



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**CRISTINA GALLO PEDREIRA NACHEF**

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA  
UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

**SALVADOR  
2019**

**CRISTINA GALLO PEDREIRA NACHEF**

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA  
UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do grau mestre em Ciência da Informação.

**Orientador:** Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos

SALVADOR  
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Nachef, Cristina Gallo Pedreira.

Comportamento informacional de bibliotecários do Sistema  
Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia / Cristina Gallo  
Pedreira Nachef. - 2019.

104 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal  
da Bahia. Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2019.

1. Comportamento informacional. 2. Bibliotecários de universidades. 3.  
Bibliotecários - Formação. 4. Universidade Federal da Bahia. Sistema  
Universitário de Bibliotecas. I. Santos, José Carlos Sales dos. II. Universidade  
Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. III. Título.

CDD 028.7 - 23. ed.

Ficha catalográfica elaborada por Maria Auxiliadora da Silva Lopes - CRB-5/1524

**CRISTINA GALLO PEDREIRA NACHEF**

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA  
UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia – PPGCI/UFBA como requisito para obtenção de grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: 13 / 12 / 2019

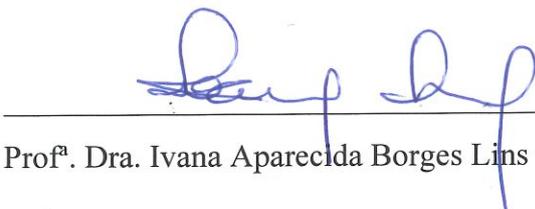
**Banca Examinadora**



Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos – Orientador- UFBA



Prof<sup>a</sup> Dra. Carolina de Souza Santana Magalhães – Membro Externo Titular – UFBA



Prof<sup>a</sup>. Dra. Ivana Aparecida Borges Lins – Membro Interno Titular – UFBA

*Dedico este trabalho  
a todos e todas que contribuíram para realização dessa pesquisa*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço por esse trabalho a todas as pessoas que contribuíram, direta ou indiretamente para a construção dessa dissertação. Primeiro agradeço a Deus que me guia nessa jornada aqui na Terra. Agradeço a meu marido Fred e minha filha Sofia que muitas vezes foram “vítimas” de meu desespero para finalizar esse trabalho pois sem eles não conseguiria terminar; a meus professores do Mestrado, todos eles, sem nominar para não haver injustiças, o meu muito obrigada pelas horas de dedicação nas aulas, transmitindo o conhecimento que serviu de alicerce para a minha escrita; aos funcionários do ICI, em especial a Marilene Luzia que me ajudou e orientou nas vezes em que fui tirar dúvidas; a coordenadora do ICI, Maria Isabel, por ter o dom da escuta e da compreensão nas vezes em que fui procurá-la por conta de meu problema de saúde e do medo de não conseguir; e finalmente, a meu orientador, José Carlos, detentor de tanto conhecimento e embasamento teórico teve a paciência e a generosidade para comigo. Tem pessoas que nasceram para o Magistério, para lecionar, para lidar com outras e extrair delas todo potencial que elas têm e que muitas vezes não acreditam que possuem. O professor José Carlos Sales dos Santos é uma dessas pessoas. Merece todos os aplausos e todo reconhecimento pelo professor que é. Meu muito obrigada!

## RESUMO

A pesquisa recupera a análise do comportamento informacional de bibliotecários que atuam no Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), buscando apresentar as fontes e canais de informações utilizadas pelos profissionais investigados, assim como os critérios adotados para o uso efetivo da informação para o cumprimento das atividades profissionais. Assim, a investigação parte do seguinte questionamento: Como o comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas interfere nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia? Desta forma, objetivamos analisar o comportamento informacional dos docentes bibliotecários da Universidade Federal da Bahia. De maneira específica, buscamos identificar as fontes e canais de informação usadas pelos sujeitos investigados, verificar de que forma os bibliotecários buscam informação, e por fim, descrever os critérios adotados para o uso efetivo de uma informação. Assumimos a abordagem de natureza qualitativa como fio condutor e para desenvolver as investigações utilizamos análise de produções acadêmicas, levantamento de informações acerca do sistema universitário de bibliotecas da UFBA e conseqüentemente dos profissionais bibliotecários que o compõe e aplicação de questionários com bibliotecários atuantes no contexto de pesquisa escolhido. Trouxemos algumas discussões teórico – conceituais sobre comportamento informacional, discutindo sobre os estudos das necessidades e os usuários da informação e os modelos de comportamento informacional, discutimos também sobre o bibliotecário enquanto profissional da informação, refletindo sobre sua formação, seu potencial enquanto educador, sua atuação, os serviços de referências, e as fontes de informação e o processo de busca e recuperação de conteúdos. Com a pesquisa percebemos a importância do profissional bibliotecário e seu potencial enquanto mediador da informação, e mais especificamente como um educador, que pode acionar um olhar crítico e analítico para sua atuação, uma vez que, seu comportamento informacional se relaciona diretamente com o seu fazer profissional.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional. Bibliotecários. Sistema Universitário de Bibliotecas.

## ABSTRACT

:

A research retrieves an analysis of informational behavior of librarians who are not currently at the University System of Libraries of the Federal University of Bahia (SIBI / UFBA), seeking to present the sources of research used, as well as the criteria provided for or effective use. Gives information for or compliance with professional activities. Assim, a research part of the following question: How or informational behavior do two librarians of the University System of Interference Libraries serve us oriented to the users linked to the Federal University of Bahia? In this way, we objective to analyze or inform informational behavior of two library professors of the Federal University of Bahia. In a specific way, we seek to identify the sources and channels of information used under investigation, verify in what way the librarians are looking for information, and finally, disclose the criteria provided for the effective use of any information. We assume a qualitative nature approach as a condutor and to carry out research we use analysis of academic productions, information gathering about the university library system of UFBA and consequently two profissionais librarians that either compose and apply questions to library libraries context context scolhyde Let us discuss some theoretical discussions - conceituais about informational behavior, discussing about the needs and informational models and the models of informational behavior, we also discuss about the librarianship in information proficiency, reflected on their training, their potential education, their attentive education , we serve as references, and as sources of information and process of search and recovery of contents. As a result, we will perceive the importance of the professional library and its potential as a mediator of information, and more specifically as an educator, who can act on a critical and analytical approach to its attire, once again, its informative behavior is directly related to its fazer. Profissional

**Keywords:** Informational behavior. Librarians. University System of Libraries.

## LISTA DE QUADROS

|          |                                                             |    |
|----------|-------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 | Evolução dos estudos sobre comportamento informacional..... | 19 |
| Quadro 2 | Processos de referência.....                                | 43 |
| Quadro 3 | Sumarização conceitual de fontes de informação.....         | 53 |

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1** ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SIBI

68

## LISTA DE GRÁFICOS

|            |                                                                                               |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| GRÁFICO 1  | Tempo de serviço dos Bibliotecários no SIBI/UFBA                                              | 71 |
| GRÁFICO 2  | Última Formação do Bibliotecário do SIBI/UFBA                                                 | 72 |
| GRÁFICO 3  | Fontes de informação buscadas pelos Bibliotecários no Exercício das suas atribuições          | 74 |
| GRÁFICO 4  | Estratégias selecionadas que despontam no cumprimento das atividades profissionais            | 76 |
| GRÁFICO 5  | Recursos necessários para a prática profissional                                              | 78 |
| GRÁFICO 6  | Principais dificuldades enfrentadas na execução do Trabalho                                   |    |
| GRÁFICO 7  | Fontes e canais de informação utilizadas para responder as demandas dos usuários do SIBI/UFBA | 79 |
| GRÁFICO 8  | Estratégias que mais interfere para o atendimento das demandas apresentadas aos usuários      | 80 |
| GRÁFICO 9  | Seleção e utilização de dados e informações para o atendimento das demandas dos usuários      | 82 |
| GRÁFICO 10 | Satisfação das necessidades informacionais                                                    | 83 |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|        |                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------|
| ABECIN | ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO        |
| ABEBD  | ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO |
| ASK    | NORMAL STATE OF KNOWLEDGE                                         |
| CBO    | CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES                             |
| CI     | CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO                                             |
| CNPq   | CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO     |
| DCN    | DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS                                 |
| ISP    | INFORMATION SEARCH PROCESS                                        |
| PPC    | PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO                                       |
| PRT    | PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL                                |
| PRV    | PROCESSO DE REFERÊNCIA VIRTUAL                                    |
| SM     | SENSE MARKING                                                     |
| SR     | SERVIÇO DE REFERÊNCIA                                             |
| TIC    | TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO                           |
| UFBA   | UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA                                     |

# SUMÁRIO

|          |                                                                                                                 |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>                                                                                               | 13 |
| <b>2</b> | <b>COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: DISCUSSÕES TEÓRICO-CONCEITUAIS</b>                                              | 15 |
| 2.1      | SUBSÍDIOS TEÓRICOS-CONCEITUAIS PERTINENTES ÀS PESQUISAS RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS | 16 |
| 2.2      | ESTUDOS DAS NECESSIDADES E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO                                                               | 19 |
| 2.3      | CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL                                                 | 20 |
| 2.3.1    | Thomas Wilson                                                                                                   | 20 |
| 2.3.2    | Nicholas J. Belkin                                                                                              | 21 |
| 2.3.3    | Brenda Dervin                                                                                                   | 21 |
| 2.3.4    | David Elis                                                                                                      | 22 |
| 2.3.5    | Carol Khulthau                                                                                                  | 23 |
| 2.3.6    | Choo                                                                                                            | 23 |
| <b>3</b> | <b>O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO EM FOCO</b>                                                    | 24 |
| 3.1      | A FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA PERSPECTIVA CURRICULAR                                                           | 26 |
| 3.2      | O BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR                                                                                   | 34 |
| 3.3      | SERVIÇOS DE REFERÊNCIA                                                                                          | 38 |
| 3.3.1    | A atuação do bibliotecário e o serviço de referência                                                            | 47 |
| 3.3.2    | Fontes de informação e o processo de busca e recuperação de informações                                         | 50 |
| <b>4</b> | <b>METODOLOGIA DA PESQUISA</b>                                                                                  | 60 |
| 4.1      | MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA                                                                      | 62 |
| 4.2      | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGAÇÃO                                                                         | 64 |
| 4.3      | AMOSTRA E UNIVERSO                                                                                              | 66 |
| 4.4      | CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO                                                                                        | 67 |
| <b>5</b> | <b>APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>                                                        | 70 |
| 5.1      | ATUAÇÃO PROFISSIONAL                                                                                            | 73 |
| 5.2      | COMPORTAMENTO INFORMACIONAL                                                                                     | 79 |
| <b>6</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                                                                                     | 86 |
|          | <b>REFERÊNCIAS</b>                                                                                              | 90 |
|          | <b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DO SIBI/UFBA</b>                                       | 97 |

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho constitui uma pesquisa investigativa desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, com discussão relativa ao comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Cabe situar que essa pesquisa nasce das minhas vivências e carrega também muito das reflexões construídas na parceria com meu orientador e com os/as docentes do programa de pós-graduação. Inicialmente, por ser discente, intentava discutir sobre o comportamento informacional dos docentes que atuam no Instituto de Ciência da Informação, mas, no percurso de escrita associado a diferentes movimentos de idas e vindas no âmbito das questões pessoais, profissionais e acadêmicas, uma vez que constatamos alguns vazios no campo de estudo sobre os/as bibliotecários/as, a pesquisa foi, aos poucos, ganhando outras formas.

Este estudo assumiu como pressuposto o entendimento de que o comportamento informacional dos/as bibliotecários/as em alguma medida interfere nos serviços oferecidos aos/às usuários/as das bibliotecas universitárias e setoriais. Para investigar esse pressuposto, elegemos a Biblioteca da UFBA como campo fecundo de investigação e partimos da seguinte indagação para o problema: como o comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas interfere nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia?

Nesse contexto, a pesquisa teve como objetivo geral analisar as implicações do comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia. Nos objetivos específicos, buscamos: a) identificar as fontes e canais de informação usados pelos sujeitos investigados, b) verificar de que forma os bibliotecários buscam informação; e c) descrever os critérios adotados para o uso efetivo de uma informação.

Considerando tais aspectos, dedicamo-nos a realizar um mapeamento das produções acadêmicas sobre essa temática a fim de subsidiar nossas reflexões. Dessa forma, elencamos autores que trazem relevantes contribuições ao campo de estudos da Ciência da Informação no âmbito do comportamento informacional de

usuários, como Wilson (1999; 2000), Martinez-Silveira e Oddone (2007) e Santos (2017).

É importante registrar que a presente pesquisa se justifica pela importância da produção de reflexões em torno do fazer profissional dos bibliotecários, demonstrando em certa medida o impacto do seu trabalho e a produção de processos educativos a partir dessas experiências, uma vez que, o bibliotecário é um dos principais agentes na relação entre os usuários e a informação, no âmbito das bibliotecas universitárias.

Tal percepção foi adquirida ao longo do meu trabalho profissional em escola particular do ensino fundamental e básico em que a biblioteca fazia parte do contexto pedagógico da escola. Nessa linha de pensamento, foi observado o comportamento informacional do bibliotecário, levando a refletir sobre as bibliotecas universitárias na formação dos estudantes da graduação.

Encontra pertinência ainda devido à carência de trabalhos no campo da CI que abordem especificamente o comportamento informacional de bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. Pesquisas desenvolvidas em diferentes cursos de graduação e pós-graduação apresentam um corpo rico nas discussões sobre o comportamento informacional, porém em áreas mais ligadas a saúde, administração, empresas, entre outros campos profissionais. Todavia, no âmbito do profissional bibliotecário, tivemos dificuldade na localização de trabalhos que fizessem essa articulação.

Dessa forma, para melhor organizar nossas ideias, o trabalho está estruturado em seis seções, entre essas, a presente introdução; a seção dois, intitulada “Comportamento informacional: discussões teórico-conceituais”, em que apresentamos os principais autores do campo de estudos em que a pesquisa se assenta e suas reflexões sobre comportamento informacional, necessidades informacionais e usuários da informação; na terceira seção, discutimos a formação do bibliotecário, seu potencial de educador, sua atuação, o serviço de referência e as fontes de informação e o de busca e recuperação de conteúdo; na seção seguinte, discutimos os procedimentos metodológicos para desenvolver o estudo em questão; na quinta seção, apresentamos uma síntese dos dados coletados e algumas reflexões sobre esses dados e, por fim, nas “Considerações finais” em que alinhavamos nossas reflexões com base nos objetivos e nos resultados alcançados com a pesquisa.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: DISCUSSÕES TEÓRICO-CONCEITUAIS

O campo de estudo denominado ‘Comportamento Informacional’ (ou *Information Behaviour*) tem suas origens no início do século XX, no que se convencionou chamar estudos de usuário (*user studies*). Em linhas gerais, o comportamento informacional diz respeito ao comportamento de indivíduos no processo de interação com a informação necessitada. É, de certo modo, o resultado do reconhecimento de alguma necessidade de informação em torno de algum assunto e a ação que o indivíduo realiza por meio de vários procedimentos de busca da informação para suprir essa necessidade.

Na realidade, o termo comportamento de busca e uso de informação já era usado em tópico de pesquisa nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Segundo Wilson (1999), ele começou a ser utilizado na Conferência sobre Informação Científica, da Royal Society, em 1948, mesmo antes que o termo Ciência da Informação fosse utilizado pela primeira vez. Nesse período, já era possível identificar artigos sobre o comportamento e busca de informação de cientista e tecnólogos, ainda que o emprego dessa expressão não fosse explícito.

Em suas pesquisas sobre comportamento informacional, Gasque e Costa (2010) evidenciam o aumento considerável de trabalhos relacionados à mencionada temática. Salientam ainda que investigações dessa natureza contribuem para analisar o comportamento de sujeitos mediante a busca e uso da informação. Além disso, possui como finalidade conhecer o perfil dos usuários para imputar melhorias no que se refere aos serviços e produtos oferecidos em unidades informacionais.

Considerando a importância desse campo de estudos, apresentaremos, na presente seção, algumas reflexões sobre os aspectos teórico-conceituais do termo “comportamento informacional”. Desta forma, discutiremos os conceitos sobre o comportamento informacional, os estudos relacionados às necessidades e usuários da informação e as reflexões pertinentes aos modelos de comportamento informacional. Para tanto, procuramos recuperar as discussões tecidas por alguns autores que, ao longo dos anos, têm se dedicado a essa investigação.

Apresentar os aspectos teórico-conceituais que atravessam os estudos a respeito do comportamento informacional nos permite ter uma visão mais apurada acerca da relação do usuário com a informação, a partir de diferentes aspectos.

## 2.1 SUBSÍDIOS TEÓRICO-CONCEITUAIS PERTINENTES ÀS PESQUISAS RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

Considerando as diferentes perspectivas que atravessaram o campo dos estudos em torno do comportamento informacional, recuperaremos determinadas perspectivas de autores que se dedicam à referida temática.

De acordo com Wilson (1999), os primeiros estudos que se voltavam à discussão do que hoje chamamos de comportamento informacional e outrora chamávamos de estudos de usuário tinham o foco voltado para os sistemas de informação específicos que eram usados, de modo que o foco era como os indivíduos usavam certas fontes de informação.

Antes da Ciência da Informação (CI) desenvolver investigações que autorizassem definir os contornos conceituais do tema 'comportamento informacional', com estudos centrados em como os indivíduos lidam com a informação como um todo, Silva-Jerez (2016) afirma que, por um tempo, as pesquisas estudaram predominantemente a perspectiva do processo de busca de informações pelos indivíduos, antes de ampliar mais o seu foco para outras ações envolvidas no lidar com informação.

Tratando do desenvolvimento do campo de estudos, Martinez-Silveira e Oddone (2007) discutem que as transformações no campo de pesquisas desenvolvidas pela CI acompanham o fluxo de transformações sociais. As autoras demonstram que, até a década de 80, a CI dedicava-se aos estudos centrados nos sistemas de informação e sua eficiência, pensando no funcionamento adequado dos mencionados sistemas com os mecanismos de recuperação da informação. A partir da década de 80, as mudanças na maneira de perceber o usuário despertaram reflexões e interpretações absolutamente diferentes, fazendo com que este ocupasse o centro de estudos. Na atualidade, contudo, as pesquisas voltam-se para a perspectiva de que o contexto desempenha papel tão importante quanto as estruturas cognitivas individuais ou as características mecânicas e operacionais dos sistemas de informação.

