixa produtividade, baixa qualidade de atendimento, insatisfação, alta rotatividade de funcionários. Pode ser responsável também pela baixa frequência dos usuários. A autora compreende como inadequação do espaço quando existe “barulho, desconforto, mobiliário inadequado, equipamento obsoleto ou sem manutenção, falta de segurança, etc.” Ressalta que,

[...] O papel do bibliotecário no planejamento de um novo prédio, seja uma reforma ou ampliação, consiste em preparar o programa de necessidades físicas e assessorar o arquiteto durante a elaboração do anteprojeto e do projeto, bem como durante a obra (ALMEIDA, 2000, p. 87).

A definição do layout é realizada com pouca ou nenhuma interferência do bibliotecário. Percebe-se que a beleza sobrepõe-se a funcionalidade, podendo-se inferir que o bibliotecário fez falta no projeto. A bibliotecária explica que já apareceram problemas com relação à altura do balcão de empréstimo, os funcionários estão reclamando de dores pelo esforço de levantar os livros para entregar para o usuário.

O layout é feito por técnicos mesmo, por projetistas, por arquitetos e, principalmente, pelo reitor da instituição. Tudo ele acompanha, ele que mostra a forma que ele realmente quer. Então eles tentam fazer o planejamento do layout tudo em cima daquilo que ele realmente quer, a palavra final é dele. Nesse aspecto da arquitetura a gente nem pode opinar muito porque a gente não é o especialista da área. A gente até deu sugestão, mas se a direção achar que o balcão fica melhor do outro lado, então, provavelmente vai ser seguido isso. Essa reforma, quando houve a reforma já estava tudo determinado. Uma reclamação que a gente tem é em relação ao balcão, a estética ficou bonita, mas a funcionalidade sobre a questão ergonômica não ficou muito legal, ficou alto, o movimento de pegar e colocar o livro, isso realmente ficou a desejar. Então, assim, a gente sempre recebe elogios com relação à beleza, principalmente, a beleza da biblioteca. Com relação ao acervo, ao atendimento [BA1].

Mostafa (1984, p. 12) adverte para a necessidade de tornar a biblioteca um lugar comum, “[...] devolver à biblioteca o aspecto de mercado, no sentido de consumo para conseguir a sua colocação como alguma coisa normal, fácil e acessível”. Existe no discurso dos entrevistados a preocupação que o usuário localize o material com facilidade e rapidez.

[...] na literatura de usuário (usuário já é uma especialização dentro da biblioteconomia) não faltam exemplos nacionais e internacionais reprovando e re-testando a lei do menor esforço e as evidências do uso em função da acessibilidade (são mais lidos os livros mais fáceis de serem encontrados) (MOSTAFA, 1984, p. 12).

Os entrevistados confirmam as evidências da lei do menor esforço. Os respondentes explicam que procuram sempre a melhor sinalização e layout para facilitar o acesso dos usuários.

Eu acho que o layout que a gente tem na biblioteca atualmente é o melhor, [...] O usuário encontra com relativa facilidade, tem indicação nos corredores, nas próprias prateleiras [BA2].

Facilita muito, o foco é esse: é facilitar o quanto antes, seguindo a lei de Ranganathan, poupar o tempo desse leitor, quanto menos tempo ele perder em buscar a informação que ele precisa é melhor para que ele possa usufruir dela. Nós temos uma equipe da instituição que trabalha com a sinalização, então a gente manda as necessidades, as demandas para eles e eles vêm, avaliam, fotografam e vem fazendo as placas sinalizadoras. Nós estamos, inclusive, aguardando que vai chegar em breve para nós uma sinalização [BA4].

Aqui o nosso usuário é bem mal acostumado, a gente carrega água na peneira para ele. A nossa sinalização é um pouco simples, mas eles não têm grandes dificuldades não. Às vezes a gente ensina para eles: - você vê aqui o número de classificação... A gente educa aí ele vai lá e busca, entendeu? [BE1].

Nas bibliotecas universitárias o ambiente é considerado, num primeiro momento, como agradável, observa-se que essa avaliação está relacionada à beleza do espaço físico, ao conforto ou a disposição do acervo, mas depois os entrevistados lembram-se de problemas característicos da inadequação do espaço, como o barulho e a falta de ventilação tornando o ambiente menos agradável para o estudo individual ou em grupo.

Muito agradável. Só que a gente está tendo problema com o barulho interno dos próprios alunos, de conversa, isso às vezes dá um pouco de trabalho para a gente, muitas vezes a gente tem que estar chamando a atenção [BA1].

Considero, eu acho que ele fica um pouco a desejar na parte de... igual a gente falou, a questão do acervo a distribuição é boa, mas os espaços de estudo não são bons porque as mesas de estudo são muito próximas do balcão, próxima da entrada da biblioteca, então, tem muito barulho. Nós colocamos algumas mesinhas no fundo para quem quer um estudo mais reservado, às vezes as pessoas não gostam muito de ficar lá no fundo porque fica um pouquinho abafado, sem ventilação. Então, nós não temos sala de estudo individual, nem salas de estudo em grupo, então, isso não propicia um espaço adequado para estudo, infelizmente não [BA3].

Considero sim, é um ambiente muito agradável, nós temos esse espaço que nós chamamos de lounge, o pessoal vem para dar uma cochiladinha [...] Para estudar efetivamente não porque o espaço não foi pensado para ser uma biblioteca, então, a acústica é muito ruim [BA4].

Nas bibliotecas especializadas o ambiente não foi considerado como agradável por falta de espaço, pela localização, por causa do *layout*.

Não, não é de jeito nenhum, é pequeno, cheio de corredorzinho estreito. Nós não temos um espaço aconchegante que propicie um estudo, não tem espaço físico [BE2].

Não, não é agradável não. A localização aqui no subsolo, o espaço precisaria ser maior, o layout não é bom [BE4].

Quando o ambiente é considerado agradável, a explicação é que o usuário não utiliza o espaço da biblioteca para estudo, ele busca o material que precisa, mas não permanece na biblioteca.

Acho que sim. O nosso usuário não é igual ao usuário de biblioteca universitária que vai ficar e estuda, não, o nosso aqui ele desce, ele desce, porque a biblioteca é no subsolo, ele desce para uma questão específica, dificilmente ele senta numa mesa... eles pegam e vão para o posto de trabalho deles [BE1].

7.1.10 Atualização e conservação do acervo

Não é tarefa fácil manter o acervo atualizado, Miranda (2007, p. 87) lembra que “o conhecimento é renovado aceleradamente, ocasionando, assim, uma maior dificuldade para bibliotecas manterem suas publicações sempre atualizadas”. A tarefa se torna mais difícil se não existe uma política de desenvolvimento do acervo que preveja “a atualização e expansão dos acervos voltados para o perfil dos usuários” (MIRANDA, 2007).

A atualização do acervo aparece, na fala dos respondentes, condicionada a inúmeros fatores, dentre eles o investimento financeiro realizado quando o interesse é mostrar a biblioteca para clientes ou para órgão fiscalizador, como o MEC.

A atualização é precária, é precária porque a instituição só investe nisso quando é realmente necessário, quando tem que mostrar muito para um cliente especial, a gente vai no coordenador de curso e diz: - está faltando isso e isso, estão faltando esses e esses livros, eu preciso que você peça. Aí a gente consegue atualizar [BA4].

Agora ele está bem atualizado porque foi feito essa compra grande no mês passado [devido à visita do MEC], nós já estamos processando, ele está bem atualizado. Teve uma época que ele ficou meio defasado, mas agora não, agora está com tudo novinho [BA5].

O problema da falta de atualização é justificado pela falta de política de desenvolvimento de acervo, a entrevistada considera esse aspecto como uma falha. Nessa fala as doações aparecem como fator auxiliar na atualização do acervo. Tanto na instituição pública como na privada, a questão da atualização do acervo está relacionada à disponibilidade de verba para a aquisição.