Martinez-Silveira e Oddone (2007) afirmam que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer a determinadas necessidades. Considerando essa perspectiva, as autoras acenam a busca informacional como a tentativa intencional de encontrar

informação, uma ação consequente da proeminência de satisfazer uma necessidade humana. É importante salientar que, no processo de construção do comportamento informacional, a busca pela informação será influenciada pelo contexto e pelos recursos disponíveis, mas também por alguns fatores. Entre esses fatores, as autoras citam:

Algumas das variáveis que determinam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo, (a) relacionados com fatores demográficos - idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica; (b) as relacionadas com o contexto-situação de necessidade específica, premência interna ou externa; (c) as relacionadas com a frequência - necessidade recorrente ou nova; (d) as relacionadas com a capacidade de prevê-la - necessidade antecipada ou inesperada; (e) as relacionadas com a importância - grau de urgência; (f) as relacionadas com a complexidade - de fácil ou difícil solução. (MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p.120)

Acerca disso, Wilson e Wash (1996) registram a existência de oito variáveis que intervêm no processo de busca informacional: a) pessoais; b) emocionais; c) educacionais; d) demográficas; e) sociais ou interpessoais; f) de meio ambiente; g) econômicas; h) relativas às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação).

Tais variáveis mencionadas por Wilson (1999) reportam para o cotidiano, em que a busca informacional reflete no comportamento informacional dos usuários, dado que a busca pela informação traduz a necessidade de aquisição do conhecimento e resulta no comportamento do usuário quando o indivíduo está satisfeito por alcançar o seu objetivo informacional.

Nesse contexto, Wilson (2000) considera quatro conceitos ao abordar o comportamento informacional de usuários. No primeiro momento, salienta o próprio comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa. Nessa direção, observa-se que o modo tradicional pelo qual acessamos a informação no cotidiano configura-se um acesso passivo, notadamente através do acesso pelos canais e fontes consideradas populares, como a televisão e o rádio.

Por outro lado, com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), há uma predisposição para um convívio num ambiente interativo, onde o usuário da informação se torna protagonista no processo de acesso e uso de conteúdos participando ativamente de todo o processo de aquisição de saberes.

O segundo conceito consiste no comportamento de busca da informação, isto é, a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de

atingir um objetivo. A procura desse objetivo dar-se-á através da busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação; essa informação vai depender também da qualidade da fonte de informação que irá determinar o padrão de busca e a facilidade de se acessá-la. Wilson (2000) apresenta o conceito de comportamento de busca como sendo aquele com consequências para satisfazer a uma necessidade ou atingir um objetivo previamente planejado.

O terceiro conceito refere-se ao comportamento de pesquisa de informação, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos. Neste conceito o indivíduo consegue estabelecer uma compreensão dos diversos sistemas que possam influenciar no seu comportamento por existir a interação e assimilação dos sistemas de informação.

E por último, o quarto conceito destaca o comportamento do uso da informação, sendo aquele que envolve o conjunto dos atos físicos e mentais, aliando novas informações aos conhecimentos prévios do indivíduo. Neste contexto, aqui, o novo conhecimento alcançado é facilitado pelo conhecimento prévio que permite ao indivíduo usar a informação com propriedade pela aquisição do conhecimento anterior.

Nesse sentido, vale considerar as ideias de Figueiredo e Paiva (2015) quando salientam que o conhecimento sobre o comportamento informacional emerge a partir da identificação das necessidades informacionais dos usuários, do objetivo das suas buscas pelas fontes de informação e de como fazem uso da informação. A busca surge das necessidades de informação e reflete o comportamento informacional dos usuários.

Pesquisar acerca do comportamento informacional permite analisar com acuidade os processos relacionados às necessidades informacionais de usuários, de modo a colaborar com o alcance dos seus objetivos. Considerando o citado entendimento, faz-se essencial discorrer a relação entre comportamento informacional e as necessidades informacionais dos usuários. Assim, na subseção a seguir, foram desenvolvidas algumas reflexões em torno das ideias de autores que tem se dedicado à temática investigada.

## 2.2 ESTUDOS DAS NECESSIDADES DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Nessa subseção, dedicamo-nos a pensar sobre a relação entre comportamento informacional e as necessidades informacionais dos usuários da informação. Para tanto nos apoiamos na ideia de diferentes autores/as que nos permitem perceber como esse campo de estudos tem se desenhado e quais as reflexões que trazem para pensar a nossa pesquisa.

Figueiredo e Paiva (2015) relatam que o desenvolvimento dos estudos do comportamento informacional evoluiu a partir da mudança de um paradigma da CI voltado para os sistemas de informação para outro paradigma orientado a usuários. As autoras afirmam ainda que o comportamento informacional humano é um processo complexo, por absorver elementos internos (sentimentos, percepções e estados mentais), bem como elementos externos (ambientais, demográficos, econômicos e sociais).

Wilson (1999) aponta como origem desse campo a I Conferência de Informação Científica da Royal Society, realizada em 1948, ocasião em que muitos estudos sobre comportamento de busca da informação foram apresentados, ainda sem o termo específico. Como consequência dessa conferência, Costa e Pires (2014) pontuam que diferentes frentes de estudos têm sido abertas ao longo das décadas, delineando diferentes etapas do campo, conforme se poderá visualizar no quadro abaixo.

**Quadro 1 – Evolução das abordagens sobre o comportamento informacional**

| Década | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1940   | Os estudos restringiam-se à área de Exatas e objetivavam agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1950   | Intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, englobando as Ciências Aplicadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1960   | Nessa época, os estudos passam a contemplar questões relativas ao comportamento de usuários, como tecnólogos e educadores, surgindo estudos de fluxos da informação, canais formais e informais. Data desse período o crescimento de estudos que analisam os diferentes aspectos de busca e uso da informação, designando os estudos sobre "Necessidades e Usos da Informação";                                                                                                                                                                                                      |
| 1970   | Neste período, emergem estudos relativos aos usuários e à satisfação de suas necessidades de informação, caracterizando-se como estudos de necessidades que, por sua vez, passariam a divergir em duas direções: abordagem tradicional ( <i>systemoriented approach</i> ou <i>traditional approach</i> ), dirigida sob a ótica do sistema de informação; e abordagem alternativa, dirigida sob a ótica do usuário ( <i>user-oriented approach</i> ou <i>alternative approach</i> ). São dessa época estudos sobre usuários das áreas de humanas, ciências sociais e administrativas; |
| 1980   | Os estudos passaram a focar a avaliação de satisfação e desempenho.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Fonte: Furnival e Abe (2008, p. 159)

De acordo com Wilson (1999), uma das principais críticas feitas na realização desses estudos devia-se ao fato destes não terem tido base em pesquisas prévias, de forma a consolidarem um corpo teórico e de estudos empíricos que pudessem servir como ponto de partida para pesquisas futuras. Os estudos eram influenciados

por uma tradição positivista centrando métodos de pesquisas quantitativas, o que representaram inapropriados para os estudos do comportamento humano e contabilizavam informações como, por exemplo, a quantidade de visitas às bibliotecas, o número de assinaturas pessoais de periódicos e o número de citações nos artigos. Esses números mostraram poucos dados de relevância para o desenvolvimento da teoria ou mesmo da prática do processo de busca e uso da informação.

Na literatura, alguns trabalhos de pesquisadores têm provocado influências decisivas à elaboração de mais estudos de comportamento na área, cabe destacar as abordagens dos pesquisadores norte-americanos Thomas Wilson e Carol Kuhlthau que representam os fundadores da presente investigação. Entretanto, autores relevantes abordam a referida temática com propriedade, a exemplos de Brenda Dervin, Peter Ingwersen e David Ellis. Na subseção a seguir, apresentamos os modelos de comportamento informacional desenvolvidos por estudiosos diversos para ampliar a discussão da presente pesquisa.

## 2.3 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades.

A partir da década de 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação.

### 2.3.1 Thomas Wilson

Os modelos de Thomas Wilson, elaborados em 1981 e revisados em 1996, investem nos padrões do comportamento informacional humano, direcionados às necessidades de informação dos usuários. No primeiro modelo, elaborado em 1981, as necessidades de informação podem ser definidas como psicológicas, afetivas ou cognitivas e estão diretamente relacionadas à personalidade do indivíduo, aos papéis que ele desempenha na sociedade e aos vários contextos ambientais, sejam eles

econômicos, tecnológicos e políticos, que influenciam os diferentes papéis sociais que ele exerce.

Está focado na busca ativa da informação, a partir da percepção da necessidade de informação, que tem como base duas proposições: a primeira enfatiza que a informação é uma necessidade secundária, originada a partir das necessidades primárias, e a segunda ressalta que as pessoas, ao buscarem informações, deparam-se com barreiras que podem impedi-las de encontrar o conteúdo desejado.

Em 1996, Thomas Wilson aprimorou esse modelo, adicionando os conceitos: mecanismos de ativação, caráter cíclico da busca, importância do contexto e categorização de variáveis intervenientes, envolvidas com os aspectos individual, social e ambiental do indivíduo. Na reformulação do modelo de comportamento informacional, Wilson recuperou determinados aspectos do modelo *sensemaking*, incluindo um estágio entre a pessoa e a consciência da necessidade de informação, que Dervin apresenta como uma “lacuna” entre a situação e o uso da informação. (WILSON, 1999).

### **2.3.2 Nicholas J. Belkin**

Nicholas J. Belkin propôs, em 1980, o modelo *Anomalous State of Knowledge (ASK)*, conhecido como “Estado Anômalo do Conhecimento” e parte da premissa de que, quando o indivíduo identifica uma necessidade de informação, ele tem a percepção de seu estado de conhecimento, reconhecendo a necessidade de buscar novas informações. O estado do usuário é chamado de anômalo porque muitas vezes as inadequações podem ocorrer de diversas maneiras, como *gaps*, lacunas, incerteza ou incoerência. Essa interação de recuperação de informações para suprir sua necessidade faz com que o estado de conhecimento do indivíduo seja constantemente alterado, possibilitando o usuário a mudar sua estratégia, reavaliar suas fontes e definir o fim da busca de acordo com suas motivações e demandas.

É uma proposta útil para ampliar o entendimento do comportamento informacional, por abarcar as dimensões cognitiva e social dos usuários (ROLIM; CÉNDON, 2013).

### **2.3.3 Brenda Dervin**

O modelo *sensemaking* proposto por Brenda Dervin pretende avaliar como os usuários percebem, compreendem, interagem com as fontes informacionais e usam a informação com o enfoque na “Construção de Sentidos”, a partir das experiências sociais, culturais, políticas e econômicas do sujeito. De acordo com Ferreira (2008), o modelo está embasado nas teorias oriundas das Ciências Cognitivas, da Teoria Crítica, da Terapia Psicológica e, principalmente, da Teoria da Comunicação, que apresenta a informação como produto da observação humana.

O modelo foi concebido muito antes das mudanças tecnológicas que temos presenciado nos últimos anos e concentra as necessidades e preferências do usuário na avaliação e concepção dos sistemas de informação. O modelo de Dervin busca identificar quais as necessidades e motivações do usuário e qual o papel dos sistemas no atendimento (ou não) dessas necessidades, considerando que os sistemas de informação e os processos e recursos subjacentes existem para agregar valor à satisfação das necessidades dos usuários.

#### **2.3.4 David Ellis**

O Modelo de David Ellis não apresenta um diagrama, comum aos outros modelos, mas uma série de categorias de atividades relacionadas à busca informacional. É um modelo relevante por resultar de pesquisa empírica e ter sido testado em diversos estudos.

Conforme salienta Santos (2017, p. 82), a proposta de Ellis “procurou desenvolver um modelo analítico o mais abrangente possível à adequação em sistemas de informação reais”. Assim, o foco do modelo é o processo de busca de informação que identifica os caminhos da construção do conhecimento. Os estágios do *Information Search Process* (ISP), ou seja, processo de busca de informações, descrevem as fases de questionamento como uma experiência em que os estudantes solicitam mais do que uma simples orientação em relação à localização e utilização das fontes de informação, eles necessitam gerar conhecimento, aprender com a informação que encontraram.

As categorias analisadas têm a compreensão de uma estrutura de comportamento informacional contínua, que serve de assentamento a programas de navegadores de internet, como em pesquisas em bancos e bases de dados baseadas em arquitetura da informação inteligíveis a usuários.

O teórico busca em seu modelo de comportamento informacional apresentar uma proposta que se enquadre nas diversas situações e usuários. Considerando a presença da internet no uso da informação, o modelo apresenta-se interessante, na medida em que conforme salienta Santos (2017), a prioridade é proporcionar aos usuários de bases de dados uma navegação simples e adequada à recuperação de informação, cumprindo as prerrogativas estruturais da CI de organização e representação de conteúdos para atender as necessidades dos usuários.

### **2.3.5 Carol Khulthau**

O Modelo de Carol Khulthau, processo de busca de informações –*Information Search Process* – (ISP) tem como princípio a união de sentimentos, pensamentos e atitudes, buscando a localização e utilização das fontes de informação com a necessidade de gerar conhecimentos. A autora defende a busca da informação como um processo de construção do conhecimento. Essa interação se dá através de uma abordagem fenomenológica com a cognitiva.

### **2.3.6 Choo**

Choo (2006), em seu modelo de uso de informação, proposto em 1998, relaciona os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a informação, apresentando três estágios: a necessidade de informação, a busca de informação e o uso da informação.

A base conceitual do modelo de Choo leva em consideração os trabalhos de Wilson (1981, 1999), de Dervin (1993) com sua teoria de criação de sentido *sensemaking*, desenvolvida a partir de 1972, e as reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação, identificadas por Carol Kuhlthau (1991), além das dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, propostas por Robert Taylor (1986). Tais dimensões são responsáveis pela alteração constante da percepção do indivíduo sobre o papel da informação e seus comportamentos de busca e uso, incluindo os critérios que utiliza para julgar a validade de uma informação (PEREIRA, 2010).

Os modelos de Comportamento Informacional – *Anomalous State of Knowledge* (ASK), *sensemaking*, Valor Agregado de Taylor, Modelo de Ellis, *Information Search*

*Process* (ISP), Modelo de Wilson e Modelo Integrativo de Choo, descritos com o intuito de identificar semelhanças e diferenças, considerando que descrevem a trajetória percorrida no processo de identificação das necessidades, busca e uso da informação.

Para compreender melhor o profissional da informação, suas atribuições e complexidades do contexto em que este atua, a seção a seguir discute sobre o bibliotecário enquanto profissional multifacetado, buscando refletir acerca da sua atuação, sua formação, os principais desafios que marcam a formação e a atuação, bem como o potencial educativo dessa profissão.

### **3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO EM FOCO**

Na presente seção, buscamos discorrer sobre o profissional bibliotecário, visto que nossa compreensão incide no entendimento deste como um dos principais protagonistas envolvidos no processo de aquisição da informação em nossa sociedade. O fazer profissional do bibliotecário está diretamente ligado a essa ferramenta utilizada pela sociedade, e portanto, conhecer mais sobre esse profissional é essencial para as reflexões propostas por essa pesquisa. Assim, tecemos reflexões sobre o contexto informacional em que atua, sobre sua formação, os desafios, possibilidades enquanto mediador da informação e o papel educativo das suas funções.

De acordo com Ferreira (1996), a informação é um insumo valioso e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas. Para a autora, conforme o indivíduo se move através do tempo e espaço, assume-se que a informação tanto pode descrever como predizer a realidade e, na verdade, permite ao indivíduo mover-se de modo mais eficiente. Constituindo-se como algo elaborado pelo ser humano em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações.

Targino (2000), discutindo a sociedade da informação e sociedade do conhecimento, afirma que essa expressão dá ênfase:

À informação e ao seu acesso a informação, ocasionando transformações profundas no sistema de produção e consolidando o setor quaternário da

economia, que incorpora todos os indivíduos, instituições, processos, produtos e atividades que fazem parte do ciclo de vida da informação desde a sua geração – inovação científica, artística e tecnológica – até seu consumo – absorção e aplicação. (TARGINO, 2000, p. 62).

Ou seja, a expressão apresenta uma nova abordagem, novo olhar e entendimento sobre a informação na sociedade contemporânea e, conseqüentemente vai implicar também um novo olhar sobre o sujeito que atua diretamente neste campo. Considerando a velocidade, a competitividade, e outras dimensões que envolvem a informação na sociedade contemporânea, Targino (2000) chama atenção para o fato de que as novas tecnologias não se superpõem à condição humana, à cultura, à sociedade, e à vida, sendo urgente uma ênfase majoritariamente centrada nas necessidades sociais e não nas tecnologias, ainda que se garanta o conhecimento como fundamento para o fortalecimento econômico dos povos. Deve-se, segundo a autora, visar à possibilidade de acesso e capacidade de uso da informação e do conhecimento, mas também a qualidade de vida dos indivíduos e da coletividade.

Nesse sentido, pensar no profissional da informação implica em considerar o contexto social em que estamos inseridos a nível global, os paradigmas e as novas exigências em torno da sua matéria prima de trabalho. Deste modo, cabe entender melhor o cenário que atravessa na atualidade a existência do profissional que lida com algo vivo e movente como a informação e, melhor ainda, entender quem é esse profissional e o que se espera deste.

Targino (2000) afirmava que a expressão “profissional da informação” é relativamente nova, vinculando-se aos discursos em torno da sociedade da informação ou sociedade do conhecimento, tendo sido disseminada por autores como Mason (1990) e Ponjuan (1993; 1995), sendo fortalecida pela Federação Internacional de Informação e Documentação, quando esta criou grupo de estudo dedicado ao moderno profissional da informação. Deste modo, o profissional da informação, é aquele cuja ocupação especializada vincula-se a lidar com a informação.

Ainda de acordo com Targino (2000), por se constituir em uma assunção de novos papéis e funções, sendo uma atividade que incorpora aspectos multidisciplinares não consolidados nos cursos de graduação, o profissional da informação parece possuir uma fragilidade em sua conceituação. De acordo com o, autor, ainda há, mesmo entre profissionais que atuam ou estudam no campo da informação, uma falta de nitidez sobre o perfil do profissional. Contudo, há uma maior

aproximação com a análise de que são aqueles que se dedicam à informação, implicando atualização, capacidade de pesquisa e de manuseio de suportes variados, com foco nas demandas informacionais do público.

Considerando tais aspectos, Targino (2000, p. 64-65) afirma que:

Todos os bibliotecários são ou deveriam ser profissionais da informação, mas nem todos os profissionais da informação são bibliotecários. A eles somam-se: documentalistas, arquivistas, museólogos, administradores, contadores, analistas de sistemas, comunicólogos, jornalistas, publicitários, estatísticos, engenheiros de sistema, sociólogos, educadores, dentre outros com ênfase para ocupações emergentes como, *webmasters* e analistas de lógica industrial.

Nesse contexto, percebemos que o campo de profissional da informação é um campo amplo e que exigirá, conforme a atuação específica, requisitos, habilidades, atribuições e formação peculiares, que implicarão diretamente na forma como esta informação será tratada e em como esse profissional será concebido.

Ferreira (2016) aponta que os profissionais da informação estão codificados na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO – 32), estabelecida no ano 2003, sob o número 2612, formando uma família que compõe: bibliógrafo, cientista de informação, consultor de informação, especialista de informação, gerente de informação e gestor de informação.

Na presente investigação, para efeito de recorte, interessa-nos pensar a respeito do profissional da informação no campo da Biblioteconomia. Portanto, serão produzidas nesta seção algumas reflexões que ajudem a pensar sobre a formação do bibliotecário, discutindo a perspectiva curricular, especialmente considerando que nos últimos anos a sociedade seguiu um rumo cada vez mais informacional, com apresentação de novas demandas a este sujeito.

Interessa-nos ainda discutir o lugar do bibliotecário como um potencial educador, na medida em que este profissional atua diretamente com o conhecimento, além de discutir sua atuação nos serviços de referência, articulando por fim as fontes de informação e o processo de busca e recuperação de conteúdos ao fazer deste profissional.

### 3.1 A FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA PERSPECTIVA CURRICULAR

O bibliotecário enquanto profissional tem sido amplamente influenciado pelas transformações que constituem a sociedade da informação, considerando o contexto atual e as novas exigências postas para a profissão. Desta forma, buscar-se-á discutir sobre a formação do bibliotecário na perspectiva do currículo, traçando algumas reflexões sobre o que se projeta para este, tanto a partir das diretrizes curriculares, quanto a partir do que a literatura aponta ser necessário ao perfil e à atuação deste profissional na contemporaneidade.

De acordo com Diniz, Pena e Gonçalves (2011), os cursos de Biblioteconomia historicamente direcionaram, durante décadas, o seu ensino para formar pessoas para catalogar e classificar os documentos. Todavia, mediante os avanços tecnológicos e com o aumento exponencial da informação, necessitou-se de outro tipo de profissional, na medida em que houve uma cobrança para o aperfeiçoamento de pessoas com perfis inovadores. É nesse contexto que surgem as mudanças curriculares nos cursos em todo o país, visando atender às novas demandas de mercado e, dessa forma, pensando numa formação interdisciplinar, interagindo com outras ciências, atenuando assim uma atuação pragmática. Os autores sinalizam que:

As transformações curriculares são fundamentais para que os currículos dos cursos de graduação possam dar condições aos discentes terem uma formação contextualizada, que leve em conta não só as questões técnicas da profissão, mas, sobretudo consigam um maior dinamismo na atuação profissional. (DINIZ, PENA, GONÇALVES, 2011, p.291).

De acordo com Siqueira e Siqueira (2014), ao longo da história de constituição enquanto área institucional regular e contínua de formação no Brasil, a Biblioteconomia, desde o final do século XIX até os dias atuais passou por distintas fases. Nesse cenário, pensado a história de desenvolvimento do curso de Biblioteconomia e a sua organização curricular, os autores apontam que: ,

O que se observa é que a polarização entre enciclopedismo humanista e tecnicismo encontrou o seu decurso ao longo do tempo, e a se verificar pelas ementas disponíveis *online*, hodiernamente prevalecem na maior parte do território nacional os pressupostos da Biblioteconomia norte-americana. (ALMEIDA, 2012 *apud* SIQUEIRA E SIQUEIRA, 2014, p.19).

Siqueira e Siqueira (2014) destacam ainda sobre organização curricular e desenvolvimento do curso que:

Numa perspectiva histórica, a polarização entre humanismo enciclopédico e ênfase na técnica, bem como a solidificação das experiências de currículo mínimo antecederam a posterior expansão dos cursos de graduação pelas diferentes regiões do país, mesmo que ainda permaneçam concentrados majoritariamente no Sudeste. Em 2013, havia oficialmente 39 cursos superiores de Biblioteconomia no Brasil, 26 deles em instituições públicas federais ou estaduais e 13 em instituições particulares, sendo: 02 no Norte; 08 no Nordeste; 05 no Centro-Oeste; 17 no Sudeste; e 07 no Sul. (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2013).

Percebe-se, com isso, que, para conhecer efetivamente o perfil e o profissional que se forma, é necessário que as perspectivas curriculares sejam analisadas cuidadosamente. Barbosa (2005) afirma que diversos especialistas do campo da Biblioteconomia vêm apontando as deficiências da formação e a premência de delimitação do espaço laboral do bibliotecário e, obviamente, a definição das competências profissionais para atuar na realidade contemporânea. Com isso, entendemos que parece ter havido um consenso quanto à necessidade de novas concepções na constituição dessa formação.

Barbosa (2005, p.25-26) afirma ainda que:

O bibliotecário parece ter sido afetado mais intensamente uma vez que, em sua fase mais recente e avançada de inovações, as tecnologias da informação e da comunicação mudaram drasticamente o seu fazer profissional, criando novos procedimentos e serviços e destruindo outros; como consequência, para a classe bibliotecária, a estruturação de novos processos de trabalho passa pela redefinição de seu campo de atuação e pela aquisição de competências que o torne potencialmente apto a assumir a nova demanda. (p.25-26)

É nesse contexto que discutir as Diretrizes Curriculares Nacionais que atualmente embasam a formação do bibliotecário assume singular importância. Na medida em que, como afirma Ferreira (2016), um dos grandes desafios da formação, é fazer:

Com que o profissional bibliotecário desenvolva posturas e competências que o possibilitem perceber nichos de mercado que carecem de serviços especializados de informação. Essa postura depende do papel da formação desse indivíduo e do papel do formador que possui a desafiadora missão de trabalhar no desenvolvimento dessas competências.

Ou seja, consolidar uma formação que seja capaz de dialogar com o contexto social e com as demandas que a contemporaneidade apresenta, e que essa postura

seja assumida politicamente pelo currículo e pelos sujeitos responsáveis pela condução do processo formativo.

Considerando as realidades vislumbradas por um currículo enquanto composto “heterogêneo constituído por matérias dispares e de naturezas distintas por saberes diversos e com capacidades variadas; por sentidos múltiplos e com inúmeras possibilidades” (PARÁISO, 2010, p. 153) e a proposição deste estudo de refletir acerca dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e seu comportamento informacional, percebe-se ser pertinente lançarmos um olhar sobre as diretrizes que norteiam os currículos do referido curso, no sentido de entender quais contextos demarcam a produção de saberes na formação do bibliotecário.

Dias (2011) endossa que as diretrizes, assim como outros documentos legais e normativos, são documentos vistos como definições de determinados grupos influentes na política, nos mais diversos âmbitos, especialidades e escalas. A autora ressalta que o processo de definição dos textos curriculares, envolve relações de poder e conhecimento, sendo sempre parcial e, desse modo, somente determinadas agendas e influências são reconhecidas como legítimas, somente certas vozes são ouvidas em qualquer momento e, para entender porque determinadas agendas e vozes são legitimadas, faz-se necessário reconhecer as diferentes propostas que são disputadas e seus processos de articulação em torno de um projeto hegemônico.

Desde modo, percebe-se que a produção curricular se constitui na articulação de distintos contextos de produção, em um processo de luta política em razão de projetos distintos, ou seja, a política curricular se apresenta como um espaço de lutas hegemônicas e precisa ser considerada no âmbito de um ciclo político, uma vez que são produzidas na confluência de diferentes contextos: o da política, das influências e da prática, os quais não têm seus significados fixos, mas nesse processo de reinterpretção pelos diferentes sujeitos/dimensões, geram práticas diversas (BALL, 2001).

No que se refere aos cursos de Biblioteconomia no Brasil, de acordo com Prudêncio e Rodrigues (2015), a construção das diretrizes curriculares foi debatida em vários encontros de ensino da área, gestados pela Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), sendo destacados os Encontros Nacionais de Ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação

(ENEBCI). A autora Guimarães (2002) informa que, entre essas discussões, pode-se citar:

Questões relativas à estrutura curricular (I ENEBCI, 1986), a operacionalização desse fazer curricular, no que tange aos estágios e ao mercado de trabalho (II ENEBCI, 1989), ao delineamento de projetos, político-pedagógicos pelas instituições de ensino (III ENEBCI, 1992), aos impactos sofridos pela realidade de ensino do país em virtude do advento de um moderno profissional da informação (IV ENEBCI, 1995), e a discussão das competências e habilidades almejadas para o egresso em um contexto de MERCOSUL (V ENEBCI, 1998). (GUIMARÃES, 2002, p.55).

Fruto de um movimento discursivo, reflexivo e político, os cursos de Biblioteconomia são regidos atualmente pela Resolução do Conselho Nacional de Educação/Câmara de Ensino Superior 19 de 13 de março de 2002, a qual estabelece as diretrizes curriculares para o curso, sendo integrante do parecer nº 492/2001, de 03/04/01, da Câmara de Ensino Superior do Conselho Nacional de Educação, com retificação, sem alteração de sua redação, pelo parecer 1363/2001, de 12/12/01, do mesmo órgão, publicada pelo DOU nº 20, de 29/01/02, seção I, página 60.

As Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Biblioteconomia por meio do parecer nº 492/2001 enfatizam as principais competências e habilidades globais que, em tese, são compreendidas como essenciais para um bom desempenho profissional. Focando na “proficiência, a criatividade, a busca de aprimoramento contínuo e a capacidade de observar padrões éticos de conduta, como características fundamentais para o perfil do bibliotecário”. (PRUDENCIO; RODRIGUES, 2015, p.5). Com isso, a partir do estabelecimento das DCN, ficou definido que a formação oferecida pelo citado curso deveria abranger no perfil dos graduandos:

O desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc. (BRASIL, 2001, p. 33).

Nesse cenário, a formação do profissional bibliotecário deve contemplar as seguintes competências que, segundo o parecer 492/2001, que trata das diretrizes curriculares do curso de biblioteconomia, conferem os seguintes objetivos:

### 3) GERAIS

- gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- formular e executar políticas institucionais;
- elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

#### B) Específicos

- interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
- criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação (BRASIL, 2001, p. 33).

Além dessas competências e habilidades, as DCN apontam os conteúdos curriculares a serem contemplados pelo curso. Dividindo-os em formação geral, formação específica, conforme a abordagem a seguir:

Os conteúdos [...] distribuem-se em conteúdos de formação geral, destinadas a oferecer referências cardeais externas aos campos de conhecimento próprios da Biblioteconomia e em conteúdos de formação específica, que são nucleares em relação a cada um das identidades profissionais em pauta. Que [...] os conteúdos de formação geral envolvem elementos teóricos e práticos e têm por objetivo o melhor aproveitamento dos conteúdos específicos de cada curso. Que os conteúdos específicos ou profissionalizantes, [...] têm caráter terminal. Constituem o núcleo básico no qual se inscreve a formação de bibliotecários. (BRASIL, 2001, p. 33).

As diretrizes sugerem que o currículo contemple conteúdos de Tecnologia da Informação e Metodologia de Pesquisa, indicando ainda a importância do aspecto humanista na formulação dos conteúdos de modo a articular ao curso um sentido social e cultural que “ultrapasse os aspectos utilitários mais imediatos sugeridos por determinados itens” (BRASIL, 2001, p.33). Destacam o papel do estágio na formação

profissional enquanto espaço de interação com o ambiente de atuação profissional, afirmando que:

Os estágios serão desenvolvidos no interior dos programas dos cursos, com intensidade variável segundo a natureza das atividades acadêmicas, sob a responsabilidade imediata de cada docente. Constituem instrumentos privilegiados para associar desempenho e conteúdo de forma sistemática e permanente. Além disso, o colegiado do curso poderá estabelecer o desenvolvimento de atividades complementares de monitoria, pesquisa, participação em seminários e congressos, visitas programadas e outras atividades acadêmicas e culturais, igualmente orientadas por docentes (de preferência em regime de tutoria) a serem computadas como carga horária. (BRASIL, 2001, p.33).

Por sua vez, no que diz respeito à estrutura do curso de Biblioteconomia, as DCN apontam que esta deverá ser definida pelo respectivo colegiado, que indicará a modalidades de seriação, de sistema de créditos ou modular. Como elemento final, o documento dispõe sobre a avaliação institucional do curso determinando que os cursos deverão criar seus próprios critérios para a avaliação periódica, incluindo aspectos técnico-científicos, didático-pedagógicos e atitudinais.

Concernente à formulação do Projeto Pedagógico de Curso (PPC), as Diretrizes Curriculares indicam que este deverá explicitar:

O perfil dos formandos; As competências e habilidades gerais e específicas a serem desenvolvidas; Os conteúdos curriculares de formação geral e os conteúdos de formação específica ou profissionalizante; O formato dos estágios; As características das atividades complementares; A estrutura do curso; As formas de avaliação. (BRASIL, 2002, p. 1)

Prudêncio e Rodrigues (2015) afirmam que, a partir dos anos 2001/2002, os cursos de Biblioteconomia passaram a trabalhar suas propostas pedagógicas e curriculares seguindo as diretrizes curriculares. E afirmam ser importante ressaltar o trabalho que a Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) desenvolveu, promovendo atividades formativas junto aos diretores, coordenadores e docentes, no sentido de refletir sobre as bases pedagógicas que deveriam orientar a formação universitária nesse campo, no país, bem como propor novas perspectivas de abordagens pedagógicas no processo de ensino-aprendizagem. De acordo com as autoras, das discussões e reflexões empreendidas, extraíram-se conceitos basilares para nortear a formulação dos projetos político-pedagógicos dos cursos de graduação nessa área.

Para Rodrigues (2002), uma vantagem das diretrizes consiste na possibilidade de os cursos organizarem seus projetos pedagógicos de acordo com a realidade social de cada região e direcionar o profissional para combater os problemas de sua prática, produzir e disseminar conhecimentos de maneira a refletir criticamente sobre a realidade que o envolve.

Fazendo uma análise sobre as diretrizes curriculares, Souza (2010, p.10) pondera que:

Não poderá ser cumprida devidamente, se for tratada como um mero instrumento burocrático. Desde a concepção dos critérios, seus instrumentos, sua interpretação e adaptações permanentes está subentendida a existência em cada Curso de graduação em Biblioteconomia instalado no país de uma equipe de pesquisa em Educação Bibliotecária, que possa dar conta tanto da produção de conhecimento sistematizado sobre a gestão educacional, quanto da transposição didática, dos efeitos da ministração dos conteúdos, dos procedimentos de avaliação, etc. Está dada então a necessidade de sistematização pelo fórum das escolas / cursos de graduação em Biblioteconomia de um programa permanente de pesquisa em Educação Bibliotecária que possa fomentar a construção, difusão e troca entre pares da reflexão sobre esta tarefa que é tornar academicamente mais forte a ação da Escola de Biblioteconomia no país e, de outro lado, fortalecer as bases para a interlocução internacional neste domínio das Ciências Humanas e Sociais, que é o constituído pela Educação Superior. [...] O currículo de cada escola deixa de ser responsabilidade de um terceiro e passa a ser da alçada de cada instituição e, mais particularmente, da responsabilidade social e política da categoria profissional bibliotecária. Na medida em que os executores e, portanto, os avaliadores da Educação Bibliotecária serão profissionais que advieram do interior da categoria é para esta que fluirão as cobranças da sociedade.

Com essa reflexão, o autor chama atenção à responsabilidade dos sujeitos que constroem os cursos de Biblioteconomia e são responsáveis pelos processos educativos nas universidades quanto aos aspectos necessários para que a formação possa alcançar efetivamente o proposto pelas diretrizes, mas também que consiga até mesmo ultrapassar essas orientações a partir de uma articulação que vislumbre uma formação que supere as fragilidades historicamente postas ao curso em prol das perspectivas curriculares adotadas em descompasso com as necessidades da sociedade e exigências apresentadas ao profissional. Nessa linha, Prudêncio e Rodrigues salientam que:

O grande desafio dos cursos, ao elaborarem suas propostas pedagógicas e curriculares, não está em apenas responder às exigências legais, mas sim em assumir o compromisso de formar profissionais crítico-reflexivos, com capacidade de compreender que os saberes e fazeres biblioteconômicos

somente se materializa se responderem às necessidades da sociedade. (2015, p.7)

Considerando esse desafio, é seguro afirmar que os cursos devem empreender ações que favoreçam aos estudantes desenvolver uma série de competências que possam contribuir para o seu desenvolvimento individual, assim como para o campo da Biblioteconomia, em consonância com o cotidiano social em que estão inseridos. Conforme salientam Almeida e Baptista (2013), há necessidade de atenção constante, em especial de docentes e discentes da área, para que os cursos formem bibliotecários competentes nas atividades relacionadas a organização, tratamento, disseminação, promoção e acesso à informação, como também bibliotecários conscientes da importância da profissão na sociedade, a qual se articula a um papel potencialmente educativo.

### 3.2 O BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR

Como já retratado nas seções anteriores, o bibliotecário é um profissional que tem como campo de atuação a organização e representação de informações, disponibilizadas por meio de diferentes suportes. Ao lidar com a satisfação das necessidades informacionais de usuários inscritos na sociedade, assume um papel muito importante frente às experiências educativas dos indivíduos. Por sempre estarem em contato com as pessoas, os bibliotecários, muitas vezes, acabam se tornando peças fundamentais na formação de usuários da unidade de informação em que atuam.

Nunes e Paes (2011) sinalizam que há uma discussão na atualidade a respeito da necessidade do bibliotecário mostrar-se apto a exercer o papel de mediador da informação, contribuindo não apenas com as atividades de organização e armazenamento da informação, mas, buscando, também, desempenhar ações sociais na instituição onde atua. Tal prática, de acordo com o apontado pelos autores, favoreceria a esse profissional disseminar informações para qualquer indivíduo e, assim, contribuir para uma possível formação do cidadão crítico, do indivíduo que age diretamente no meio onde vive de forma ativa, consciente dos seus direitos e deveres. Os autores defendem que:

O profissional bibliotecário deverá estender suas atividades para toda a comunidade em que atua, procurando desenvolver ações educativas que despertem nas pessoas o interesse pela leitura, e, assim, fazer com que essas possam se apropriar das informações e desenvolver diversas capacidades intelectuais (NUNES; PAES, 2011, p. 4).