Então, assim, eu falei um pouquinho antes a questão da compra, que a gente não tem uma política de aquisição, o que é uma coisa falha, então, a atualização fica um pouco a desejar, como nós temos os programas de mestrado, pós-graduação que sempre tem verba para a compra de livros, então, a gente vai pegando carona neles aí. [...] E as doações, às vezes tem coisa muito boa porque professor recebe muito livro novo de editora, então, às vezes tem coisa muito boa nas doações, mas, assim, é falho porque não tem uma política, a gente não tem aquela rotina de compra de livros [BA3].

Eu diria que hoje ela é regular, tem sido investido mais, cada vez mais na atualização do acervo, mas eu acho que hoje a gente está assim num nível regular, de regular para bom, não estamos assim no ideal não [BA2].

Se por um lado o desgaste dos livros de uma biblioteca evidencia que esses são muito utilizados por outro lado observa-se que o usuário pode não ter noção de como conservá-los. Melo e Marques (2010) esclarecem que, o mau uso e a falta de conservação das coleções é um fato preocupante, mas o tipo de suporte “também contribui para com a deterioração dos materiais, pois, observa-se que quase todo o papel disponível é muito ácido devido às suas características físico-químicas”. As autoras alertam que, para resolver a questão da conservação e preservação do acervo deve ser utilizado o planejamento habitualmente, “em todos os seus processos, desde a parte administrativa da unidade até as questões que envolvem o usuário, como a utilização do material informacional”. Quanto ao manuseio dos livros, as autoras concluem que, “o perfil de uma clientela retrata o compromisso que o bibliotecário tem com a biblioteca em que atua”, ressaltando que, “quanto mais comprometido com a instituição e com seus usuários, maior será o retorno por parte destes”.

Os entrevistados demonstram preocupação com a conservação do acervo, os reparos são feitos na própria biblioteca ou são encaminhados para empresas que trabalham com encadernação de livros à medida que se faz necessário, mas não existe um planejamento formal de preservação e conservação do acervo.

Olha, todo mês a gente, na hora que as meninas vão guardar elas separam os livros que começam a soltar a capa, a gente já tem uma encadernadora e a gente manda encadernar. Então, eles estão com a aparência bem boa [BA5].

Até que é boa, é boa porque ela tem uma outra política, todo final do ano ela junta os periódicos e manda encadernar, as doações se tiverem muito desgastadas ela manda encadernar, assim mantém e conserva bonito o acervo. Além de conservar, manter uma vida útil maior, a apresentação fica melhor [BE3].

A tendência é com o tempo é ficar desgastado, o que dá pra gente fazer, o reparo, por exemplo, descolou uma capa a gente vai por uma capa, utiliza cola, tem um funcionário específico que faz só essa parte de reparos [BA1].

Muito presente nas falas dos entrevistados a reclamação da falta de consciência dos usuários quanto ao cuidado com os livros.

Eu diria que é bom, mas a gente ainda tem muita dificuldade, muito problema com danos de material que são feitos pelos usuários, eles riscam, eles passam marca

texto, entendeu? [...] Acho que tem muito a ver com a cultura do brasileiro, as pessoas não dão valor a cultura, não dão valor ao livro, ao conhecimento [BA2].

A gente tinha muito problema de depredação de acervo, até hoje a gente tem, mas a gente vai barrando algumas coisas. A gente tem o laboratório de reparos, mas a gente já teve grandes problemas de depredação do acervo, o que mais acontecia depredação era com estagiário, quando a gente emprestava livros para estagiários [BE1].

A conservação é precária, a gente tem que estar sempre brigando com o aluno, principalmente em época de chuva, quando está chovendo a gente vê livro protegendo a cabeça do aluno, geralmente da aluna, para não molhar o cabelo molha o livro. Então é um briga constante, mas quando o livro é danificado a gente se recusa a recebê-lo e o aluno tem que doar um para colocar no lugar [BA4].

Por outro lado, o desgaste do livro é considerado como um bom sinal, segundo o respondente, comprova de que ele foi muito utilizado, alcançado o seu objetivo.

Eu, particularmente, gosto de ver o livro com a lombada bem gasta, com a capa bem amassada, o aluno não entende: - ah, esse livro está muito feio, está velho. Não, não está, ele está usado, que bom! Se o livro está novinho na prateleira é sinal de que ele não está sendo utilizado, livro bom é aquele que está desgastado mesmo pelo excesso de uso. Então, há esse interesse meu de ver o livro utilizado demais, mas o aluno em si não preocupa com a preservação não, a gente tem que estar sempre vigiando e brigando com o aluno para que não aconteça [BA4].

7.1.11 Os usuários

A utilização da coleção não parece ser um indicador relevante para o bibliotecário, as respostas quanto a essa questão foram vagas e imprecisas. Nenhum dos respondentes teve uma fala que demonstrasse que a utilização da coleção é um fator considerado na prática profissional, seja para o planejamento ou para a avaliação da coleção.

Não, eu não sei. Um número x não tem como eu saber... [BA1].

Boa pergunta, hein? Depende muito da biblioteca, mas eu diria que, eu acho que não chega... uns 50% [BA2].

Que não é utilizada? Será que uns 50%? Uns 30% mais ou menos não é utilizado [BA5].

Quando perguntado quem é o usuário da biblioteca os bibliotecários de bibliotecas especializadas foram bem diretos nas respostas, demonstrando clareza em apontar quem usa a biblioteca. O usuário externo à instituição pode utilizar a biblioteca para consulta do acervo, os outros serviços da biblioteca são para os usuários internos.

Basicamente o profissional especialista [BE4].

Os usuários dessa biblioteca são os especialistas, os assessores dos especialistas e os servidores da instituição, que têm direito a fazer empréstimo. Agora, o acesso, a pesquisa é aberto ao público em geral, então o acervo para pesquisa é aberto ao público em geral [BE1].

Tem os internos e externos. No regulamento que eu fiz está bem claro, têm os consultores, os geólogos quanto mais antigos de profissão mais importantes eles são, então, eles trabalham como autônomos e tem seus escritórios de consultoria, os consultores, mas eles não têm acervo, eles vêm aqui [BE2].

Os bibliotecários acadêmicos se alongaram mais nas explicações de quem são os usuários da biblioteca, foram lembrando aos poucos e explicando quem são seus usuários.

Em primeiro lugar os alunos da graduação, os alunos da pós, já tem pós e agora a gente está começando o mestrado, os alunos externos [...] Então são os alunos da graduação, da pós, os externos e os funcionários também que podem retirar livros para empréstimo. Professores, né? É claro [BA1].

O usuário em especial é o aluno da instituição, de todas as unidades, se ele não pode vir aqui pegar, ele pede via malote a gente encaminha para a unidade dele e ele não precisa vir aqui para devolver, devolve lá mesmo. Os professores usam muito, em especial, me chama muito atenção isso, os coordenadores. Porque dá a impressão que o coordenador não vai na biblioteca, ele só administra, mas ele pega muito livro, ele mostra o livro para o professor e fala: - olha o quê que tem na biblioteca, temos esse livro trabalha com ele. Acontece muito. E, esporadicamente, alunos de outras instituições, eles vem aqui nem que seja só para utilizar o espaço, mas usa bastante [BA4].

A questão da orientação do usuário quanto aos serviços da biblioteca, visando a divulgação tanto dos serviços quanto da própria biblioteca, torna-se um meio de auxiliar aos usuários no entendimento do processo de busca da informação.

A biblioteca dá respostas, atende a expectativas e necessidades e, como parte integrante da universidade, participa do processo educativo, exerce um papel ativo. Uma das funções da biblioteca universitária é ajudar o usuário a *querer e a buscar a informação de que necessita* (grifo da autora)

para seu desenvolvimento integral (CARVALHO, 1976, 126).

Como já foi dito antes a orientação dos usuários não é uma prática na maioria das bibliotecas pesquisadas. Uma entrevistada considera que os usuários conhecem os recursos e serviços da biblioteca baseando-se na frequência que utilizam a biblioteca, porém depois se lembra de usuários que não conhecem a biblioteca. Ela explica que alguns usuários preferem adquirir o livro a pegar emprestado na biblioteca.