Ferreira (2010) aponta que, de acordo com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a Biblioteconomia é concebida como uma área do conhecimento científico que lida com o fluxo da informação, e potencialmente com a educação não-formal. A Biblioteconomia deve trabalhar sob uma perspectiva local e global: a serviço da comunidade em que se insere a unidade de informação (comunidade acadêmica, população de um bairro, de uma escola etc.), visando o benefício da sociedade e humanidade, através da cooperação de unidades de informação entre si e com a comunidade.

A partir dessa definição, ao discutir a relação entre Biblioteconomia e a Educação, Ferreira (2010, p. 10) chama atenção para alguns aspectos, entre os quais o fato de que:

O distanciamento ideológico entre Biblioteconomia e Educação e a larga discussão sobre tecnologia e suas implicações ofuscou uma possível discussão sobre a possibilidade do bibliotecário de atuar como educador. Quando ambientado na biblioteca escolar ou em ações e projetos sociais, como bibliotecas comunitárias, por exemplo, o bibliotecário é mais facilmente reconhecido como educador, mas principalmente como mediador.

Com essa provocação, percebemos que talvez em ambientes de atuação fora das instituições escolares, a percepção educativa da atuação do bibliotecário possa sofrer algumas dificuldades em se consolidar, justamente por aspectos que perpassam tanto sua formação, quanto a visão da sociedade em relação a esse campo do conhecimento. Ou seja, não é essa uma relação tão simples de ser construída, muito embora seja de suma importância.

Outro aspecto a ser alvo de reflexão é conforme sinalizam Souza e Farias (2011), o fato de que, as escolas de Biblioteconomia oferecem uma formação generalista, básica, para todos os estudantes de biblioteconomia, gerando assim, profissionais generalistas, enquanto que, no cotidiano de suas atividades, é exigido do bibliotecário capacitações específicas, ou seja, aquilo que lhe é cobrado como profissional a academia não lhe deu formação adequada.

Ferreira (2010, p.13) reflete que:

Por ser uma área de atuação profissional recente no país e originalmente voltada apenas para a elite, a Biblioteconomia não teve reconhecida sua importância pelo povo, que não tinha acesso à biblioteca: com o passar do tempo e a criação das bibliotecas públicas, além da imagem do bibliotecário como erudito, foram sendo agregadas outras imagens distorcidas do bibliotecário.

Com as transformações sociais e tecnológicas que o mundo vem enfrentando, vemos aos poucos algumas dessas imagens tendo oportunidade de reconfiguração. Entre essas, a possibilidade de reflexão sobre a descontinuidade da conexão entre Biblioteconomia e educação e a possibilidade de resgate desta articulação na contemporaneidade.

Ferreira (2010) afirma ainda que Biblioteconomia e Educação, dentre outros pontos, possuem em comum a característica de trabalhar com as necessidades informacionais e a formação do sujeito, na medida em que surge em função do trabalho da educação. Por sua vez, Silva (2013, p.38) aponta que a formação acadêmica do bibliotecário, ao não incluir uma perspectiva de sua atuação como educador e conseqüentemente a desvalorizando o atendimento de referência, favorece um cenário marcado pela pelo esvaziamento crítico do atendimento de referência e uma prática profissional sem perspectiva de atuação como agente de mudança. Silva (2013) salienta que uma (auto) imagem de educador desperta para a práxis, voltando-se à cidadania, às necessidades informacionais da comunidade em que a biblioteca se insere e à mobilização profissional.

Analisando seu contexto de atuação com as necessidades informacionais dos sujeitos, este profissional acaba tendo entre suas possibilidades a atuação enquanto um mediador de conhecimento entre o leitor e o objeto alvo de seu interesse.

Sales (2004) sinaliza que o bibliotecário, por meio do exercício de sua função, pode favorecer um alargamento de seus horizontes que certamente refletirá no seu desenvolvimento pessoal e/ou profissional, oferecendo-lhe um posicionamento mais crítico diante dos fatos, além de dar-lhe também subsídios para entender e questionar sua realidade.

Considerando tais aspectos, cabe apontar que refletir sobre a identidade educacional do bibliotecário requer o reconhecimento e análise de habilidades, atitudes, e competências que de alguma forma possam proporcionar uma atuação mais humanística direcionada a objetivos educacionais e sociais.

Sales (2004, p.42) afirma que se conscientizando e acreditando que o seu trabalho pode favorecer a formação de sujeitos críticos, bem como, de uma sociedade mais crítica, “o bibliotecário estaria apto a atuar no desenvolvimento social como agente de transformação”.

De acordo com Silva (2013, p.40), para realizar uma práxis educadora, “o bibliotecário deve reavaliar sua própria formação (educação) e sua prática profissional. A prática bibliotecária ainda se baseia em atavismos e conceitos ultrapassados, não se constituindo como práxis”. Considerar essa reflexão é importante para pensar o profissional bibliotecário em consonância com as demandas da contemporaneidade, em que a práxis educadora é cada dia mais percebida como necessária nas diferentes esferas que lidam com a informação.

Uma das possibilidades de atuação do bibliotecário enquanto educador incide na interação com outros agentes educadores, proporcionando o acesso às informações desejadas, despertando nos seus usuários, por meio de práticas pedagógicas, o gosto pela leitura, contribuindo no processo de formação de cidadãos conscientes e críticos, leitores do mundo e da palavra escrita.

Nesse contexto, de acordo com Sales (2004), apoiar o trabalho docente a partir da oferta de informação implica, dentre outras ações, em: conhecer o usuário, bem como suas necessidades informacionais; interagir com o corpo docente e discente a fim de estimulá-los ao uso da biblioteca, mostrando-lhes todas as possibilidades informativas e culturais que ela pode lhes oferecer, contribuindo, portanto, biblioteca e bibliotecário, com o desenvolvimento e aperfeiçoamento cognitivo e intelectual dos usuários, independentemente de suas idades, guiando-os para a busca de novos conhecimentos.

Outra mediação que envolve um processo de atuação enquanto educador diz respeito ao próprio agir perante o usuário. De acordo com Petticelli (2007) o papel de educador do bibliotecário pode ser visto também na educação e treinamento de usuários. O usuário tem que se sentir acolhido, ser bem recebido, bem orientado. Desse modo, a autora endossa que um processo de educação de usuário deve objetivar instrumentalizar usuário no que diz respeito ao acesso à informação desejada, à comunicação e à geração de novas informações, assim sendo, o usuário, após o auxílio do bibliotecário, deve se sentir capacitado a procurar o que deseja de maneira a satisfazer sua busca.

Conforme definição de Dias e Pires (2004), a educação de usuário 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.

Petticelli (2007) detalha, ponderando que, nesse contexto, a educação de usuário é capaz de familiarizar este com a biblioteca, fazendo com que se sinta mais confortável no ambiente. Por sua vez, o treinamento, que complementa a educação dos usuários, é realizado através da capacitação do mesmo para o uso das ferramentas de busca utilizadas na biblioteca.

Considerando as questões pontuadas, percebemos que o bibliotecário atua como educador na medida em que incorpora uma nova postura, como mediador da informação, mas com olhar crítico e analítico para sua atuação, visando contribuir para a transformação social, no âmbito da biblioteca ou qualquer outro ambiente informacional em que trabalha, constituindo este enquanto espaço de informação e aprendizado. Nessa linha, cabe-nos considerar os objetivos dessa pesquisa, pensar um pouco sobre os serviços de referência e a atuação do bibliotecário na mediação da informação no mencionado âmbito.

### 3.3 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

Seção que procurou discutir uma abordagem teórica sobre o que são os serviços de referência, pensando sobre quais as dificuldades no âmbito da manutenção desse serviço, quais suas atividades e linhas de atuação, discutindo quais os impactos das tecnologias da informação nos serviços de referência, e apontando como se constitui a relação desse serviço com a atuação dos bibliotecários.

Accart (2012) aponta o termo referência, percebe-se o quanto o termo é importante para o meio biblioteconômico, pois pode referenciar dois setores de uma biblioteca, como o setor de obras de referências e o setor de serviços de referência. O primeiro diz respeito aquelas obras que ficam na Unidade de Informação que visam ser consultadas no local e têm-se como exemplos os dicionários e as enciclopédias. Enquanto o segundo, o setor de referência, tem por função intermediar a informação e os usuários.

Para Martins e Ribeiro (1979), no momento em que se deu o primeiro contato entre o usuário e o bibliotecário na busca de uma informação para responder a uma indagação estava estabelecido o Serviço de Referência. O usuário buscando solução para a sua questão e o bibliotecário facilitando, intermediando a informação para atender o usuário.

Figueiredo (1992) afirma que o Serviço de referência surgiu da percepção da necessidade de assistir aos leitores no uso dos recursos da biblioteca. A autora aponta que, com o desenvolvimento da ciência e dos meios de comunicação ocorrendo de modo bastante rápido, houve um reflexo no crescimento do acervo das bibliotecas, tanto em quantidade quanto em diversidade de assuntos.

Por sua vez, Ferreira (2010) descreve o Serviço de Referência e Informação (SRI) como um conjunto de serviços oferecidos pela biblioteca ou unidade de informação, visando suprir às necessidades informacionais dos usuários. Sendo um serviço-fim, pode ser considerado como um processo que transforma recursos em serviços.

Pinto (2017) afirma que o serviço de referência é uma função essencial em toda unidade de informação (biblioteca, arquivo e museu), porque seu objetivo principal é fornecer a informação aos usuários, de modo a solucionar suas necessidades informacionais. As ações-chave nesse serviço são: informar, instruir/formar e guiar/orientar de maneira personalizada. Nessa linha, para o autor, esse é um ambiente de importância singular, uma vez que tem uma relação direta com os usuários.

Com esse crescimento, origina-se a percepção da necessidade de oferecer um serviço de referência e informação, nessa época, ainda sob a perspectiva do bibliotecário como única possibilidade do usuário ter acesso ao acervo, que era organizado de acordo com normas compreendidas apenas pelos profissionais da biblioteca.

Endossando a informação apresentada, de acordo com Pinto (2017, p. 241):

O surgimento desse processo está vinculado à mudança que tiveram as unidades de informação, desde as coleções (gestão e processamento) ao usuário (atendimento), intensificado por fenômenos histórico-sociais, como uma maior alfabetização da população, a explosão documental e os avanços das tecnologias de informação e comunicação (TICs), que não apenas obrigam, mas também motivam os usuários a terem um papel mais ativo nas suas pesquisas e o bibliotecário, um perfil de protagonista, sendo um agente

ou guia orientador e avaliador da qualidade dos recursos, principalmente em formato digital.

Segundo Ferreira (2010), posteriormente à Segunda Guerra Mundial, com a explosão informacional e o desenvolvimento das TIC, a biblioteca aparece com outra roupagem, destacando-se sua função de disseminadora da informação. E é nesse contexto, que o bibliotecário é percebido como agente disseminador da informação, e o serviço de referência e informação, como uma das principais conexões entre o usuário e a informação.

Conforme aponta Silva (2003), essa grande demanda informacional, ou explosão bibliográfica, deu-se devido o rompimento de barreiras de sigilo nas indústrias e da livre comunicação entre os pesquisadores, gerando um volume cada vez mais crescente de publicações. Esse crescimento nas publicações de materiais bibliográfico técnico, científico e cultural exigiu a criação de bibliotecas que reunissem, armazenassem, tratassem e disseminassem este acervo bibliográfico a todas as pessoas necessitadas de informação para estudo e pesquisa.

Contudo, toda esta produção necessitava de organização e de tratamento técnico para ser disseminada, desse modo, de acordo com Pinto (2017), após a democratização realizada pelas bibliotecas nacionais e públicas, a área da referência começou a adquirir importância passando a ser entendida a partir da função de orientar, assessorar e instruir os usuários no uso dos recursos de informação, procurando resolver suas necessidades de informação. A autora afirma que:

A referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional. Os termos *reference department*, *reference servisse* e *reference work* são algumas das primeiras expressões em inglês, do atual termo referência – tomada da tradução de *reference work*, cuja origem etimológica é do latim *referee*, que significa indicar e informar. (PINTO, 2017, p. 243).

É sinalizado por Figueiredo (1992) que antes de sua institucionalização como um setor de uma biblioteca, a referência teve principalmente sentido de ajuda ou apoio aos usuários, estabelecendo-se um contato entre o usuário e o acervo documental. Em uma biblioteca tradicional, esse processo é mediado pelo bibliotecário de referência. Assim, esse serviço nasceu da necessidade de o usuário utilizar os

recursos de informação disponíveis nas bibliotecas, a fim de recuperar a informação desejada.

De acordo com Guzmán (2009), o serviço de referência constitui o portal de entrada e conexão com os recursos de informação, pois a referência faz parte do serviço primordial de uma unidade de informação, uma vez que abre as portas para conhecer seu fundo documental.

Pinto (2017) salienta que, na contemporaneidade, o serviço garante o rápido, eficaz e eficiente acesso a todos os tipos de formatos, além do espaço físico tradicional. Destaca ainda que:

O serviço de referência e informação é considerado o serviço fim da biblioteca, onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atende, responde e satisfaz. Se não existisse essa instância, cujo foco é o usuário com suas demandas informativas, as coleções físicas e virtuais não teriam razão de ser. (PINTO, 2017, p. 244).

Ou seja, podemos depreender que o foco do serviço de referência é, acima de tudo, o usuário da unidade de informação. Devendo, portanto, ter em sua configuração um olhar particularizado para melhor alcançar as necessidades informacionais que se apresentem.

Silveira (2016) assinala que o serviço de referência é um setor primordial dentro de qualquer unidade de informação. Sabe-se que, em muitas unidades de informação, esse serviço não é identificado de maneira formal, enquanto setor de referência, mas suas atribuições são feitas informalmente em várias unidades de informação, pois a função do serviço de referência é intermediar o usuário e a informação.

Silva (2003) advoga que o Serviço de Referência tem diversas atribuições no que se refere ao atendimento ao usuário, dentre elas, pode-se citar: a orientação ao estudo e a pesquisa; ao uso de índices e catálogos; ao uso das coleções de referência, como também, a orientação de outros recursos informacionais. Todas estas atribuições proporcionam ao usuário desenvolvimento cultural e conhecimento quando o serviço consegue alcançar sua finalidade que é a recuperação da informação de maneira rápida e eficiente. A autora pondera ainda que:

O Serviço de Referência pode variar de acordo com os objetivos, as características e a finalidade da biblioteca, na qual o profissional de referência deve individualizar o atendimento ao usuário, tendo em vista a finalidade de sua pesquisa, tornando a informação tão acessível quanto seja possível. (SILVA, 2003, p. 13)

Nesse contexto, estando a serviço do usuário, mesmo diante de sua heterogeneidade, este setor do campo da informação deve estar organizado a fim de propiciar um acesso qualificado e satisfatório ao sujeito que o busca. Segundo Grogan (2001, p.7), este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. Nesse contexto, a função de referência ultrapassa a coleção da biblioteca. O profissional, desse modo, deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando sua rede de informação.

Grogan (2001) afirma que o processo de referência não é somente a busca pelas respostas, mas diz respeito a tudo aquilo que antecede a busca dessa resposta, ou seja, engloba todo aquele momento em que o bibliotecário, juntamente com os usuários da informação, analisa a natureza dos problemas dos usuários. Considerando tal compreensão, o autor apresenta, de maneira didática, oito passos em que se realiza o processo de referência:

**Quadro 2 – Processo de Referência**

| <b>Processos</b>                | <b>Conceitos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 – O problema                  | O problema geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. Ninguém é imune a problemas, e assim, teoricamente, todo ser humano é um iniciador potencial do processo de referência [...]                                                                                                                                                                                                           |
| 2 – A necessidade de informação | Mas os usuários prováveis que julgam que, para lidar com o problema que lhes diz respeito, precisam conhecer alguma coisa, avançaram para a segunda etapa da caminhada rumo a uma solução. Nesse ponto, talvez sua necessidade de informação seja vaga e imprecisa, ainda que não necessariamente. [...]                                                                                                                                          |
| 3 – A questão inicial           | Uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos adquirem conhecimento é fazendo perguntas, e, se o usuário potencial decide perguntar a alguém, torna-se necessário obviamente dar à pergunta uma forma intelectual mais nitida, descrevê-la com palavras, e formulá-la como uma questão [...]                                                                                                                                     |
| 4 – A questão negociada         | [...] a questão inicial formulada pelo consultante pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa a necessidade de informação subjacente. A questão, em seguida, é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na bibliotecas e, mais particularmente, nas fontes de informação específicas existentes em seu acervo ou em outros lugares. [...] |
| 5 – A estratégia de busca       | Antes de a questão, do modo como foi finalmente negociada, ser levada ao acervo de informações, impõem-se duas decisões técnicas:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>Como o acervo de informações , seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira dessas decisões diz respeito em grande parte a uma análise minuciosa do tema em questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. [...] A segunda decisão implica escolher entre vários caminhos possíveis. [...] O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para pesquisa, experiência em sua utilização e aquela intuição que todos os bibliotecários de referência reconhecem e que tem sido tão comentada, mas que ninguém consegue explicar. [...]</p> |
| 6 – O processo de busca | <p>A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. [...]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 – A resposta          | <p>Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma 'resposta', porém isso não constitui absolutamente o fim do processo. O que o bibliotecário tem mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. [...]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8 – A solução           | <p>Uma 'resposta' é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é suficiente em sua forma. [...]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Fonte: Grogan (2001, p. 51-54).

Fonte: SILVEIRA, 2016, p.23-24

O quadro demonstra que o processo de referência não se resume a uma situação pontual, mas envolve passos que perpassam tanto pela instalação de um problema, a partir do qual é gerada uma necessidade informacional, são constituídas questões que culminam na constituição de estratégias de busca até chegar ao processo de busca, passar pela resposta e finalmente a solução. Pinto (2017), refletindo sobre os desafios que se apresentam aos serviços de referência, sinaliza que os serviços de referência têm como missão e objetivo essencial buscar, localizar e fazer acessível a informação, focando os requerimentos de informação dos usuários reais e potenciais. A partir das transformações nas tecnologias de informação e comunicação, os limites de tempo-espço já não existem mais, dessa forma o

bibliotecário de referência vai ter de levar em conta principalmente as demandas não presenciais, contando com recursos que vão além do seu espaço físico, enriquecendo seu trabalho informativo.