Sim, pelo tanto que eles utilizam a biblioteca, por exemplo, claro que tem um dia que de repente você vê um aluno que diz que nunca tinha vindo na biblioteca, isso acontece, por exemplo, aquele aluno que tem um poder aquisitivo melhor às vezes prefere comprar o próprio livro [BA1].

Relatam também que alguns usuários realmente não conhecem a biblioteca e que esses se surpreendem com os serviços oferecidos. Um dos entrevistados explica que o atendimento remoto é realizado porque a instituição tem usuários em outras localidades que são atendidos pela biblioteca.

Não são todos não, tem uns que passa às vezes só entra aqui e pega o livro emprestado. Outros ficam surpresos: - ah, mas isso existe? Vocês podem fornecer isso? – mas claro. Então, assim, não são todos não, tem uns que são mais desligados [BA5].

Geralmente eles ligam antes de vir, parece que nem todos conhecem a biblioteca, não sabe o que tem, então, eles ligam antes, aí já vem sabendo o quê que dá para fazer, o que tem e o que não tem. E eu atendo bastante por e-mail também porque a instituição tem várias delegacias pelo interior, mas só aqui que tem biblioteca. Então os outros profissionais, basicamente, eu atendo por e-mail [BE4].

O empréstimo domiciliar foi indicado como o serviço mais utilizado pelos usuários, principalmente, nas bibliotecas acadêmicas. Em seguida, foram citados a pesquisa bibliográfica, o acesso a internet e o COMUT.

Principalmente o empréstimo, o movimento maior é o empréstimo de livros. Claro que a gente tem o suporte da informática que eles podem utilizar os computadores à vontade, eles podem utilizar os equipamentos, tem acesso livre a internet para pesquisas e até para uso particular, mas normalmente o forte mesmo é o movimento de empréstimo [BA1].

O serviço mais utilizado na biblioteca é o empréstimo mesmo. A internet que nós disponibilizamos wireless, muita gente vem aqui às vezes só para utilizar a internet, mas é o empréstimo domiciliar que mais sai [BA4].

A pesquisa mesmo, o trabalho de pesquisa, o levantamento, o serviço de referência mesmo, a gente não oferece o DSI, o sumário alerta... [BE3].

Os mais utilizados, o empréstimo domiciliar, o COMUT é muito utilizado e as pesquisas bibliográficas [BA5].

As fontes de informação citadas como mais utilizadas foram os livros e periódicos. Foram mencionadas também as bases de dados, mapas, relatórios, anais de congresso.

São os livros mesmo e depois os periódicos [BA2].

É todo o acervo, mapa usa demais, relatórios produzidos aqui, os anais de congresso [BE2].

Chagas, Arruda e Blattmann (2000) explicam que, “a interação é um processo de influência mútua. Na biblioteca ela ocorre quando o usuário busca uma informação solicitando o auxílio do bibliotecário”.

Rabello (1980, p. 31) ressalta que, uma interação advém da reciprocidade de ação entre o usuário e a biblioteca, pois o usuário busca a biblioteca para atender uma necessidade e a biblioteca se prepara para atendê-la, e quando faz isso “se justifica socialmente na medida em que se realiza esse entendimento”.

A comunicação é o canal que torna possível a interação. “Mas o interesse básico refere-se à análise dos atos comunicativos que têm lugar na biblioteca: comunicação usuário/bibliotecário; usuário/usuário; usuário/conhecimento e que provocam uma interação” (RABELLO, 1980, p. 33).

A partir da consideração da função social da instituição biblioteca, da determinação da unidade e do esquema de análise do setor usuário, e de sua fundamentação teórica, tem-se que o objeto do campo é a interação do usuário com a biblioteca (RABELLO, 1980, p 34).

A comunicação com o usuário foi considerada como satisfatória por todos os entrevistados. Os respondentes entenderam como comunicação o contato pessoal, por e-mail, por telefone ou através da caixa de sugestões para atendimento do usuário.

Acho que é [satisfatória], a gente tem um canal bom de comunicação, um relacionamento bom com o usuário no dia a dia [BA2].

É, a gente tem toda a liberdade [BE3].

Sim. Tanto pode ser por e-mail, pessoalmente, por telefone, a gente não fica sem esse contato com eles [BE5].

Outro entrevistado considera que a comunicação é a forma de conhecer a demanda do usuário. A explicação é que a sua presença facilita a aproximação do usuário e, conseqüentemente, a comunicação.

É satisfatória, eu procuro estar sempre presente quando eu vejo alguma demanda do usuário, eu procuro vir e conversar para saber o que acontece e, assim, tanto com os funcionários quanto com a gente, além da caixa de sugestões que eles sempre utilizam para colocar sugestão dos serviços prestados assim como da demanda de livros. Então, a gente tem um retorno muito bom deles, a grande maioria deles ou colocam sugestão bibliográfica ou colocam um elogio do atendimento. Então, a gente tem um relacionamento bacana com o usuário da biblioteca [BA3].

A interação entre os usuários e o bibliotecário pode ser considerada conflituosa, porém isso é visto pelo profissional como fator positivo porque não deixa o bibliotecário se acomodar achando que está tudo bem.

A interação é boa, conflituosa normalmente, mas é isso que faz viver, que faz andar a biblioteca, porque se a gente não tiver esses problemas, a gente acha que está tudo bem e a coisa vai, talvez, desandando mesmo [BA4].

O processo para detectar as necessidades de informação dos usuários foi compreendido pelos entrevistados como as solicitações que usuário faz e que são atendidas ou não. Uma das entrevistadas explica que os usuários deixam de pegar livros de edições anteriores, pois preferem os mais atuais. Ela considera que esse fato revela uma necessidade dos usuários.

As necessidades? [...] quando estão faltando determinados livros, muitas vezes vem aluno e reclama: - ah, mas eu não consigo pegar uma edição mais nova, só estou conseguindo uma edição mais antiga, mais velha e tal. Então, assim é uma necessidade que de repente eles passam a ter né? Mesmo que a biblioteca está investindo na aquisição a quantidade que chega às vezes não é suficiente. [...] Às vezes olha a estante e diz, mas tem 50 exemplares desse livro aqui, mas o aluno não quer pegar um 2010, 2009, 2008, já querem um de 2011. Então, assim é uma

necessidade deles, realmente a gente vai acompanhando a medida da procura mesmo [BA1].

Na fala de uma entrevistada, as demandas que não podem ser atendidas pela biblioteca são procuradas na rede de bibliotecas. Ela ressalta que procura atender os usuários e o que está em falta ela procura adquirir.

Não, eu que vou anotando as demandas negativadas ou reprimidas, é assim que se fala? E aí providencio, igual precisou do congresso de geoquímica que foi lá em Lençóis no interior de SP, aí eu tive que procurar, eu escrevo na rede para minhas colegas: - quem que tem aí? [...] Formal não. É na conversa de referência que a gente vai observando o quê que não tem e procura criar [BE2].

A preocupação em antecipar a demanda dos usuários está presente na fala de uma entrevistada. Segundo ela, atender as necessidades dos usuários tem que ir além de atender suas demandas.

Não. Em geral eles estão satisfeitos porque a biblioteca atende todas as demandas, eles solicitaram e foram atendidos. Só que, enquanto bibliotecária, eu acho a gente não tem que ficar na demanda, a gente tem que antecipar, o ideal é estar sempre antecipando e estar criando novas coisas [BE3].

Ainda sobre as necessidades do usuário foi citado o estudo de usuários como forma de avaliar o desempenho da biblioteca.

[BA2] A gente está com um projeto de implementar um estudo de usuários, começar alguma coisa, mas não tem nada sistematizado não. Eu estava aqui com o esboço do projeto, a gente vai levantar uns indicadores de qualidade e de desempenho das bibliotecas, entre eles, com um foco maior no usuário. Até baseado numa norma ISO, não sei se você conhece, esqueci o número da norma... é ISO 11620 indicadores de desempenho para bibliotecas.