Nessa linha, percebemos que outra demanda que tem se apresentado aos Serviços de Referência e seus profissionais no contexto contemporâneo diz respeito à entrada das novas tecnologias de informação enquanto elementos essenciais à vida social e conseqüentemente a esse campo de atuação. Pinto (2017) discute que a sociedade, ao se constituir enquanto digital, logra por mudar a situação tradicional dos serviços de informação, na medida em que a vida social está permeada por uma base tecnológica que permite, entre outras coisas, localizar dados e documentos.

Esse novo cenário, chamado pela autora de “nova realidade sociotecnológica”, evidentemente obrigará os serviços de informação e seu SR a mudarem seus processos, em especial aqueles relacionados ao tempo-espaço, uma vez que os usuários passam a ser remotos, sem se importarem com sua localização física e seu tempo de consulta. Desse modo, a autora afirma que “o impacto das TIC ficou refletido no amplo desenvolvimento dos SRV, principalmente pela incorporação de novas ferramentas tecnológicas, no âmbito da internet e da plataforma www”. (PINTO, 2017, p. 247).

Sobre essa dinâmica, Silva (2003, p.16) afirma que:

As mudanças provocadas principalmente pelo uso de redes de computadores possibilitam avanços significativos no que se refere ao acesso do catálogo da biblioteca, a disponibilização de bases de dados on-line bibliográficas e textuais, flexibilidade nos horários de acesso à informação, velocidade da informação, e facilita também na delimitação temporal, na pesquisa em campos específicos e nas abrangências.

Com esse novo cenário social, percebemos que há a constituição de novos modos de ser e estar tanto para os serviços de referência, quanto para os bibliotecários, quanto para os usuários, que assumem uma diferente forma de protagonismo perante a informação.

Pinto (2017) afirma que, considerando as novas facetas que se apresentam aos serviços de referência, pode-se falar de processo de referência tradicional (PRT) e processo de referência virtual. Citando Felicio (2014, p.50), a autora afirma que:

O PRV caracteriza-se pela interação virtual do bibliotecário com o usuário. Pode ser desenvolvido de modo síncrono – isto é, em tempo real, via *chat*, vídeo/ tele ou *webconferência* –, ou, ainda, assíncrono, por *e-mail*,

formulários de contato nas páginas na internet, entre outros exemplos (FELICIO, 2014, p. 50 apud PINTO, 2017, p.245).

Nesse contexto, admite-se que a essencial diferença entre o PRT e o PRV refere-se ao espaço em que ocorre a interação entre usuário e biblioteca. No caso do espaço digital *on-line*, são possibilitadas novas formas de comunicação, mais interativas e colaborativas, além do tempo/espaço entre usuários/bibliotecários, as quais são facilitadas por recursos de informação digitais e ferramentas tecnológicas de comunicação síncronas e assíncronas. (PINTO, 2017).

Silva (2003, p. 17) destaca, contudo, que, com a inserção da tecnologia, algumas demandas vão se apresentar aos bibliotecários e aos usuários, entre essas:

O domínio de habilidades específicas no manuseio e técnicas de busca por meio de redes de computadores seja para orientação à distância, acesso remoto aos catálogos de outras bases de dados e de bibliotecas, utilização dos recursos da Internet, conhecimento das estratégias de buscas em bases de dados eletrônicas, presteza na comunicação escrita e verbal e conhecimento das limitações tecnológicas existentes.

Logo, as relações entre a biblioteca e os sujeitos ganha uma dimensão diferente no exercício das funções do serviço de referência. Por sua vez, as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência são variadas e podem ser diferentes de acordo com cada biblioteca, tendo em conta sua organização e política. As atividades são oferecidas de acordo com o conhecimento das necessidades de informação dos usuários em áreas especializadas de assuntos e com os resultados dos estudos de usuários.

Considerando as demandas apresentadas ao Serviço de Referência, Ferreira (2010) alerta sobre algumas dificuldades que podem ocorrer para sua implementação, manutenção e desenvolvimento, entre as quais se acenam: a) da unidade de informação que oferece o SRI (políticas, verbas disponíveis etc.); b) da instituição mantenedora da unidade de informação; c) da formação/ qualificação dos profissionais; d) fatores internos (atitudes dos profissionais, infraestrutura etc.); d) fatores externos (contexto social, econômico, político, cultural etc.).

Ferreira (2010) afirma ainda que a comunicação entre usuário e bibliotecário é uma das primeiras dificuldades percebidas no SRI. Em relação à estrutura, salienta que é mais comum haver a coleção de referência e não existir uma seção ou setor de referência, o que não exclui a possibilidade de oferecer esse serviço. Em escala

proporcional, o SRI enfrenta as dificuldades da biblioteca que o oferece e da instituição mantenedora da biblioteca, refletindo e sendo reflexo de ambas.

Pondera Ferreira (2010) que a variedade de problemas no SRI é imensa, entre esses registram-se: 1) Divulgação ineficiente ou inexistente; 2) Serviço sem atratividade, diferencial concreto ou criatividade; 3) Lacunas interdisciplinares nos profissionais, tanto de formação quanto de contato com profissionais de outras áreas para planejar e desenvolver melhor o serviço.

Ou seja, as dificuldades vão aparecer em variadas frentes no que diz respeito ao serviço de referência, algumas internas, outras externas, algumas relacionadas ao indivíduo e outras relacionadas a um contexto global.

Na subseção seguinte, colocamo-nos a discutir sobre a atuação do bibliotecário e o serviço de referência, buscando refletir sobre o perfil desse profissional e os desdobramentos da sua atuação.

### **3.3.1 A atuação do bibliotecário e o serviço de referência**

Compreendemos o bibliotecário como mediador da informação, que busca refletir sobre como se constitui sua atuação, qual seu perfil, quais as competências necessárias para sua atuação neste ambiente.

Silva (2013) pontua que o serviço de referência se relaciona com três elementos essenciais: o usuário, o bibliotecário e os recursos informacionais. O trabalho de referência envolve a assistência direta e pessoal, dentro da biblioteca, a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade. De acordo com o autor, para o serviço de referência ser considerado completo é preciso ter a presença de um bom bibliotecário de referência, pois este profissional é o elo entre o acervo da biblioteca e o usuário. É atribuição do serviço de referência tornar a informação tão acessível quanto possível ao usuário, de maneira breve e objetiva.

Souza e Farias (2011) sinalizam que o bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador, no uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca, é o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais. As autoras afirmam que, para realizar tal tarefa, requer-se uma formação básica e o desempenho de múltiplas funções (busca e recuperação da informação; investigação bibliográfica; atenção a diversos tipos de usuários; interpretação das questões/problemas do usuário).

Souza e Farias (2011) afirmam que o bibliotecário de referência deve ter qualidades distintas como uma grande capacidade de síntese e análise a fim de responder às questões dos usuários. Outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia. Salientam ainda que esse profissional vai adquirindo qualificações no cotidiano de suas rotinas de trabalho. As autoras afirmam ainda que:

A competência deste profissional requer o domínio das fontes de informações (materiais e virtuais), interação, capacidade de entrevistar o usuário e eficiência na resposta dada ao mesmo. Dentre as competências estão: capacidade de comunicação, capacidade de analisar necessidades de informações, capacidade de orientar usuários e capacidade de treinar usuários. (SOUZA E FARIAS, 2011, p.4)

Algumas questões podem interferir na relação entre bibliotecário e usuário. Entre os fatores que prejudicam a interação, Souza e Farias (2011, p.6) apontam esses:

Problemas no processo de comunicação; imagem distorcida sobre o papel do bibliotecário; dificuldade em propor a questão de pesquisas; impactos de serviços anteriores não satisfatórios; local de atendimento (condições físicas); arrogância de ambas as partes; implicações culturais, sociais, econômicas e educacionais.

Em essência, segundo Silva (2013), o trabalho do profissional que atua na referência caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada.

Considerando as demandas que se apresentam às bibliotecas, o perfil do profissional responsável pelo serviço de referência vem evoluindo, tornando-se cada vez mais exigente a delimitação do perfil deste bibliotecário. O bibliotecário de referência tem, entre suas funções: organizar o acervo de referência da instituição, divulgar os serviços disponíveis e oferecer treinamento para que o usuário, ao buscar uma informação, tenha satisfação ao conseguir encontrar. Afirma Silva (2003, p.23) que:

Além de conhecer o acervo e sua distribuição é necessário que o bibliotecário que atua diretamente com os usuários tenha a necessidade de estar bem preparado para atender a demanda e abrangência informacional. O bibliotecário deve ter habilidade em traduzir a linguagem do usuário empregada de forma natural para a terminologia aceita pelo sistema. Recomenda-se ao bibliotecário utilizar além das habilidades técnicas no manuseio e instrução do acervo que a biblioteca possui, conhecer e empregar

os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: a acessibilidade, a auto-imagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amigável, demonstrar sem superioridade que domina os instrumentos de acesso às questões.

Nessa mesma linha, Silva (2013) afirma que o bibliotecário de referência deve possuir qualidades necessárias para o contexto e o diálogo permanente com os usuários como a paciência, a capacidade de ouvir, o dinamismo, o bom senso, a curiosidade intelectual, o gosto pela pesquisa e investigação. O autor afirma ainda que é essencial que o bibliotecário de referência “tenha a capacidade de ouvir e entender o que é pedido, como também saber colocar com clareza suas ideias, a fim de atingir o objetivo de servir ao usuário” (SILVA, 2013, p.06). Assim, o bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades inerentes a sua função, como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise.

De acordo com Guimarães (2004), o bibliotecário deve estar voltado para a mudança, refletindo a dimensão do novo. Alguns elementos podem ser delineados como capacidade de mudança: criatividade; adaptabilidade; familiaridade tecnológica; sólido embasamento na área de especialidade; clareza quanto às instrumentalidades e profissionalismo.

Martucci (2000, p.103-104) apresenta alguns pontos sobre a atuação do bibliotecário de referência:

A prática profissional do bibliotecário de referência é educativa. A partir da perspectiva de que a biblioteca e a escola são complementares em suas respectivas missões, entende-se a prática do bibliotecário de referência como sendo educativa, na medida em que o profissional desempenha sua atividade pautando-se na educação, não apenas em fornecer a resposta solicitada pelo usuário. 2. Durante essa prática, na vivência do bibliotecário com o usuário, há o processo de troca, em que ambos são informados e informam. Vivência com o usuário implica numa habilidade do bibliotecário em conviver com o público, da perspectiva do profissional em ser um aprendiz, segundo Paulo Freire, um educador-educando e um educando-educador, em reconhecer-se também usuário. 3. A prática também é educativa, formando habilidades. O bibliotecário, a partir de seu arcabouço técnico (habilidades), sua experiência e suas qualidades pessoais, auxilia o usuário a desenvolver suas próprias habilidades, competências e autonomia.

As questões sinalizadas demonstram que há uma relação importante entre a ação desenvolvida pela função do bibliotecário e a educação, sendo este profissional dentro de sua atuação no âmbito da referência, também um mediador de conhecimentos, um educador, uma vez que, suas habilidades estarão a serviço da produção de conhecimentos e informações.

Tais questões devem ser objeto de reflexão constante por parte do profissional, a fim de que seus objetivos possam ser concretizados no exercício da função no atendimento de referência.

Segundo Silva (2004, p. 89), as atividades do bibliotecário no Serviço e Referência ou Serviço de Referência e Informação:

Podem ser classificadas em cinco linhas de atuação: a) Ação do SRI [recuperação da informação e produção de instrumentos]; b) Educação do usuário; c) Alerta e disseminação da informação [DSI]; d) Divulgação e comunicações (visuais e gráficas); e) Administração/ supervisão do SRI

É notório que, para a realização das tarefas que lhes são exigidas, o bibliotecário de referência deverá constantemente buscar fortalecer seu processo de aperfeiçoamento e qualificação, uma vez que é agente que busca e transmite as informações, e essas estão em constante processo de atualização em função das novas tecnologias na era globalizada.

### **3.3.2 Fontes de informação e o processo de busca e recuperação de informações**

Vivemos em uma sociedade em que a produção de informações se faz de modo intenso nos mais diversos campos da sociedade, tal aspecto faz com que haja a necessidade de que se saiba onde identificar as fontes de informações seguras para atender as respectivas necessidades informacionais.

É nesse sentido que Silveira (2016) afirma que recuperar informações relevantes, seja para o desenvolvimento de estudos ou para a tomada de decisões, configura-se nos dias atuais, como um dos serviços prioritários prestados pelas Unidades de informação.

Bueno (2006) sinaliza que o termo fonte corresponde a documentos ou pessoas por meio dos quais informações são obtidas. A autora aponta ainda a existência de dois tipos de fonte: formais e informais, em que as fontes informais são consideradas, as mais rápidas e que exigem menos esforço, ao passo que as fontes formais demandam uma maior atenção, tempo e desgaste intelectual. Porém, uma não anula a outra, ambas são importantes na construção do conhecimento” (BUENO, 2006, p.53). A autora pondera ainda que o comportamento ou o tipo de necessidade de uso da informação delimita a quantidade de fontes a ser utilizada.

Por sua vez, Cativo (2012) defende que as fontes de informação são os meios utilizados para equacionar problemas informacionais estabelecidos pelo esforço de converter as necessidades em resultados práticos através das diversas formas de conhecimento. De acordo com o autor, as fontes podem ser caracterizadas em três dimensões: fontes primárias, secundárias e terciárias.

Para Cativo (2012), fontes primárias são novas informações ou novas interpretações de ideias produzidas pelo autor, registros de observações, descrição vindos diretamente de fontes e não alterados. Entre os exemplos dessas fontes, o autor cita: congressos e conferências, legislação, nomes e marcas comerciais, normas técnicas, patentes, periódicos, projetos e pesquisas em andamento, relatórios técnicos, teses e dissertações, traduções.

As fontes secundárias são caracterizadas, segundo Cativo (2012), como aquelas que trazem a informação agrupada/organizada, tendo a função de facilitar o uso da informação “dispersa” nas fontes primárias, sendo organizadores dos documentos primários que direcionam o leitor para eles. O autor exemplifica essas fontes: base de dados e banco de dados, bibliografias e índices, biografia, catálogos de bibliotecas, centros de pesquisas e laboratórios, dicionários e enciclopédias, dicionários bilíngues e multilíngues, feiras e exposições, filmes e vídeos, fontes históricas, livros, manuais.

Já as fontes terciárias são caracterizadas como aquelas que funcionam como guias às fontes primárias e secundárias, trazendo uma síntese ou consolidação de informações e visam ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários. Entre os exemplos desse tipo de fonte, o autor enumera os seguintes: bibliografia de bibliografia, bibliografia e centros de informação, diretórios, financiamento e fomento à pesquisa, guias bibliográficos, revisões de literatura.

Rodrigues e Blattmann (2014) afirmam que a categorização das fontes de informação permite compreender a dimensão de cada uma diante de sua função. Desse modo, as fontes primárias exprimem a interferência direta do autor; as fontes secundárias facilitam o uso do conhecimento das fontes primárias, uma vez que existe um tratamento diferenciado para elas de acordo com sua função e arranjo; e as fontes terciárias possibilitam que as fontes primárias e secundárias sejam encontradas.

Os autores apontam que Ribeiro (2009, p. 44), em sua pesquisa sobre o uso de fontes de informação no setor de previdência privada aberta no Brasil, agrupou as fontes em:

Fontes pessoais externas: colegas de outras empresas, especialistas, clientes, concorrentes, consultores, corretores, parceiros, feiras, congressos ou palestras (interação presencial ou telefônica); fontes pessoais e internas: empregados, colegas de trabalho, superiores hierárquicos, sócios (interação presencial ou telefônica); fontes pessoais eletrônicas: e-mail (pessoal ou da empresa), fóruns, grupos de discussão na web, Messenger, Skype e similares; fontes impessoais externas: documentos produzidos fora da empresa, como revistas, jornais, livros, relatórios, periódicos técnicos, regulamentos, publicações governamentais, transmissões de rádio ou televisão; fontes impessoais internas: documentos produzidos dentro da empresa, como relatórios, estudos, memorandos, arquivos em papel e anotações de trabalho; e fontes impessoais eletrônicas: documentos eletrônicos em geral, intranet, bases de dados eletrônicas da empresa, site da empresa, bancos de dados comerciais e governamentais on-line, sites diversos da Internet, portais de notícias.

Algo importante a ser destacado é a necessidade de considerar o ambiente digital como importante fonte de informação, em face do aumento do número de usuários, serviços e acessos à Internet no contexto contemporâneo. Considerando esse aspecto, Rodrigues e Blattmann (2014) citam os estudos de Brum e Barbosa (2009, p. 60), os quais dividem as fontes de informação na internet em diversos setores, ou seja, há muitas formas de se ter acesso à informação pela grande rede, quais sejam: listas de discussão, correio eletrônico (e-mail), informativos via correio eletrônico (newsletter), informativos comerciais via correio eletrônico (e-mail marketing), salas de bate-papo virtual (chat), mensageiros instantâneos (*instant messengers*), sítios de busca ou ferramentas de busca, intranets, extranets, e os próprios sítios disponíveis na web.

É nesse contexto que Rodrigues e Blattmann (2014, p. 10) conferem às fontes de informação a seguinte definição:

Tudo o que gera ou veicula informação. Pode ser descrita como qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais.

Para sistematizar seus achados no que diz respeito à conceituação das fontes de informação a partir de pesquisa bibliográfica, Rodrigues e Blattmann (2014, p.11) construíram o quadro a seguir.

### Quadro 3 – Sumarização conceitual de fontes de informação

| Referências                | Questões Principais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Davenport (2000)           | As fontes de um sistema informacional devem ser tão variadas e complexas quanto o ambiente que esse sistema busca representar.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sugahara e Jannuzzi (2005) | As fontes de informação para inovação tecnológica foram classificadas em internas e externas. As fontes de informação internas são informações oriundas dos departamentos de pesquisa e desenvolvimento e informações de outras áreas internas. As fontes externas estão divididas em: fontes ligadas às atividades de mercado, fontes de caráter profissional e fontes especializadas e institucionais. |
| Pereira e Barbosa (2007)   | Categorizam as fontes de informação, conforme a origem, em relação ao relacionamento/proximidade e com relação à mídia.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Alvarenga Neto (2008)      | Diante da complexidade e multiplicidade de fontes de informação, tanto interna, quanto externa, uma possível alternativa seria o mapeamento das fontes de informação corporativa.                                                                                                                                                                                                                        |
| Wensing (2010)             | Fontes de informação passaram a ser sinônimo de recursos informacionais disponíveis no formato digital. Evolução das fontes de informação: pedra, papiro, papel, fotografias e microfilme, fitas magnéticas, fitas K7, discos flexíveis, fitas VHS, disquetes, discos rígidos (HD), <i>Compact Disc</i> (CD's), <i>videolaser</i> , <i>DVD's</i> e <i>pen-drives</i> .                                   |
| Barreto (2010)             | Informação, conjunto de conteúdos simbolicamente significantes. A informação tem um sentido imaterial. A mercadoria informação só existe quando é considerada só por sua base física indicando que resultou de uma condição técnica de produção: um livro, um artigo, um disco de música, uma imagem impressa, uma instalação de arte em uma amostra.                                                    |

Fonte: Rodrigues e Blattmann (2014, p.11).