A satisfação dos usuários é tratada pelos respondentes através do aparecimento de reclamações ou elogios. Não levam em consideração que nem todos os usuários não manifestam sua satisfação ou insatisfação e, podem até ficar inibidos de se posicionarem criticamente sobre a biblioteca. Talvez esses usuários até deixem de utilizar os serviços da biblioteca e, já que não existem critérios de avaliação, isso pode passar despercebido.

Apenas dois entrevistados consideram que os usuários não estão completamente satisfeitos, um revela que recebe muitas reclamações devido à falta de catálogo

online e de critérios de empréstimo estabelecidos sem fundamento na profissão. O outro entrevistado justifica a insatisfação do usuário quando diz que “aluno nunca está satisfeito”.

Não, não estão. Nem todos estão porque eu escuto muita reclamação dos processos mesmo, é o que eu falei, tudo precisa mudar, ter um catálogo online, os livros do acervo serem atualizados, mesmo os prazos de empréstimo, as quantidades, foi definido pelos profissionais, não foi pelo bibliotecário. Então, empresta-se um livro por vez por dois dias, não tem condições de ler o livro, a maioria tem consultório e trabalha 10 horas por dia. Isso também já está no projeto [BE4].

Na verdade em parte. Na verdade os alunos, que são os usuários em potencial, eles nunca estão satisfeitos, eles sempre querem um livro mais novo, eles sempre querem um serviço diferente. Então, não, não estão satisfeitos [BA4].

Foram mencionadas várias formas como os entrevistados obtêm *feedback* da satisfação dos usuários, a mais citada foi que os usuários falam diretamente com alguém da equipe da biblioteca. Também foram mencionadas a avaliação institucional, a caixa de sugestões e a pesquisa de opinião.

Os bibliotecários que responderam que recebem o *feedback* pessoalmente, através de elogios ou reclamações, assumem que não existe um processo formal para obter retorno da satisfação dos usuários.

Eu acho que sim, eu acho que sim. Como não tem instrumentos para gente medir isso... reclamações, quando a coordenadora recebe alguma reclamação ela fala para a gente [BE1].

Eles mesmos é que falam isso para a gente, eu não tenho um instrumento para saber isso, no momento não tem não, depois a gente tinha que parar, pensar para criar, mas eles mesmo é que chegam e comentam, falam. Não existe nenhum instrumento formal não [BA5].

Os que responderam que o retorno é através de avaliação ou pesquisa de opinião comentaram que houve reclamação quanto ao barulho e ao espaço físico e sugestão de sala de leitura.

Ele fala, ele chega... ou a gente fica sabendo através das avaliações entre os setores, se tiver qualquer reclamação chega rapidinho. Como já houve uma época aí, por exemplo, que reclamaram muito do barulho da biblioteca [BE3].

Nós fizemos uma pesquisa de opinião. Nós enviamos, a última que nós fizemos, nós utilizamos o formulário do Google docs, eles acessavam o link, preenchiam e a gente tinha o resultado. Foi sobre satisfação com o serviço, atendimento, o que eles acham que deveria ter mudança. Alguns reclamaram do espaço físico, teve sugestão de um lugar para leitura, mas fora isso foi positivo nas demais questões [BE5].

Embora todos os entrevistados avaliem como importante a realização de estudos de usuários e assegurem pensar em realizá-los posteriormente, paradoxalmente a este discurso, oito bibliotecários afirmaram que não são feitos estudos de usuários na biblioteca em que trabalham. Percebe-se, portanto, que a relevância dada aos estudos de usuários é um argumento logicamente inconsistente, pois não se reflete na prática.

A teoria, fora da prática social, se assemelha ao livro colocado em uma biblioteca que ninguém lê. Sua existência não faria a menor diferença para o estar no mundo das pessoas. Essa desvinculação da teoria com a prática a transforma em mero palavreado, que Paulo Freire chamou de verbalismo. O que criticam em relação à teoria, mesmo sem o saberem, não é a teoria em si, mas esse gosto da "palavra oca", sem nenhum tipo de compromisso com a realidade. [...] queremos deixar claro que não podemos pensar se devemos privilegiar *ou* a prática *ou* a teoria. Devemos privilegiar a teoria e a prática. É uma relação incluyente e não excluyente. (SERAFIM, 2001).

Assim, a relação da teoria e prática em estudos de usuários não acontece, a falta de tempo ocasionada pelo excesso de tarefas é o pretexto utilizado pelos respondentes. Se os profissionais consideram importante a realização de estudos de usuários, essa não deveria ser uma prioridade? De acordo com Lima (1994, p. 50),

Os reclamos acerca das técnicas empregadas nos estudos de usuários levam a crer que há dificuldade para que esses estudos se livrem da imagem de pouca cientificidade. Portanto, se muito tem se falado sobre usuários de biblioteca, fala-se mal, pois é comum, nas revisões, o apelo à cientificidade (LIMA, 1994, p. 50).

Além disso, lembrando a fala de Martin (1976, citado por Figueiredo, 1994, p. 28) que, entre outros fatores, apontou a "indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerar esta uma tarefa profissional". O autor ressalta que na verdade esses profissionais, "não desejam estudos que avaliam a adequação ou inadequação dos seus serviços" e, "os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução".

Não. Ih, precisando de fazer... muito. Mas como que eu vou aplicar esse questionário, tabular? E o resultado, eu acho que tem que ser aplicado e, atualmente, com essa infraestrutura aqui eu não dou conta de mexer com isso não [BE2].

Não, pelo menos desde que eu estou aqui não, há três anos e pouco, ainda não. É uma necessidade que a gente está sentindo agora, tanto que a gente está começando um movimento de fazer mesmo um estudo de usuários em todas as bibliotecas [BA2].

A falta de metodologia na aplicação de estudos de usuários leva ao discurso de que a convivência torna o usuário conhecido. Lima (1994, p 14) ressalta que, “[...] o usuário de biblioteca é um usuário funcionalizado: um acadêmico, um cientista, um pesquisador, um estudante”. Os usuários são descritos e analisados pela função orgânica na instituição, a bibliotecária identifica o usuário como o acadêmico que “é o mesmo” de sempre.

Praticamente a gente realiza diariamente o estudo de usuários. Então, assim, é um usuário já bem característico, a gente já sabe o perfil do usuário. Que é o aluno mesmo da instituição, da graduação que chega numa faculdade nova. É o mesmo quadro, num muda não. Todo semestre tem os novatos, todo semestre chega gente nova e à medida que vai encerrando o curso vão uns vão saindo e vão chegando outros. A gente já conhece o perfil deles [BA1].

O estudo de usuário é entendido como um levantamento para saber se outras unidades da instituição teriam interesse em ter uma biblioteca e se tinham espaço e pessoal para a biblioteca foi apontado como estudo de usuários. Esse estudo é mais um estudo de opinião, não podendo ser considerado um estudo de usuários.

Já, quando a outra bibliotecária veio para cá, a primeira coisa que ela fez, não fez um mês ela fez com o interior. A pesquisa era se alguma unidade tinha interesse em ter uma biblioteca em sua unidade. Se tinha interesse, espaço e pessoal. Tinha em Patos de Minas, não tinha em Uberlândia. Quando houve essa manifestação, a Inês então criou, está até guardado, um estudo de usuários, um questionário para fazer o levantamento, para a instituição ver que tem interesse do usuário. Ela tentou traçar um perfil dos usuários, apesar que ela ficou um pouco surpresa, porque na verdade o que acontece nessas unidades do interior, são agências transfusionais, a minoria são pesquisadores, então você vê que quando eles pensam em biblioteca eles pensam não numa biblioteca especializada, então até isso eu acho que ela vai ter que rever. A maioria que respondeu era de nível segundo grau, primeiro grau, a minoria era pesquisador. Então, o quê que se percebe, quando ele está pensando em biblioteca, não está pensando em biblioteca especializada, ele está pensando em biblioteca geral [BE3].

De acordo com Nascimento (2011), a disciplina Usuário da Informação precisa

[...] focar o Estudo de Usuário como uma área de pesquisa e conhecimento cujas metodologias devem considerar aspectos biológicos, psicológicos, sociológicos, socioeconômico e cultural dos indivíduos, respeitando individualidade, privacidade, carências e bem-estar do ser humano. E, ao mesmo tempo, dentro de princípios éticos compatíveis com a realidade que vivencia e com a interação no ambiente em questão, quer no âmbito social, acadêmico ou organizacional.

A autora adverte que, o profissional deve preparar-se para lidar com o usuário da informação, para isso ele deve conhecer as

[...] técnicas da biblioteconomia e tecnologias da informação, e pelo menos conhecimentos fundamentais de disciplinas que o ajudem a agir e tomar decisões sobre problemas pontuais na interação usuário/sistema, noções básicas das áreas de especialidade em que poderá atuar.

As duas bibliotecárias formadas há mais tempo disseram que não tiveram disciplina de usuários da informação. O que condiz com a época de início da oferta da disciplina na UFMG. Os outros todos tiveram a disciplina e consideram que ela é importante e afirmam que ela contribuiu com sua prática profissional. Mas, é importante ressaltar que apenas um dos entrevistados afirmou ter realizado estudo de usuários. Na fala dos outros, aparece a necessidade de colocar em prática o que foi aprendido na disciplina. Novamente surge o discurso contraditório da relação teoria-prática, na qual é dada uma importância para a teoria que não se converte em prática.

Pelo menos para a área que a gente atua aqui eu acho importantíssimo, conhecer o perfil do aluno, do usuário é fundamental. Não adianta a gente desenvolver um bom trabalho se não tiver um bom resultado lá na frente. [...] Sim, eu tive com o professor Ricardo. Aquelas ferramentas que a gente aprende lá, que estou precisando colocar aqui em prática para avaliar satisfação do usuário, acho que é importante sim [BA2].

Segundo Lima (1994, p. 51-53), existe uma preocupação em reforçar “positivamente o comportamento do usuário” e eliminar os comportamentos indesejados na busca de informação. É esperado que o usuário encontre a informação, cumprindo, assim, a expectativa da instituição onde estão vinculados usuários e biblioteca, ou seja, todas as partes desempenhando seus papéis para manter o “equilíbrio do todo”.

Essa preocupação está na fala da entrevistada, quando liga para os usuários para saber se estão utilizando a base de dados. Busca-se saber sobre a utilização de um

produto oferecido pela biblioteca, cujo investimento financeiro foi alto, que está sendo subutilizado pelos usuários. A entrevistada evidencia que podem estar oferecendo o que os usuários não estão precisando e deixando de oferecer o que eles realmente precisam, pois não conhecem realmente suas necessidades de informação.

Eu considero porque... aqui na biblioteca, no nosso campo de atuação, na nossa instituição, a gente não tem muito tempo de saber o que o usuário está precisando, entendeu? Agora mesmo a gente está fazendo... a gente tem uma assinatura de uma base de dados, que a gente está procurando saber o uso, porque o tribunal pagou caro por isso, sabe? Aí quando você vai ver, você vai pesquisando para todos os especialistas, então a gente está ligando para eles para saber... a gente vê que 95% nunca abriu, nunca acessou o produto. Aí a gente fala assim, poxa vida quanto dinheiro jogado fora. Então, assim, o quê que ele precisa realmente? Eu tenho vontade de voltar para a escola fazer mestrado para estudar isso, o quê que o nosso... porque quando a gente fala o nosso usuário, o principal usuário é o especialista. Então, o que ele está precisando? O que ele está querendo? O que a gente pode ajudar mais? A gente não sabe [BE1].

Dos entrevistados, o bibliotecário com menos tempo de formação, dois anos, confessa que não se lembra do que estudou na disciplina de usuários da informação. Percebe-se que embora ele afirme ter necessidade de saber mais sobre o usuário, a disciplina não marcou sua formação, já que ele afirma não lembrar o conteúdo da disciplina.

Eu tive estudo de usuários. Eu acredito que todas as disciplinas contribuíram para a formação e contribuem para a formação mesmo que precariamente elas contribuem, mas eu confesso que eu preciso ler mais sobre usuário da informação, depois que eu me formei não dá tempo. A gente quer só formar, eu preciso formar, então, a gente passa a disciplina. Depois no mercado a gente fala, poxa eu preciso dessa disciplina e não se lembra mais do que foi, foi muito corrido, as disciplinas são muito corridas. Então, talvez eu não saiba nem te falar sinceramente o que eu estudei naquela disciplina [BA4].

A disciplina contribui para que todo o trabalho da biblioteca seja direcionado ao usuário. Uma entrevistada considera que o processamento técnico só é válido quando é voltado ao usuário, se preocupando com a utilização de termos controlados nos catálogos, segundo ela, esse hábito atende aos pares, mas nem sempre é a melhor escolha para atender ao usuário.

Eu acho essencial porque você faz tudo numa biblioteca pensando no usuário, eu estava até conversando com a estagiária, indexação, termo controlado, eu tenho

meus poréns com a opção do catálogo com termo controlado. Porque, na verdade, a gente tem mania de fazer tudo muito redondinho entre bibliotecários, é muito desse processo usado que perde. Prá mim está claro, para os bibliotecários está claro, e para o usuário será que está claro? Prá mim tudo que eu fizer é para o usuário, desde a indexação livre ou não, é para o usuário [BE3].

Outro entrevistado relata que a importância da disciplina é constatada na prática profissional. Ele afirma que já fez estudo de usuários e que foi importante fazê-lo. Na sua fala, a disciplina não é prazerosa. Aliado ao respondente que não se lembra do que estudou na disciplina seria interessante que essa questão fosse melhor estudada para entender o impacto da disciplina na prática profissional.

Sim, você vai ver isso na prática depois o quanto é importante a disciplina. Porque quando você aprende nem é a disciplina mais agradável de você aprender, mas como eu tive que fazer bastantes projetos, em bastantes bibliotecas, tudo depende do usuário, se eu não conheço o usuário não adianta falar eu vou fazer isso. E para conhecer você tem que fazer o estudo, eu já fiz uma vez e ajudou bastante, não só no desenvolvimento do acervo, mas no serviço mesmo que você vai disponibilizar. Não adianta você pensar, isso é legal é importante e não ter nada a ver com a demanda do usuário [BE4].

Em pesquisa publicada em 2008, Carvalho constatou que as técnicas utilizadas pelas bibliotecas para realizar os estudos de usuários eram, de modo geral, as caixas de sugestões, os questionários e o e-mail.

As vantagens do uso desses recursos são limitadas. Além disso, o uso de pesquisas de abordagem quantitativa restringe a obtenção de informações sobre os usuários, para subsidiar os bibliotecários a entender as necessidades, comportamentos, hábitos e percepções desses usuários no contexto acadêmico e profissional em que eles atuam (CARVALHO, 2008).

Conhecer o usuário é considerado como fundamental pelos respondentes. Esse conhecer, na fala dos entrevistados, é obtido através da prática, da conversa com o usuário. Apesar de afirmar que pela conversa eles conhecem os usuários ressaltam que não têm como comprovar esse conhecer, já que é obtido sem fundamentos metodológicos que permitam ouvir e realmente conhecer esse usuário.

É na prática mesmo. No meu tempo de secretaria a gente até fazia muito. A gente passava questionário e tal, para estudar o usuário, mas na verdade é ali no dia a dia que você vai aprendendo a conhecer seus usuários, sabe? [...] O bibliotecário fala que conhece o usuário, mas sem nenhum instrumento para comprovar [BA1].

Eu acho que todo profissional faz estudo do usuário, não formalmente, fazer aqui... vou estruturar umas questões, vou fazer estatística aqui, levantamento, isso quase ninguém faz, mas, igual eu estou falando, na conversa com o usuário você vai fazendo um estudo [BE4].