Nesse contexto, depreende-se que as fontes de informação são tanto aquelas disseminadas em suportes convencionais (documentos impressos, fontes orais, registros e documentos digitais e eletrônicos), quanto os fragmentos e objetos que demarcam informações sobre acontecimentos.

Araújo e Fachin (2015) salientam que as fontes podem ainda ser divididas em três outras dimensões: de entretenimento, de conhecimento e de aprendizado. Nesse contexto, as autoras afirmam que as fontes de lazer dizem respeito àquelas que possibilitam viajar pelo mundo da literatura, ficção, turismo e outras. Logo, as fontes de conhecimento são as que permitem desenvolver habilidades construtivas ao longo da vida de um indivíduo, e aprimorar os aspectos cognitivos de cada um. Por sua vez, as fontes de aprendizagem são aquelas que permitem ampliar o universo do conhecer humano e vivenciar o desconhecido, incluindo aqui o aprendizado científico, o popular, filosófico e o religioso, um complementando o outro.

Desse modo, uma fonte de informação pode ser um documento, um *link*, fotografia, áudio, base de dados ou um repositório, e fontes de informação o armazenamento de documentos em nuvem. Fonte de informação pode ser qualquer coisa, tem a característica de informar algo para alguém, por esse motivo é abrangente a sua aplicação. (ARAÚJO; FACHIN, 2015).

Conforme salientam Araújo e Fachin (2015) as fontes de informações são registros utilizados ao longo da vida do ser humano, que contribuem para ampliar a

visão do mundo em que vive e das coisas que estão a sua volta. No campo científico, são aquelas que nos permitem criar, recriar e ter acesso ao conhecimento sobre um assunto ou área de nosso interesse ou pesquisas.

O acesso às fontes de informação pode ter diferentes vias em diversos meios que ao longo da história perpassam do suporte físico ao digital. Podemos categorizar, conforme Araújo e Fachin (2015) em: fontes impressas, fontes de informação eletrônica e fontes de informação multimídia.

As autoras salientam que existem várias fontes de informação que registram conhecimento de forma impressa, podendo ser a parede de uma caverna, um papiro, o couro de um animal, na argila, uma tabuleta de cera, uma pintura e/ou outros suportes que registrarão e registram a informação. Contudo, salientam que não se pode citar os registros informacionais de qualquer maneira e, por isso, “pode-se classificá-los como antes e depois da imprensa, desta forma as fontes de informações impressas são aquelas que advêm da produção em suporte papel, após a criação de Gutenberg” (ARAÚJO; FACHIN, 2015, p.85).

Araújo e Fachin (2015) apontam que das primeiras impressões até os dias de hoje, o processo de produção, propagação e barateamento dos custos tornou o acesso e uso da informação cada vez mais constante, fazendo com que o suporte impresso seja o que perdura até os dias de hoje (séc. XV), em plena sociedade da informação interconectada nas redes da *web*.

Já as fontes de informação eletrônicas são caracterizadas pelas autoras como aquelas que utilizam a eletricidade, sendo o primeiro meio eletrônico de informação o rádio, e em seguida a televisão que possibilitou integrar a imagem ao som, contextualizando momentos e fatos, possibilitando o encontro (por meio da tela) entre autor e telespectador (ARAÚJO; FACHIN, 2015).

Araújo e Fachin (2015, p.86) sinalizam que:

No campo da ciência, os meios eletrônicos possibilitaram a troca de informações e acesso mais rápido entre pesquisadores. Nesse contexto, os primeiros recursos eletrônicos foram as bases de dados disponíveis em disquetes e mais tarde em CD-Rom; conseqüentemente a publicação de revistas científicas, livros digitais, conhecidos como *e-book*, repositórios, redes sociais, marcadores de conteúdos entre outros.

Sinalizam ainda as autoras que, almejando alcançar seu público-alvo, as universidades têm ampliado o seu acervo de fontes eletrônicas para atender ao maior

número de pessoas ao mesmo tempo, por meio do acesso em rede. (ARAUJO; FACHIN, 2015). Para Womble (2015) apud Araujo e Fachin (2015), essa tendência vem de encontro à necessidade informacional do público acadêmico que busca informações de acesso rápido através da web.

As fontes de multimídias são caracterizadas por Araújo e Fachin (2015) como formatos de informações que permitem interagir em redes interconectadas, que permitem a troca de informações, sejam elas de âmbito pessoal, organizacional, pública ou privada, nas quais os usuários podem ter acesso ao meio digital e conseguir ler, visualizar e também participar com esse meio. As autoras afirmam que:

As fontes de informação multimídia têm proporcionado, principalmente no âmbito da academia, avanços significativos, dentre os quais o desenvolvimento de cursos *online*, que permitem aos alunos o acesso ao material de estudo via rede (apostilas, slides, apresentações, questionários e provas), troca de informações via *chats* e sala de bate-papos, assistir as aulas por vídeo conferência e acesso ao seu desempenho da disciplina e do curso. (ARAUJO; FACHIN, 2015, 89).

Cabe comentar que os meios de acesso a essas fontes são diversos e a própria forma de interação entre o sujeito e ambiente virtual pode se dar com base em variadas formas, configurando-se de comportamento informacional de usuários

Considerando a evolução dos registros informacionais, o ambiente acadêmico e as bibliotecas enquanto lócus de acesso à informação, Araújo e Fachin (2015, p. 83) salientam que:

O acesso à informação tem alterado as maneiras das pessoas usarem bibliotecas, esta mudança está centrada no uso de fontes eletrônicas on-line. Isso significa que desde o surgimento da interface mais amigável da informação eletrônica em rede de computadores, muitas bibliotecas têm procurado atender seus usuários de maneiras diferenciadas e estes estão deixando de usar a biblioteca física e usando o acesso remoto às fontes de informação on-line.

As autoras continuam apontando para a seguinte reflexão de que, muito embora os suportes tenham evoluído bastante, a biblioteca ainda é o local que melhor pode orientar e propiciar acesso aos recursos confiáveis e de qualidade para o usuário, dispondo de profissionais preparados para atender as necessidades específicas de cada um.

Ao conhecer a informação como propulsor para a pesquisa e desenvolvimento, temos por sua vez os ambientes informacionais especializados, como bibliotecas

universitárias. Araújo e Fachin (2015) afirmam que, no meio acadêmico, os recursos orientados às instituições de pesquisa permitem o acesso *in loco* às diversas fontes, bem como o acesso remoto a bases de dados e repositórios disponíveis no mundo, facilitando o desenvolvimento de pesquisas e conhecimento científico, porém nem sempre os acadêmicos conseguem dar conta de suas necessidades nas redes da *web*, pois, muitas vezes, não dominam ou não conhecem satisfatoriamente o meio disponível para tal acesso, principalmente quando diz respeito a fontes para pesquisas especializadas em determinadas áreas do conhecimento.

Dantas, Silva e Souza (2013) afirmam que com o fenômeno da explosão informacional e o desenvolvimento das TIC, relações foram manifestadas e o comportamento do usuário se transformou cada vez mais, o que conseqüentemente gera novas responsabilidades para o bibliotecário perante seu exercício profissional.

Tal contexto apresenta a necessidade de que a biblioteca/unidade de informação tenha que se articular junto ao sistema para fornecer condições adequadas para o usuário recuperar a informação desejada com êxito, uma vez que em relação a seu comportamento, o usuário prima por canais formais e informais para obter a informação que necessita.

É nesse cenário que o processo de busca e recuperação de informação ganha importância. De acordo com Souza (2009), a recuperação da informação, seja ela na *web* ou não, é motivada por uma necessidade de informação de um determinado usuário. Para que ocorra, é necessário realizar antes a busca pela informação.

Araújo Júnior (2007, p. 65) afirma que:

Na busca e recuperação da informação, os requisitos do processo podem ser definidos pelo lado do usuário como motivação, que culmina na expressão de sua necessidade informacional. Na outra ponta do processo, a recuperação daquilo que foi demandado deverá se aproximar, o máximo possível, desta expectativa ou demanda informacional.

Quando nos referimos ao processo de busca e recuperação de informação, conforme Bonassa (2009), estamos tratando de uma ação que envolve o estabelecimento de boa comunicação entre o bibliotecário e o usuário. A autora afirma que a realização de um processo de recuperação que atenda satisfatoriamente a demanda por informação do usuário requer que o bibliotecário realize, antecipadamente, a organização e representação do conhecimento por meio de

processos de classificação, catalogação e indexação do conhecimento produzido. (BONASSA, 2009).

Considerando a literatura existente, pode-se dizer que um sistema de recuperação de informação não informa o usuário sobre o assunto de seu questionamento, ou seja, não produz novo conhecimento acerca do assunto, apenas apresenta informações quanto à existência ou não, e a localização de documentos relacionados à sua busca.

Bonassa (2009) afirma que o processo de recuperação da informação, pode ser caracterizado como um processo de seleção e validação da informação recuperada segundo as exigências e relevância para o usuário. Afirma ainda que:

O processo da Recuperação da Informação do ponto de vista do bibliotecário, opera com fundamentação das informações registradas e organizadas em um determinado suporte, o que armazena. O desenvolvimento de estratégias de busca para a recuperação e localização da informação. (BONASSA, 2009, p.15).

Nesse contexto, a recuperação da informação requer a organização prévia dos dados de maneira criteriosa, e abrange tratamento técnico na informação. Bonassa (2009) pontua que a etapa do tratamento técnico é considerada fundamental, pois é a partir dela que as informações podem ser criteriosamente selecionadas, localizadas e recuperadas. De acordo com a autora, tais atividades destacam a presença do bibliotecário, responsável, por meio de suas competências, seja pelo tratamento técnico das informações, ou pelas técnicas e métodos de disseminação e armazenamento.

Para o exercício dessas atividades, o bibliotecário necessita:

Ter conhecimento apto para produzir e desenvolver catalogação descritiva adequada e correta; indexação baseada em recursos de controle de vocabulário, particularmente o uso de tesouros, identificando as palavras-chave que pelo gênero e a espécie, dominando com segurança e profissionalismo, essas ferramentas e suportes como condições essenciais para o sucesso no processo da recuperação da informação. (BONASSA, 2009, p.16).

É válido salientar que, para desenvolvimento de um processo de busca e recuperação de informação com qualidade, há necessidade de investimentos financeiros e recursos humanos e paralelamente a utilização de recursos /

ferramentas tecnológicas que façam jus às demandas dos usuários da sociedade altamente globalizada e altamente informacional.

Segundo Cardoso (2004, p. 5), as etapas podem ser identificadas como “passagens, expansão de consultas, filtragem de informação, categorização e extração da informação e sua visualização”. De modo que:

- As passagens estão relacionadas com a dificuldade do usuário de interpretar com facilidade a similaridade das informações relevante a sua consulta;
- A expansão das consultas está relacionada com a fundamentação na localização das informações, uso de palavras-chave na localização das informações;
- A filtragem de informação está ligada na análise do fluxo informacional e comparação com o conteúdo das informações pertinentes;
- Categorização e extração da informação estão relacionadas com o processo de classificação e definição informacional, seguindo critérios com categorias e conceitos definidos;
- Visualização relação da interação com o usuário em expressar sua necessidade, ou seja, formulação de sua busca/consulta

Esse processo é complexo e se constitui como um desafio ao bibliotecário, principalmente considerando a sociedade contemporânea e a subjetividade envolvida em torno do termo informação, bem como a sua velocidade de produção e disseminação.

Bonassa (2009) aponta que o processo de busca e recuperação, pela sua complexidade, pode encontrar dificuldades e falhas para se concretizar, entre essas a autora aponta: falhas devido à falta de capacitação do bibliotecário, falhas devido a problemas de interação entre usuário e bibliotecário, falhas devido ao usuário e além do controle direto do bibliotecário, falhas devido à falta de política nas bibliotecas.

Dessa forma, a autora afirma que, para o bibliotecário conseguir realizar todas as etapas do processo de recuperação da informação, é de fundamental importância à comunicação e troca de informação entre o cliente/usuário e o bibliotecário, dando ênfase na fase inicial e principal da recuperação da informação: as passagens. (BONASSA, 2009)

Aliada aos aspectos citados, Bonassa (2009) pontua que o bibliotecário, para um desempenho eficaz, deve ter domínio sobre as informações registradas e depositadas em suportes distintos: papel, digitais, eletrônicas, o que é condição imprescindível para que por esse modo possa produzir a informação e proporcionar ao usuário o que necessita e procura.

Sendo assim, o bibliotecário tem um papel de centralidade, como profissional responsável por orientar os usuários na seleção das fontes de informação que atendam satisfatoriamente às suas necessidades, em especial mediante o processo de busca e recuperação de conteúdos.

Para Robredo (2005, p.204) uma “preocupação constante no processo de busca e recuperação da informação deve ser, evidentemente, como otimizar o resultado no que diz respeito aos índices de pertinência e exaustividade”. Nesse sentido, Silveira (2016) aponta que o autor destaca que deve haver uma preocupação por parte do profissional da informação em buscar a informação de maneira satisfatória, isto é, que a informação seja de qualidade nos moldes da necessidade dos usuários.

Considerando a contemporaneidade, é imprescindível citar o processo de busca e recuperação de informações dentro do contexto da tecnologia. Sobre esse nos reportamos a Souza (2009) que aponta o processo de busca e recuperação da informação na web enquanto ação de pesquisar documentos e itens anteriormente armazenados em base de dados eletrônica, visando possibilitar o acesso a tais documentos através de uma solicitação dos usuários.

Consoante com essa reflexão, Araújo Júnior (2007, p.72 *apud* Silveira, 2016, p.35) afirma que:

Os sistemas de recuperação da informação dizem respeito a um sistema de operações interligadas para identificar, dentre um grande conjunto de informações (uma base de dados, por exemplo), aquelas que são de fato úteis, ou seja, que estão de acordo com a demanda expressa pelo usuário.

Nesse movimento, o usuário, ao realizar uma pesquisa objetiva, alcança resultados condizentes com seus anseios, recuperando documentos/informações que reflitam suas necessidades informacionais. (SOUZA, 2009).

Mediante o processo de busca, o usuário tenta localizar apenas informações relevantes aos anseios, mas Souza (2009) afirma que para que isso aconteça é preciso ter habilidades/competências para elaborar questões que retratem os objetivos a serem alcançados, o que nem sempre ocorre. Seja por falta de habilidade de pesquisa dos próprios usuários, seja pela capacidade da ferramenta de busca em entender as necessidades e apresentar informações pertinentes.

A autora aponta ainda que, em virtude dos constantes avanços tecnológicos, o trabalho do bibliotecário tem se transformado, e este deixa de ser apenas o controlador da aquisição, armazenamento e disseminação da informação, passando

também a ser colaborador no ambiente web, utilizando as potencialidades das tecnologias de informação para auxiliar o seu trabalho e facilitar a disponibilização da informação aos usuários que dela necessitam. (SOUZA, 2009).

Nesse contexto, verifica-se que a organização da informação inadequada, sem o auxílio de um profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, acarreta em insatisfação dos usuários. Com isso, constata-se - que é de grande valia ter conhecimento das peculiaridades da ferramenta a ser utilizada, para que se possa extrair o máximo do potencial dessa, uma vez que não há um tratamento eficiente.,

Considerando tais aspectos, o bibliotecário deve não só buscar sua atualização e qualificação conforme as exigências do mercado ele precisa adquirir uma postura proativa, empreendedora buscando conhecer os seus usuários para que possa observar as reais necessidades dos mesmos.

Dentro dessa linha de pensamento, fundamentada nos referenciais teóricos constantes na subseção 2.2 – *considerações acerca dos modelos de comportamento informacional* – em que os teóricos tratam do comportamento e necessidades informacionais na perspectiva do usuário quanto ao seu papel na transferência da informação, a exemplo de Wilson (1999), seus modelos investem nos padrões de comportamento informacional humano, visando às necessidades de informação dos usuários. Desse modo, estes teóricos embasam as questões articuladas acerca dos usuários da informação da UFBA.

Nessa perspectiva, a problemática que insere os sujeitos pesquisados, bibliotecários do SIBI/UFBA, tem como questão de partida a seguinte indagação: como o comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas interfere nos serviços de referência orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia?

A considerar a pergunta de partida, a seção seguinte apresenta os procedimentos metodológicos, com o método de procedimento monográfico – estudo de caso –, nível de pesquisa descritiva, técnicas e instrumentos de coleta de dados, universo e amostra.

#### **4 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Ao iniciar essa dissertação, foi atribuído à incursão da escrita o signo de uma “viagem”, e foi desenhada a construção da presente pesquisa. Neste momento, interessa apresentar de modo mais sistemático o percurso desenvolvido durante essa “viagem”, que não seguiu um roteiro linear, mas se desenvolveu sendo marcada por movimentos de idas e voltas, por recuos, avanços, descobertas e reinvenções.

É importante destacar que, durante o desenvolvimento da investigação, surgiram novos caminhos, desvios, atalhos, dúvidas metodológicas, principalmente por estar envolvida numa forma de pesquisar que não se ancora numa resposta única, nem tem interesse por prescrever conceitos e pensamentos engessados. Aqui, busco demonstrar os elementos que atravessaram a consolidação do objeto de estudo e do desenvolvimento da investigação.

Dessa forma, salientamos que, ao considerar as características desse estudo, assumimos a abordagem de natureza qualitativa e quantitativa e, como fio condutor, principalmente a qualitativa porque esta abordagem tem como foco a interpretação dos fenômenos sociais – suas motivações, suas representações e seus valores, porém os dados quantitativos determinam questões para reflexões e discussão dos resultados. De acordo com Minayo (2004, p. 21), a pesquisa qualitativa:

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. [...] um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas.

As perspectivas adotadas como inspiração no delineamento teórico-metodológico, quanto ao objeto de estudo, perpassaram inicialmente por um movimento de revisão de literatura, tendo em conta que, como primeiro passo na condução da pesquisa, empreendemos a leitura, análise e interpretação de livros, artigos de periódicos, dissertações, teses, dentre outras publicações acerca da temática abordada.