Existe a percepção da independência do usuário quanto aos serviços da biblioteca. A biblioteca já não é mais a primeira opção do usuário, a importância da biblioteca é limitada.

Uma característica do nosso usuário que a gente tem percebido ao longo dos anos é a independência deles, a biblioteca passou a ser o último recurso que eles têm para dirimir alguma dúvida que eles tenham. Então, quando eles chegam com uma questão para a gente, é porque eles já esgotaram o que eles estavam acostumados a fazer [BE1].

Milanesi (2002) diz que, na trajetória do ensino da Biblioteconomia no Brasil, questionou-se se o curso, “naquele formato, tinha um perfil que justificasse ser “superior”, pois as disciplinas eram ministradas de maneira que a resposta seria negativa”. Para o autor, o formato era mais apropriado ao perfil de um curso técnico de ensino médio. Porém, ele ressalta que o “conceito negativo da profissão não é produto apenas da ignorância do meio social, mas também do desempenho do profissional que, na prática, demonstrou **não ser imprescindível** nos muitos cenários onde atuou ou atua” (grifo nosso).

Neste sentido, o futuro da profissão e da biblioteca aparece na fala de um entrevistado como dependente da legislação. O entrevistado afirma que, devido às atividades de rotina não sobra tempo para realização de estudos de usuários. Surge também em sua fala a falta de motivação decorrente da realização de quantidade excessiva de tarefas.

Eu acredito que o bibliotecário nas suas atribuições diárias ele não tem tempo de fazer estudos porque, eu costumo dizer e acredito piamente nisso, acredito que isso é fato, que nós bibliotecários só existimos por força de lei, porque amanhã se falar, tem biblioteca quem quiser, fecha tudo. Porque há um custo e esse custo não é perceptível para a instituição. A instituição não percebe que formar pessoas em algumas áreas é um lucro, mas para isso demanda uma despesa que é a biblioteca. Então, contrata-se um bibliotecário com um salário razoável e manda ele administrar e as outras pessoas que o apoiam não têm entendimento da área, geralmente é assim. Então, sobra tudo para ele, tem que catalogar, classificar, indexar, comprar livro. [...] mas, principalmente, em bibliotecas escolares é só um bibliotecário, nem tem ajudante, é uma pessoa só para tudo, aí desmotiva, não dá tempo de fazer

muita coisa, tudo nos conforme, aí vai se decepcionando, chateando o bibliotecário. [BA4].

7.2 O significado das relações

A análise das entrevistas apresenta alguns indícios para o significado atribuído pelos profissionais bibliotecários participantes da pesquisa à sua prática profissional e, principalmente, para o entendimento de como os entrevistados percebem o usuário. A seguir, a relação do bibliotecário com a profissão, com sua rotina profissional e com o usuário será avaliada à luz das categorias de ação social de Weber.

7.2.1 Relação do bibliotecário com a profissão

Os bibliotecários entrevistados afirmaram estarem satisfeitos em relação à profissão. As respostas não se fundamentam em ações da prática profissional, mas no sentimento em relação à profissão, ou seja, os bibliotecários justificam a satisfação com a profissão pelo prazer em fazer o que gostam. Os motivos que levam a insatisfação têm explicações advindas tanto da razão como da emoção. Percebe-se a atitude racional quando revelam a insatisfação com a baixa remuneração, por exemplo, mas quando se referem à desvalorização e a falta de reconhecimento da profissão, os entrevistados demonstram sentimento de rejeição e angústia.

Os profissionais evidenciam preocupação com a questão da atualização e desenvolvimento profissional, a maioria fez cursos de pós-graduação e capacitação, demonstrando que se orientaram na escolha dos cursos baseados em necessidades advindas de suas atividades profissionais, neste aspecto se orientam racionalmente com relação a fins, pois direcionam suas ações para alcançar o aperfeiçoamento na profissão.

7.2.2 Relação do bibliotecário com a rotina profissional

Os entrevistados foram praticamente unânimes em dizer que trabalham demasiadamente.

Tanto os bibliotecários acadêmicos quanto os especializados explicaram que realizam diversas tarefas em sua rotina profissional, suas atividades estão

relacionadas ao gerenciamento da biblioteca, ao processamento técnico e ao atendimento de usuários. Os bibliotecários acadêmicos apontaram primeiramente as atividades administrativas em sua rotina profissional, diferentemente, os entrevistados de bibliotecas especializadas assinalaram o atendimento aos usuários como prioridade em sua rotina.

Ao tentar apreender os significados que os bibliotecários entrevistados atribuem a rotina profissional, mais especificamente às atividades práticas descritas na literatura da área, observou-se que os profissionais se mostram distantes da teoria em vários aspectos da prática profissional. Percebe-se a contradição no discurso dos entrevistados que, embora afirmem considerar importante a educação do usuário, a política de desenvolvimento de coleções, a conservação do acervo e os estudos de usuários, por exemplo, esses profissionais não realizam nenhum planejamento para nenhuma destas atividades e, as mesmas não ocorrem na prática.

A relação do bibliotecário com a rotina profissional aponta para uma conduta tradicional, determinada por costumes arraigados. Embora considerem importante várias atividades profissionais, continuam repetindo o que sempre fizeram, ou seja, os hábitos rotineiros da profissão estão enraizados na prática conduzida sem planejamento e sem métodos sistemáticos que a solidifiquem.

7.2.3 Relação do bibliotecário com o usuário

Quando perguntado quem é o usuário da biblioteca os bibliotecários de bibliotecas especializadas foram bem diretos nas respostas, demonstrando clareza em apontar quem usa a biblioteca. Os bibliotecários acadêmicos, diferentemente, se alongaram mais nas explicações de quem são os usuários da biblioteca, foram lembrando aos poucos e explicando quem são seus usuários.

A relação do bibliotecário acadêmico com o usuário é relatada como conflituosa, sendo que o atendimento ao usuário é descrito como uma dificuldade no trabalho do bibliotecário. Para os bibliotecários acadêmicos o usuário é questionador e reivindica o que considera seus direitos em relação à biblioteca. Daí advém o conflito na relação entre os bibliotecários e usuários. Muito presente nas falas dos entrevistados a reclamação da falta de consciência dos usuários quanto ao cuidado com os livros.

Contraditoriamente a essa relação de conflito, a comunicação com o usuário foi considerada como satisfatória por todos os entrevistados. Os bibliotecários especializados relataram boa relação com o usuário.

A relação do bibliotecário com o usuário também distingue uma conduta tradicional. Assim como na relação com a rotina profissional, o costume de não realizar os estudos de usuários já está arraigado na prática profissional, ou seja, permanece o discurso que o usuário já é conhecido e, por isso, não existe necessidade de estudá-lo metodicamente.

8 CONCLUSÃO

Considera-se que a abordagem compreensiva possibilitou a apreensão dos significados atribuídos pelos bibliotecários em suas relações com a profissão, com a rotina profissional e com o usuário. Identificou-se que as condutas dos bibliotecários ora se orientam pela ação racional com relação a fins, ora pela ação afetiva ou pela ação tradicional. Ressalta-se que as condutas dos bibliotecários não são orientadas exclusivamente por uma dessas ações, todas perpassam as relações dos bibliotecários, porém identificou-se aquela que mais se aproxima de determinada conduta.

Ao retomar a questão inicial da pesquisa, saber qual a percepção que os bibliotecários têm dos usuários, observou-se que os bibliotecários entrevistados apresentam o usuário pelo seu papel na instituição, por exemplo, o aluno, o professor, o pesquisador, o médico associado, entre outros. Os profissionais estabelecem a percepção do usuário através do “senso comum”, ou seja, o conhecimento do usuário é baseado na experiência e na convivência entre eles. O conhecimento se baseia em métodos assistemáticos e espontâneos, em hábitos corriqueiros e instintivos para assimilar informações sobre o usuário no dia-a-dia. Esse conhecer não é produto de exame aprofundado e também não se materializa em um produto que possa ser utilizado como instrumento para fundamentar as decisões desses profissionais.