Iniciamos por esse caminho para ter uma melhor compreensão em torno do assunto e das reflexões de teóricos do campo. Entendemos que esse empreendimento ajudaria a delinear melhor o processo de discutir nosso objeto de estudo, compreendê-lo e dizer algo diferente sobre ele e a partir dele. No exercício de leitura, tecemos diversos caminhos relativos ao nosso fenômeno de análise, visando conhecer as mais diferentes perspectivas que o tomam como discussão.

#### 4.1 MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA

O método de procedimento constituiu o monográfico (estudo de caso), relacionado às ações de profissionais da informação do SIBI/UFBA. Segundo Yin (2001), o estudo de caso é geralmente usado quando as questões de interesse do estudo referem-se ao como e ao porquê; quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos; e quando o foco se dirige a um fenômeno contemporâneo em um contexto natural.

Desse modo, o estudo de caso é um método de pesquisa em que o fenômeno pesquisado deve trazer respostas que partem do particular para o geral, ou seja, é estudado o caso isolado e este pode servir como parâmetro para questões mais generalizadas. No estudo de caso, a pesquisa é qualitativa, de natureza descritiva, pois contextualiza as interpretações subjetivas para descrever a essência do caso em estudo.

No que diz respeito ao tipo de pesquisa, alinhamo-nos ao nível descritivo que, de acordo com Manzato e Santos (2012, p. 4),

Observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas, e cujo registro não consta de documentos. Os dados por ocorrerem em seu *hábitat* natural, precisam ser coletados e registrados ordenadamente para seu estudo propriamente dito.

Ou seja, trabalhamos com foco sobre dados colhidos da própria realidade, pelo fato de trazerem resultados que descrevem as interpretações contidas no estudo de caso. Nesse cenário, Yin (2001, p.32) caracteriza o estudo de caso como:

[...] uma pesquisa empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em seu contexto natural, em situações em que as fronteiras entre o contexto e o fenômeno não são claramente evidentes, utilizando múltiplas fontes de evidência.

Entre as possibilidades de investigações que podem ser desenvolvidas por meio do estudo de caso, Yin (2001) reconhece as pesquisas que se desdobram sobre fenômenos pouco investigados, o qual exige estudo aprofundado de poucos casos,

que leve à identificação de categorias de observação ou à geração de hipóteses para estudos posteriores (ALVES-MAZZOTTI, 2006).

Logo, considerando que os estudos de caso ilustrativos descrevem uma situação desconhecida para ajudar as pessoas a entendê-la. Acreditamos nos localizar nessa perspectiva de estudo, na medida em que nos debruçamos por investigar como o comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas interfere nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à UFBA e que, ao buscarmos pesquisas com o recorte escolhido para nossa investigação, verificamos que há uma carência em encontrar estudos que discutissem o comportamento informacional dos bibliotecários e em especial no âmbito das bibliotecas universitárias.

De acordo com Martins (2008, p.10):

O estudo de caso é próprio para a construção de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real - pesquisa naturalística - com pouco controle do pesquisador sobre eventos e manifestações do fenômeno. Sustentada por uma plataforma teórica, reúne o maior número possível de informações, em função das questões e proposições orientadoras do estudo, por meio de diferentes técnicas de levantamento de informações, dados e evidências. Como se sabe, a triangulação de informações, dados e evidências garante a confiabilidade e a validade dos achados do estudo. Busca-se, criativamente, apreender a totalidade de uma situação - identificar e analisar a multiplicidade de dimensões que envolvem o caso - e, de maneira engenhosa, descrever, compreender, discutir e analisar a complexidade de um caso concreto, construindo uma teoria que possa explicá-lo e prevê-lo.

Considerando tais elementos, percebemos que essa abordagem se alinha ao estudo ora apresentado, na medida em que este busca a apresentação de fenômenos dentro de seu contexto real, que a pesquisadora buscou reunir informações a partir de diferentes estratégias, analisando as múltiplas dimensões que compõem o objeto de pesquisa.

Para Severino (2007, p. 121), o estudo de caso como:

Pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. A coleta dos dados e sua análise se dão da mesma forma que nas pesquisas de campo, em geral.

O presente estudo se dedicou a conhecer dimensões da realidade da atuação dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia, buscando conhecer como seu comportamento interfere nos serviços direcionados aos

usuários, configura-se como um estudo de caso particular, a coleta de dados se deu a partir da reunião de dados cedidos pelos sujeitos atuantes em diferentes unidades de informação.

O nível da pesquisa por ser de natureza descritiva, utiliza-se de técnicas e instrumentos de investigação que deram embasamento para a coleta dos dados e discussão dos resultados, pois descrevem as observações e análises obtidas nos dados apresentados pelas questões da subseção abaixo.

#### 4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGAÇÃO

A primeira nuance da pesquisa empírica consistiu no levantamento de informações acerca do SIBI/UFBA e, conseqüentemente, dos profissionais bibliotecários que o compõe. O referido levantamento ocorreu a partir de pesquisa no *site* da instituição em que se identificou a estrutura organizacional do sistema, as unidades de bibliotecas que o compõe, as responsabilidades que competem ao sistema. Ao acessar o *site*, buscamos os tópicos que apresentavam o SIBI, realizando a leitura de cada item e sistematizando as informações.

Como citado, nossos sujeitos da presente pesquisa foram os bibliotecários que atuam no SIBI/UFBA; dessa maneira, para identificação e acesso aos profissionais, trilhamos divulgação de questionário por e-mail e convite para participação da pesquisa e contatos em visitas às unidades para apresentação da pesquisa e convite para participação.

A segunda nuance consistiu na elaboração e aplicação de um questionário (APÊNDICE A) eletrônico direcionado à lista de discussão dos bibliotecários da UFBA. O questionário constituiu um instrumento ordenado de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. Deve apresentar uma organização na obtenção de informações para facilitar a análise e tabulação das repostas. O questionário, segundo Gil (2009, p.128) pode ser definido:

Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

O processo de preparação e planejamento deste instrumento consistiu importante e essencial elemento para que tenha sido bem-sucedido; nesse sentido, elaboramos um roteiro de questionário em que elaboramos perguntas em formas de rascunho, com a ideia em torno do que se buscava saber e que perguntas poderiam responder, as quais passaram posteriormente por uma seleção.

Em seguida, na elaboração da entrevista, travou-se um diálogo com o orientador da pesquisa para que as questões/roteiros tornassem claras e objetivas. Ao final, a mesma apresentou as quinze questões com múltiplas escolhas criadas à luz dos objetivos da pesquisa e do referencial teórico, o qual, ao longo do planejamento, foi sendo ajustado incorporando novos aspectos a serem investigados. É importante registrar que, para a confecção do questionário, procurei elaborar perguntas que fossem claras e objetivas, sempre relacionadas e pertinentes ao ambiente de trabalho para evitar interpretações errôneas, buscando também evitar perguntas evasivas.

Optamos por esse instrumento como uma das estratégias de coleta de dados e informações por considerar que este nos daria a possibilidade de conhecer de forma objetiva o que nos interessava, e também pelo potencial facilidade de computar, compilar e analisar os dados.

Considerando a extensão da quantidade de bibliotecas que compõe o SIBI, assim como sua característica multicampi e a facilidade para os sujeitos responderem às perguntas, adotamos a criação de um questionário a partir de uma plataforma online, que nos permitiria alcançar o maior número de profissionais vinculados ao SIBI, em diferentes localidades.

Utilizamos o aplicativo *Google Docs*<sup>1</sup> que permite, entre outras funções, a elaboração de formulário em formato de questionários os quais, como dito acima, podem ser acessados e respondidos por outros pesquisados. Deste modo, acessamos o aplicativo através de login e senha e criamos o questionário com as

---

<sup>1</sup> O Google Docs é um pacote de aplicativos do Google baseado em AJAX. As ferramentas do Google Docs funcionam de forma síncrona e assíncrona, portanto, on-line para acessar dados em nuvens e off-line através de aplicativos de extensão instaladas diretamente do google, onde há bancos de dados criados por essa extensão para posterior sincronização através de upload instantâneo ao acessá-los online, diretamente no browser de desktops ou aplicativos de dispositivos móveis do Android e Mec. Os aplicativos são compatíveis com o OpenOffice.org/BrOffice.org, KOffice e Microsoft Office, e atualmente compõe-se de um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários.

questões selecionadas para levantamento das informações necessárias para pesquisa.

O questionário teve como intenção delinear aspectos relacionados ao comportamento informacional dos/as bibliotecários/as em relação aos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia.

#### 4.3 AMOSTRA E UNIVERSO

Os bibliotecários foram convidados a responder o questionário por meio de e-mails com a divulgação e o convite para participação na pesquisa e de visitas às unidades com o mesmo fim. Obtivemos um total de 37 questionários respondidos. Contudo, analisamos ser importante testá-lo presencialmente, fazendo uma espécie de pesquisa-piloto, sendo assim, apliquei o questionário com algumas bibliotecárias, com o objetivo de ajustar as possíveis áreas de ambiguidade.

Sobre a aplicação de uma pesquisa-piloto, Melo e Bianchi (2015, p.45) apontam que, durante a elaboração do questionário, é recomendável que se “faça uma avaliação e conseguinte aprovação, antes de passar à etapa da validação interna – entendida como a verificação de se o questionário mede o que está proposto a aferir.”.

Após estabelecimento de contato com profissionais atuantes no SIBI, realizamos uma pesquisa-piloto para aplicação do questionário de coleta de dados aos sujeitos não participantes da população investigada. A aplicação da pesquisa-piloto ocorreu com bibliotecários do sistema de saúde da UFBA e foi realizada com um número reduzido de bibliotecárias, tendo em vista que o objetivo era tão somente ‘testar’ as perguntas feitas e se haveria necessidade de reformulá-las para que minha pesquisa tivesse êxito.

Essa sistemática teve por intenção levantar o maior número de informações possíveis para compreendermos como o comportamento informacional dos bibliotecários interfere nos serviços direcionados aos usuários.

O universo de profissionais que temos no Sistema de Bibliotecas da UFBA é composto por 63 bibliotecários, vale salientar que esta informação foi computada, através do site do SIBI/UFBA, pois disponibiliza relação dos bibliotecários de cada biblioteca. Para realização de nossa investigação, tivemos a disponibilidade inicialmente de 39 bibliotecários, contudo, no período de efetiva aplicação, duas pessoas já não estavam mais disponíveis. Dessa forma, tivemos um total de 37 pessoas respondentes. O questionário foi elaborado inicialmente para ser online,

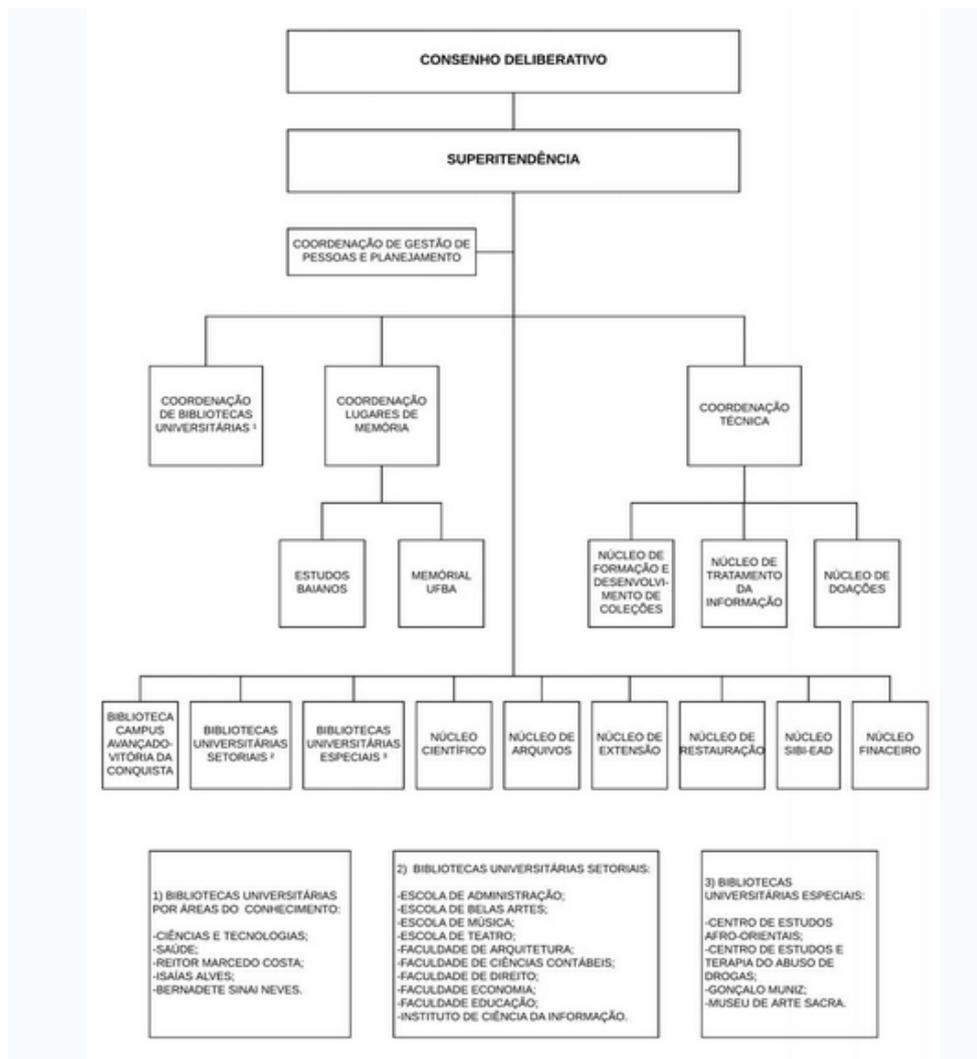
contudo, as respostas não foram suficientes, decidimos aplicar o questionário físico. Procurei realizar nas unidades que tivessem um número maior de bibliotecárias para que minha pesquisa abrangesse um número maior de pessoas entrevistadas. O questionário físico foi aplicado com 14 pessoas e o questionário online teve 23 respostas.

#### 4.4 CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO

A presente investigação se desenvolveu no contexto do Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal da Bahia. O SIBI foi criado em 2010, com a finalidade de articular, coordenar, promover, superintender e fiscalizar o funcionamento sistêmico das bibliotecas da UFBA. De acordo com o site da instituição, o SIBI visa promover o acesso e uso da informação, contribuindo para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da criação, da inovação e da extensão.

O sistema é responsável pelos serviços de aquisição de acervo, tratamento da informação e normatização de serviços centralizados e, conseqüentemente, padronizados. É responsável também pela gestão da informação e preservação da memória da UFBA, organiza e cuida dos acervos científicos, artístico e cultural hospedados nas bases de dados do Repositório Institucional e do Portal de Periódicos da UFBA, além de gerenciar a *ferramenta* SEER, software que permite a criação de periódicos eletrônicos pelas Unidades Acadêmicas e Administrativas da UFBA. Por meio da imagem abaixo podemos ter uma compreensão acerca da estrutura organizacional do SIBI.

**FIGURA 1: ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SIBI**



Fonte: site da instituição

A estrutura organizacional do SIBI é composta pelo conselho deliberativo e superintendência que são as estâncias hierárquicas máxima deste órgão. O conselho deliberativo é constituído pelo superintendente, na representação do presidente; o coordenador de gestão de pessoas e planejamento; o coordenador de bibliotecas universitárias; o coordenador de lugares de memória; o diretor do Instituto de ciência da Informação (ICI/UFBA), representado pelo diretor; dois professores da UFBA indicados pelos membros do Conselho Universitário, eleitos pelos seus pares; por dois bibliotecários do SIBI/UFBA, eleitos pelos seus pares, sendo um representante das Bibliotecas Universitárias e um das Bibliotecas Setoriais e Especiais, em processo convocado pela Superintendência; uma representação estudantil na proporção

definida pela legislação. Dentre as competências do conselho deliberativo, destacamos a de deliberar sobre a política do Sistema Universitário de Bibliotecas.

Na continuidade da estrutura organizacional do SIBI, estão submetidos hierarquicamente à superintendência os cargos das coordenações, gerências e chefias. Dentre as competências da superintendência destacamos a de representar o SIBI/UFBA; planejar e coordenar as atividades do SIBI/UFBA; propor programas de treinamento e aperfeiçoamento do pessoal técnico administrativo; avaliar o desempenho das bibliotecas. Quanto às competências das coordenações, devem auxiliar a superintendência do SIBI/UFBA nas atividades competentes a cada unidade informacional.

As bibliotecas Universitárias são constituídas segundo critérios definidos por área de conhecimento e/ou localização geográfica. As Bibliotecas Universitárias Setoriais são as que funcionam nas unidades de ensino e administrativas. Já as bibliotecas universitárias especiais são aquelas que atuam nas áreas específicas da UFBA, conforme descrito no organograma do SIBI/UFBA. Dentre as principais competências dessas bibliotecas destacamos: implementar a política de bibliotecas estabelecida pelo SIBI/UFBA; atender às demandas específicas das Unidades Universitárias vinculadas à Biblioteca; manter acervo bibliográfico que atenda às necessidades do usuário do SIBI/UFBA; propor e cooperar com programas e projetos estabelecidos pelo SIBI/UFBA; promover o treinamento dos usuários. Esta estrutura organizacional com suas competências interfere nos serviços de referência do SIBI.

## 5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nessa seção, buscamos apresentar e discutir, à luz do referencial teórico, os dados coletados que nos permitiram compreender acerca do objeto de pesquisa. Trazemos o contexto da investigação para que os leitores conheçam melhor o cenário em que a pesquisa se desenvolveu e os desdobramentos das informações cedidas pelos bibliotecários que colaboraram com nossa pesquisa.

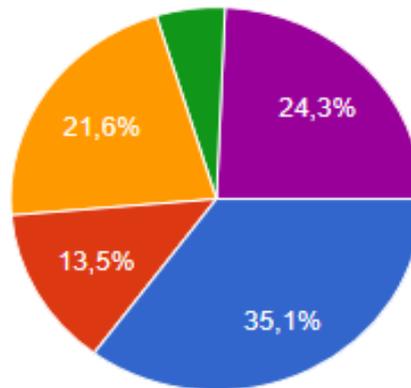
Na primeira questão, buscamos identificar em qual biblioteca do sistema SIBI/UFBA o bibliotecário atuava. Para essa questão, tivemos, dos pesquisados, o seguinte resultado com cenário:

- 24,3% atuam na Biblioteca Universitária de Saúde.
- 18,9% atuam na biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologia
- 16,2% atuam na Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa
- 8,1% atuam na Biblioteca Anísio Teixeira (Faculdade de Educação)
- 8,1% atuam na Biblioteca da Escola de Administração
- 8,1% atuam na Biblioteca da Faculdade de Arquitetura
- 5,4% atuam na Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves (Escola Politécnica)
- 2,7% Biblioteca da Faculdade de Economia
- 2,7% Biblioteca do Instituto da Ciência da Informação
- 2,7% Biblioteca do Museu de Arte Sacra
- 2,7% Biblioteca Universitária Isaias Alves (Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas)

Os bibliotecários das outras dez unidades de biblioteca não nos retornaram o contato.