Os estudos de usuários não são realizados pela maioria dos bibliotecários entrevistados, embora eles afirmem que consideram importante a realização dos estudos de usuários, e até dizem que têm a intenção de realizá-los, esse discurso não se confirma na prática. As razões apresentadas para não realizar estudos de usuários são, primeiramente por acreditar que já conhecem o usuário, por isso não precisam realizar estudos para comprovar esse conhecer. Além disso, eles alegam falta de tempo e de estrutura para realização dos estudos e, também, dificuldades para colocar em prática os resultados obtidos nos estudos.

Para nortear suas atividades os profissionais utilizam critérios que, segundo eles, são baseados no conhecimento que têm dos usuários. Na pesquisa eles apontaram alguns critérios para a aquisição de materiais bibliográficos, entre eles, os relatórios do sistema de informação utilizado pela biblioteca. São considerados os títulos mais emprestados e reservados pelos usuários. Avaliam também a quantidade de exemplares disponíveis no acervo.

Quanto à prática profissional percebeu-se que os profissionais consideram que trabalham muito. As tarefas mais realizadas pelos bibliotecários acadêmicos são aquelas relacionadas à administração da biblioteca. Os bibliotecários especializados priorizam as tarefas ligadas ao atendimento do usuário. Os profissionais de ambas as bibliotecas além dessas desempenham outras tarefas em sua rotina profissional. Importante ressaltar que os profissionais entrevistados conferem uma importância a algumas atividades que não se confirma na prática, ou seja, percebe-se uma contradição no discurso dos entrevistados no que diz respeito, principalmente, a política de desenvolvimento de coleções, aos estudos de usuários, ao planejamento e avaliação dos serviços da biblioteca, orientação dos usuários e a disseminação de informações.

Os bibliotecários acadêmicos participantes da pesquisa apresentaram como critérios utilizados na seleção e aquisição as sugestões de professores e coordenadores dos cursos da escola, as bibliografias dos cursos, sendo que a quantidade é baseada nos critérios estabelecidos pelo MEC. A maioria desses bibliotecários afirmou que a seleção e aquisição de materiais bibliográficos são realizadas por outros setores, o bibliotecário é agente passivo nesse processo. O descarte é feito considerando a atualidade da obra, em uma instituição não se realiza descarte, o material a ser descartado é comercializado. Importante ressaltar que nenhum dos respondentes se baseia em critérios estabelecidos por uma política de desenvolvimento de coleções.

Reitera-se a importância desse trabalho para a compreensão dos aspectos relacionados aos usuários. A pesquisa apontou questões relevantes para a reflexão sobre o ensino relacionado aos usuários da informação. A disciplina não atingiu o objetivo de proporcionar um conteúdo relacionado aos estudos de usuários, pois os entrevistados não se lembraram do que aprenderam, quando descreviam a

disciplina abordavam questões tratadas em outras disciplinas. É importante considerar a deficiência na realização dos estudos de usuários pelos bibliotecários. Sendo assim, defende-se que a prática profissional dos bibliotecários deveria ser respaldada por mais disciplinas voltadas para o estudo dos usuários.

Em relação à profissão, apesar da falta de prestígio da profissão e da baixa remuneração, os profissionais se consideram realizados e satisfeitos. Além disso, os profissionais estão sempre buscando atualização e aperfeiçoamento profissional através de cursos de pós-graduação, cursos de capacitação e treinamentos.

Outras pesquisas que investiguem a relação de profissionais bibliotecários com os usuários são importantes para continuar aprofundando o conhecimento a respeito da profissão, assim como do entendimento do usuário. Essa pesquisa poderia ser estendida também a outros tipos de biblioteca. Alguns aspectos merecem atenção especial das pesquisas como os efeitos que o usuário provoca no serviço de referência e as atividades relacionadas à educação do usuário.

Seria bom também ouvir o usuário, o outro lado dessa relação, para saber se ele considera que suas necessidades de informação estão sendo atendidas. E a última sugestão é a realização de mais pesquisas em CI utilizando a abordagem compreensiva.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Ágora(1) informacional*. 2003. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/pessoais_conteudo_print.php?cod=7>. Acesso em: 12 abr. 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. bras. Ci. Inf.*, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Serviços de auxílio aos usuários. 2006. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/disciplinas_conteudo.php?cod=33>. Acesso em: 28 abr. 2012.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia e museologia: relações institucionais e teóricas. *Encontros Bibli*, Florianópolis, v. 16, n. 31, p. 110-130, 2011.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo, 2008.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Resende. *Informação cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; OLIVEIRA, Marlene. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: Marlene de Oliveira (Coord.). *Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. cap. 2, p. 29-44.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspect. Ciênc. Inf.*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline>>. Acesso em: 10 set. 2008.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 27, n. 1, p. 53-60, jan./abr. 1998.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*. Brasília. v.18, n.1, p.59-69. jan./jun.1990.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br>>. Acesso em 9 set. 2010.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El fenómeno de las necesidades de información : investigación y modelo teórico. Ciudad de México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuários de las bibliotecas de las instituciones de educación superior em América Latina. *Doc. Cienc. Inf.*, v. 27, p. 97-116, 2004. Disponível em: <<http://www.ucm.es/BUCM/revistas>>. Acesso em: 18 set. 2011.

CAMPELLO, Bernadete Santos. *Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009. 79 p. (Biblioteca escolar).

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 08 mar. 2011.

CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária - estudo de usuário. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG*, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127, Set. 1976.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. *Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação*. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação). Universidade de Brasília.

CASTRO, César Augusto. Ciência da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos. São Luís: EDUFMA, EDFAMA, 2002. 210 p.

CASTRO, César Augusto. *História da biblioteconomia brasileira: perspectiva histórica*. Brasília: Thesaurus, 2000. 287 p.

CASTRO, César Augusto. O ensino e a prática da biblioteconomia na era das incertezas. *ETD - Educação Temática Digital*, Campinas, v. 6, n. 2, p. 14-26, jun. 2005.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMAN, Úrsula. Interação do usuário na busca de informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/interacao.html>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

COHN, Gabriel. Introdução. In: WEBER, Max; COHN, Gabriel. Max Weber: sociologia. 7. ed. São Paulo: Ática, 2003a. p. 7-34.

COHN, Gabriel. Racionalidade e compreensão. In: _____. Crítica e resignação: Max Weber e a teoria social. São Paulo: Martins Fontes, 2003b. Cap. 1.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 15, p. 41-46, 1º sem. 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/revistas/ci/paboutj.htm>>. Acesso em: 12 set. 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *R. Bibliotecon. Brasília*, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul./dez. 1982. Disponível em: <<http://164.41.122.25/portaldesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/index>>. Acesso em: 28 jun 2011.

DIAS, Eduardo José Wense. *Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67 - 80, jan./jun.2000

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 20-31, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline>>. Acesso em: 12 set. 2011.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000.

FERREIRA, Maria Mary; EVANGELISTA, Raimunda; PEREIRA, Jacqueline Silva. O CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: sistemas de informação, multiculturalidade e inclusão Social, 25., Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*, 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo>>. Acesso em: 28 jun. 2011.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviço de referência/intercâmbio em sistemas/redes de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6., 1989, Belém. *Anais...* Belém: Universidade Federal do Pará, 1990. p. 130-150.

FONSECA, Edson Nery da. *Introdução à biblioteconomia*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007. 152 p.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LACRUZ, María del Carmen Agustín; DÍAZ, Raquel Gómez. A situação atual da indexação nas tarefas bibliotecárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 94-109, jan./mar. 2012.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 3 jul. 2011.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W; GASKELL, G (orgs.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2007. Cap. 3, p. 64 – 89.

GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. 1. ed., 13. reimpr. Rio de Janeiro: LTC, 2008. 323 p.

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

GUERRA, Isabel Carvalho. *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. São João do Estoril: Edição Princípia, 2006. 95 p.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra. (Org.) *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2005. 184 p.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Estado atual do ensino da Biblioteconomia no Brasil e a questão da Ciência da Informação. *R. Bibliotecon. Brasília*, v. 1, n.1, jan./jun. 1973.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa- CNPSo; Brasília: Embrapa/SPI, 1994. 94 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial na biblioteca universitária. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 9. 2000, Florianópolis, 2000. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

MELLO, Rachel Fullin de *et al.* Educação do usuário à distância. *Transinformação*, Campinas, v. 11, n. 3, set./dez. 1999.

MELO, Érica S. F. de; MARQUES, Tércia M. de S. M. *Conservação e preservação de acervos: súplica do livro*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. Redimensionamentos de cenários e estratégias de ação. Disponível em: <<http://www.cid.unb.br/publico/setores/000/77/materiais/2004/2/98/EricaSFdeMelo-ConservPreservAcervos.pdf>> Acesso em: 8 abr. 2012.

MILANESI, Luís. A formação do informador. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 7, n. 1, p. 07- 40, jan./jun. 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: _____. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 29 ed. Petrópolis: Vozes, 2010. Cap. 1.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v.17, n.1, p.87-94, jan./abr. 2007.

MIRANDA, Ana Cláudia; SOLINO, Antônia da Silva. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado Rio Grande do Norte. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.3, p. 383-397, set./dez. 2006.

MORIGI, Valdir; SOUTO, Luzane. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 10., n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/>>. Acesso em: 08 mar. 2011.

MOSTAFA, Solange Puntel. *Epistemologia da Biblioteconomia*. 1985. 140 f. Tese (Doutorado em Filosofia da Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1985.

MOSTAFA, Solange Puntel. Estudos de usuário ou suco de laranja na biblioteca: notas ordinárias. *Cad Bibliotecon*, Recife, v. 8, p. 7-16. jun. 1984. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010328&dd1=88e74>>. Acesso em: 13 abr. 2012.

MÜLLER, Mary Stela; FORTES, Waldyr Gutierrez. Comunicação na biblioteca: uma questão interdisciplinar. *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 2, p. 33-44, maio/ago. 1996.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011.

OKADA, Susana Y.; ORTEGA, Cristina D. Análise da recuperação da informação em catálogo on-line de biblioteca Universitária. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 14, n.1, p. 18-35, jan./jun. 2009.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Gerenciamento organizacional de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife [*Anais eletrônicos...*]. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/>>. Acesso em 27 abr. 2012.

ORTEGA, Cristina D. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. *Datagrama zero*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, p. 3, 2004.

RABELLO, Odília Clark Peres. *Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca*. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

RAMOS, Fabiana Neme Nogueira; BUENO NEME, Carmen Maria. Burnout em profissionais de bibliotecas. *Estud. pesqui. psicol.*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, dez. 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/scielo>>. Acesso em: 15 abr. 2012.

RODRIGUES, Maria Eduarda. A biblioteca, o bibliotecário e o utilizador: uma abordagem pessoal. *Educare Educere: Revista da Escola Superior de Educação*, v. 1, n. 7, p. 103-116, jun. 2000. Disponível em: <http://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/281/1/EDUCARE_EDUCERE_BIBLIOTECA.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2012.

RUIZ, Rita Dolores Santaella. Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública. *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, Madrid, n. 5, p. 7-15, 2005.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de Mecânica Precisão – LMP/UFSC. *R. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 90-103, 2000.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010.

SÃO PAULO. Universidade de São Paulo – USP. Plano de classificação de funções. 2009. Disponível em: <<http://www.usp.br/drh/novo/pcf/familias.html>>. Acesso em: 08 fev. 2011.

SCHWEITZER, Fernanda; CUNHA, Miriam Vieira da. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

SENG, Mary. Reference service upgraded. *Special libraries*, New York, v. 69, n.1, p. 21-28, jan. 1978.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. *Os estudos de usuários na prática profissional dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFMG*. 2009. 70 f. Monografia (Especialização em Arquitetura e Organização da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

SERAFIM, Maurício Custódio. A falácia da dicotomia Teoria-Prática. *Revista Espaço Acadêmico*, Maringá, v. 1, n. 7, dez. 2001.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. *O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina*. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; CONCEIÇÃO, Márcia Regina da; BRAGA, Roberto Carlos. Serviço de coleções especiais da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 9, n.1, p. 134-140, 2004. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/>>. Acesso em: 3 jul. 2011.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Biblioteca inclusiva? Repensando sobre barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no sistema de bibliotecas da UFMG e revendo trajetória institucional na busca de soluções. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Disponível em: <<HTTP://SNBU.BVS.BR/SNBU2000/PARALLEL.HTML>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

TERUEL, Aurora González. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Treas, 2005. 181 p.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA, Sofia Galvão. Formação profissional do bibliotecário. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 84-103, 1. sem. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/>>. Acesso em: 12 ago. 2011.

WEBER, Max. Conceitos sociológicos fundamentais. In: _____. *Metodologia das ciências sociais*. Parte 2. 2. ed. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da UNICAMP, 1995. (p. 399-429).

WEBER, Max; COHN, Gabriel. Max Weber: sociologia. 7. ed. São Paulo: Ática, 2003. 167p.

WILDEMUTH, Barbara M. Why conduct user studies? the role of empirical evidence in improving the practice of librarianship. INFORUM 2003: 9th Conference on Professional Information Resources, Prague, May 27-29, 2003. *Anais...* Disponível em: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2003/prispevky/Wildemuth_Barbara.pdf>. Acesso em: 29 sept. 2011.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Rotina de trabalho

Como é sua rotina de trabalho, como você divide suas tarefas?

Quanto a quantidade de tarefas a serem executadas, como você avalia seu volume de trabalho?

Quais são as dificuldades, problemas e as facilidades que você encontra na sua prática profissional?

Sobre a biblioteca

A biblioteca recebe sugestões para aquisição de material bibliográfico? De que maneira?

A biblioteca produz bibliografias, catálogos, boletins informativos?

Enumere e descreva os serviços da biblioteca

A biblioteca mantém arquivo das questões de referência?

A biblioteca divulga informações sobre seus produtos e serviços? De que maneira?

A biblioteca promove Disseminação Seletiva da Informação?

A biblioteca promove palestras, conferências, exposições ou outro tipo de evento?

São promovidos cursos quanto à utilização e serviços da biblioteca?

A biblioteca oferece atendimento personalizado?

A biblioteca atende usuários com necessidades especiais?

A biblioteca recebe estagiários?

Sobre o acervo

Como são definidos os critérios de seleção e aquisição, avaliação e descarte dos materiais bibliográficos e não bibliográficos?

Que fatores são levados em consideração na seleção do material bibliográfico?

Como são estabelecidas as prioridades de aquisição de material?

Avaliação

Você utiliza alguma ferramenta ou método de gestão de qualidade? Qual?

Como você avalia a quantidade e a qualidade de funcionários da biblioteca?

Existe programa de capacitação de pessoal?

Quanto à organização do acervo, o *layout* da biblioteca e a sinalização utilizada facilitam a utilização pelo usuário?

Como você avalia a atualização do acervo?

Como você avalia o estado de conservação do acervo?

Qual a proporção da coleção não é utilizada?

Sobre o usuário

Quem é o usuário dessa biblioteca?

Os usuários conhecem os recursos e serviços da biblioteca?

Quais são os serviços mais utilizados pelos usuários?

Quais são as fontes de informação mais utilizadas pelos usuários?

Você considera que o ambiente da biblioteca é agradável para o usuário?

A Comunicação com o usuário é satisfatória?

Existe algum processo para detectar as necessidades de informação dos usuários?

Você considera que os usuários estão satisfeitos?

A biblioteca realiza estudo de usuários periodicamente? Com qual frequência?

Você acha importante o ensino da disciplina usuários da informação?

Sobre o profissional

Conte-me um pouco sobre você, quando e onde se formou?

Você fez cursos além da graduação? Quais?

Há quanto tempo você exerce a profissão?

Fale-me sobre sua experiência profissional?

Está satisfeito(a) com o campo de atuação que a profissão proporciona?

Você se considera um profissional atualizado?