No que diz respeito ao tempo de serviço prestado nas unidades de biblioteca, os respondentes apresentam o seguinte perfil:

**GRÁFICO 1: Tempo de serviço dos bibliotecários no SIBI/UFBA**



**Fonte: pesquisa da autora**

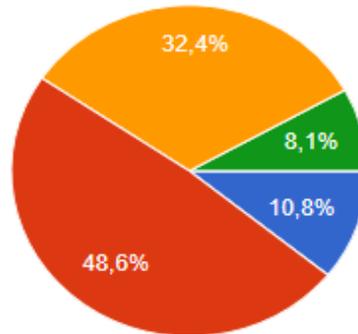
- 35,1% atuam nas bibliotecas entre 01 a 05 anos.
- 24,3% atuam nas bibliotecas há mais de 21 anos.
- 21,6% atuam nas bibliotecas de 11 a 15 anos.
- 13,5 atuam nas bibliotecas de 06 a 10 anos.
- 5,4% atuam nas bibliotecas de 16 a 20 anos.

Os dados apresentados demonstram que o quadro de bibliotecários do SIBI/UFBA quanto ao tempo de serviço está se renovando, pois entre a faixa de profissionais com um a cinco anos e seis a dez anos totalizam 48,6%. Esta perspectiva, provavelmente, pode representar uma mudança de percepção quanto aos serviços de referência oferecidos. Desde que, no comportamento informacional destes atores, podem conter mais expectativas para o desenvolvimento da sua atuação profissional qualitativa, que reflete também na qualidade do uso da informação pelos usuários, e no comportamento informacional dos mesmos.

Balizando o tempo de serviço dos sujeitos pesquisados entre a faixa de 11 a 15 anos e 16 a 20 anos totalizam 27%. Agregado aos que têm mais de 21 anos, observa-se que ultrapassa 50% do total. Desse modo, os resultados demonstram um equilíbrio que possa favorecer à melhores condições de oferta para uso da informação pelos usuários e no comportamento informacional dos bibliotecários do SIBI/UFBA.

Perguntados sobre sua última formação, os entrevistados apresentaram as seguintes informações:

**GRÁFICO 2: Última formação do Bibliotecário do SIBI/UFBA**



Fonte: pesquisa da autora

- 48,6% concluíram a Pós-graduação lato senso (especialização, MBA).
- 32,4% concluíram a Pós-graduação stricto senso (mestrado)
- 10,8% concluíram a Pós-graduação stricto senso (doutorado)
- 8,1% concluíram o Ensino Superior.
- Nenhum dos respondentes realizou cursos de Pós-doutorado.

Os dados coletados sobre o perfil profissional dos respondentes, apontam para uma tendência de profissionais capacitados a assumir a função exercida e que buscam aperfeiçoar-se profissionalmente, realizando cursos para além do mínimo exigido para sua atuação profissional. Souza e Farias (2011) sinalizam que o bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador, no uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. As autoras mencionam que para realizar tal tarefa, requer-se uma formação com experiência e o desempenho de múltiplas funções (saber buscar e recuperar a informação; investigar sobre a bibliografia; ter atenção aos diversos tipos de usuários; interpretar as questões/problemas do usuário). Esta percepção é adquirida também através da qualificação na formação profissional, pois tal qualificação desperta a necessidade de melhoria no seu campo de atuação profissional.

## 5.1 ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Indagamos aos respondentes sobre como a formação acadêmica/profissional interfere no cumprimento das atividades desenvolvidas no SIBI/UFBA

- Para 83,8% dos respondentes a formação, interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas.
- Para 10,8% dos respondentes a formação interfere, mas não influencia nos processos decisórios.
- Para 5,4% dos respondentes a formação pouco interfere nas atividades.

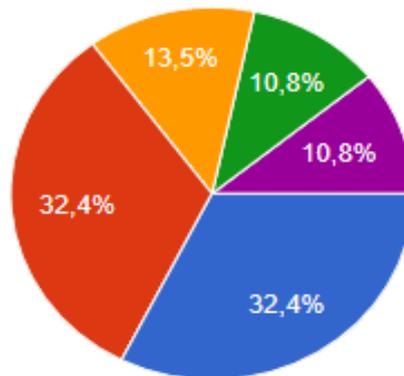
Os resultados apresentados demonstram que a formação acadêmica/profissional interfere positivamente no cumprimento das atividades desenvolvidas no SIBI/UFBA. Tal realidade traduz o estudo de Wilson (1999) quando ele afirma que os padrões de comportamento informacional devem estar direcionados às necessidades de informação do usuário. Nesse sentido, o bibliotecário quanto mais qualificado, desempenhará seu papel comportamental visando a suprir as possíveis necessidades informacionais dos usuários.

A grande maioria dos respondentes entende que a sua formação interfere e coopera para o cumprimento das atividades profissionais desenvolvidas, estabelecendo relação direta com a rotina do seu ambiente de trabalho. Nesse contexto, Silva (2013) pontua que o serviço de referência se relaciona com três elementos essenciais: o usuário, o bibliotecário e os recursos informacionais. O serviço de referência envolve a assistência direta e pessoal do bibliotecário na biblioteca. De acordo com o autor, para o serviço de referência ser considerado completo é preciso ter a presença de um bom bibliotecário de referência, pois este profissional é o elo entre o acervo da biblioteca e o usuário. É atribuição do serviço de referência tornar a informação tão acessível quanto possível ao usuário, de maneira breve e objetiva.

Vislumbrando identificar as fontes de informação buscadas pelos bibliotecários no exercício de suas atribuições, indagamos acerca da primeira fonte que procuram para atualizar-se acerca do cumprimento/desenvolvimento das atividades profissionais inscritas no SIBI/UFBA.

De acordo com os respondentes, suas fontes são organizadas da seguinte forma:

**GRÁFICO 3: Fontes de informação buscadas pelos Bibliotecários no Exercício das suas atribuições**



Fonte: pesquisa da autora

- 32,4% dos respondentes recorrem aos colegas, especialistas ou profissionais advindos de áreas diversas.
- 32,4% dos respondentes recorrem a livros, periódicos ou manuais.
- 13,5% dos respondentes recorrem a listas de discussão especializadas/e-mails.
- 10,8% dos respondentes recorrem a eventos técnicos ou científicos (congressos, seminários, colóquios).
- 10,8 dos respondentes recorrem a outras estratégias.

Santos (2017) aponta a importância da multiplicidade de acesso a informações como garantia para recuperação de conteúdos seguros no processo de tomada de decisão. Em correspondência com as discussões teórico-conceituais que trazemos no referencial teórico de nossa pesquisa acerca das necessidades informacionais e busca de conteúdo, os respondentes relevaram recorrerem a diferentes fontes de informação para atualizar-se acerca do cumprimento/desenvolvimento das atividades profissionais.

No que diz respeito à aquisição de experiências para desempenhar as atividades na biblioteca em que estão vinculados, 43,2% dos respondentes apontaram que buscam mais de um tipo de ações para construir conhecimento, experiências e realizar suas atividades, combinando algumas das alternativas apresentadas. Por sua vez, 37,8 % afirmaram adquirir experiências com o desenvolvimento de atividades práticas diárias, em contato com os colegas e usuários da biblioteca. Já 13,5 % dos entrevistados apontaram enriquecer suas práticas e adquirir experiências através de cursos de formação continuada independentes, Coordenação de Desenvolvimento Humano (CDH-UFBA). Ao passo que 5,4% afirmaram constituir experiências por meio dos cursos específicos oferecidos pela Coordenação de Desenvolvimento Humano (CDH-UFBA).

É interessante registrar que Ferreira (2016) menciona sobre o desenvolvimento de posturas e competências que possibilitam o bibliotecário perceber os nichos de mercado que carecem de serviços especializados. Desse modo, o pensamento da autora sustenta os resultados acima quando infere sobre a formação do indivíduo e do papel formador na missão de trabalhar o desenvolvimento das competências.

Nas respostas dos pesquisados, verificamos que há uma influência do mundo da vida do usuário em seu fazer profissional, uma vez que há uma combinação de fatores internos e externos dos respondentes que constituem a experiência e desdobram-se na atividade bibliotecária para atender as demandas dos usuários.

De acordo com Wilson (1999), para satisfazer as necessidades informacionais, os usuários recorrem a fontes ou sistemas formais e informais de informação, que poderão se desdobrar em sucesso ou fracasso no processo de recuperação de informação relevante. Nessa perspectiva, quanto ao comportamento informacional dos pesquisados, quando estes buscam aprimorar a sua formação, os resultados dessa formação interferem nas necessidades informacionais dos usuários de maneira profícua.

Em relação às estratégias para buscar informação que auxiliem ou orientem o cumprimento das atividades profissionais, apresentamos aos sujeitos pesquisados as seguintes alternativas:

- Bases de dados científicos e especializados.
- Catálogos de bibliotecas.
- Serviço de referência digital via correio.

- Outras ferramentas de pesquisa (ex.:Google, Yahoo, Cadê etc.).
- Todas as alternativas.

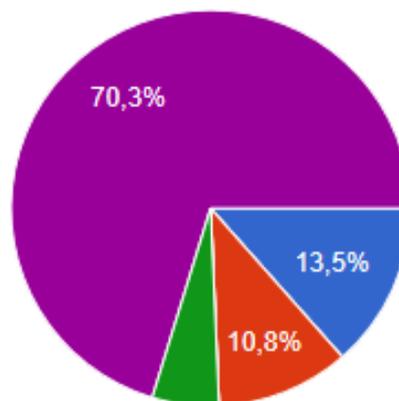
Santos (2017, p.70) alerta para o fato de que os sistemas de informação:

Perpassam e implicam na comunicação interpessoal, no acesso a fontes e canais de informação, na recepção ativa e passiva orientada a uso e apropriação de conteúdo, associada e reacomodada a estruturas de conhecimentos prévios do indivíduo.

O conhecimento prévio citado pelo autor facilita o uso e apropriação das fontes e canais de informação pelos bibliotecários. Nessa compreensão, as estratégias para buscar a informação na direção de auxiliar ou orientar o cumprimento das atividades profissionais estão relacionadas com a vivência, experiência e habilidade profissional para ir em busca de diversas estratégias que aprimorem o conhecimento.

O gráfico abaixo retrata as diversas estratégias selecionadas pela pesquisadora como alternativas apresentadas aos respondentes de forma a demonstrar quais das estratégias despontam no cumprimento das atividades profissionais. Dessa maneira, obtivemos o seguinte cenário:

**GRÁFICO 4: Estratégias selecionadas que despontam no cumprimento das atividades profissionais**



Fonte: pesquisa da autora

- 70,3% dos respondentes utilizam todas as alternativas em conjunto como fontes de informação.
- 13,5% dos respondentes dos entrevistados utilizam exclusivamente bases de dados científicos e especializados.

- 10,8% dos respondentes utilizam exclusivamente os catálogos de bibliotecas.
- 5,4% dos respondentes utilizam exclusivamente outras ferramentas de pesquisa (ex. Google, Yahoo, Cadê etc.)

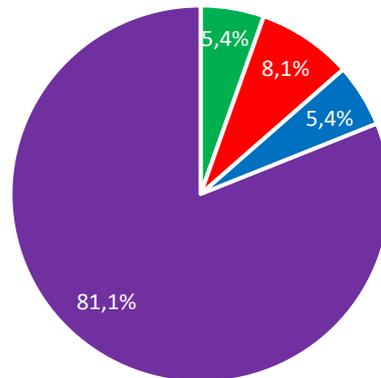
Ainda embasada em Santos (2017), no processo de procura, os indivíduos potencialmente interagem com sistemas de informação manuais e com sistemas de informação baseados em informática, situando que a busca se diferencia da procura, na medida em que constitui um comportamento em que o pesquisador interage com sistemas variados.

Nas respostas apresentadas pelos pesquisados, verificamos uma prevalência de atitudes relacionadas à combinação de sistemas de informação, em detrimento ao uso exclusivo de um dos sistemas. Destaca-se ainda, em relação ao pensar os sistemas adotados pelos pesquisados, conforme relata Santos (2017), as fontes e canais de informação retratam uma infinidade de canais que podem correlacionar diferentes dados para uma recuperação mais avançada, precisa e específica. Desse modo, entendemos que desenvolver estratégias para buscar informação em que se combinem os diferentes sistemas poderá enriquecer o cumprimento das atividades laborais dos bibliotecários.

Ao buscarmos identificar quais as habilidades são utilizadas pelos pesquisados para responder às demandas, ou dúvidas, de usuários/as do SIBI/UFBA, obtivemos dos respondentes que 5,4 % recorrem ao conhecimento do acervo e dos sistemas utilizados pela instituição; 8,1% recorrem à compreensão das necessidades dos usuários e seleção adequada das fontes 5,4% recorrem ao fato de saber mediar e disponibilizar a informação acessível para o usuário. Nenhum entrevistado respondeu recorrer ao domínio das tecnologias de informação e comunicação, e 81,1% afirmou recorrer a todas as alternativas citadas para garantir o pleno atendimento das demandas dos usuários.

Em relação aos recursos que acreditam serem imprescindíveis para uma boa prática profissional, os sujeitos pesquisados, em sua maioria, apontaram a combinação de elementos. A percepção pode ser observada no gráfico abaixo.

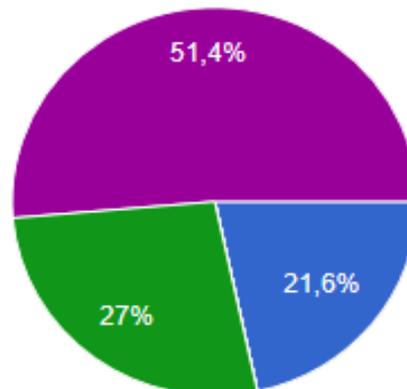
### GRÁFICO 5: Recursos necessários para a prática profissional



Fonte: pesquisa da autora

Pensando sobre as principais dificuldades que encontram na execução de seu trabalho, a maioria dos respondentes (51,4%) apontou para um conjunto articulado de situações enquanto constituintes dessas dificuldades.

### GRÁFICO 6: Principais dificuldades enfrentadas na execução do Trabalho



Fonte: pesquisa da autora

Por sua vez, 27% assinalam que os fatores internos (atitudes dos profissionais, infraestrutura etc.) e externos (contexto social, econômico, político, cultural etc.) se configuram como as principais dificuldades que encontram na execução de seu trabalho. Já 21,6% dos respondentes entendem que a situação referente à unidade de informação (políticas, verbas disponíveis etc.) se configura como a principal

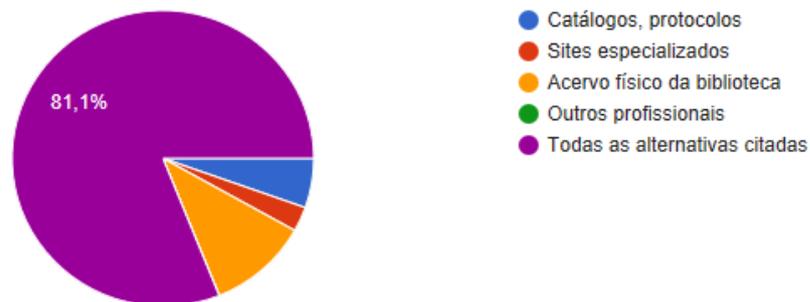
dificuldades que encontram na execução de seu trabalho. Nenhum dos entrevistados entende que problemas na instituição mantenedora da unidade de informação ou a formação/ qualificação dos profissionais se configuram como dificuldades que encontram na execução de seu trabalho.

Os bibliotecários respondentes alinham em seu comportamento informacional a algumas questões apontadas por Wilson (1999), a exemplo da interferência das variáveis internas e externas no mecanismo dos processos de busca informacional e conseqüentemente execução de seu trabalho.

## 5.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Em relação às fontes e canais de informações que são utilizadas para responder as demandas de usuários/as do SIBI/ UFBA, os pesquisados responderam demonstrando uma prevalência pela combinação de canais e fontes de informação. Conforme apresenta e podemos verificar no gráfico abaixo.

**GRÁFICO 7: Fontes e canais de informação utilizadas para responder as demandas dos usuários do SIBI UFBA**



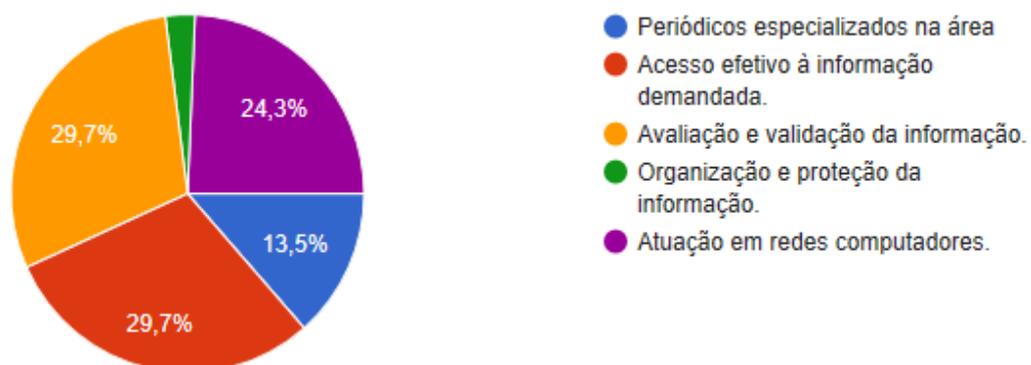
Fonte: pesquisa da autora

- 2,7% dos respondentes recorrem a sites especializados.
- 5,4% dos respondentes recorrem a catálogos e protocolos.
- 10,8% dos respondentes recorrem ao acervo físico da biblioteca.
- 81,1% dos respondentes recorrem a uma combinação de fontes e canais de informação.

O gráfico acima apresenta que 81% dos bibliotecários recorrem a uma combinação de fontes e canais de informação. Isso para responder às demandas dos usuários de maneira qualitativa, pois tendem a buscar essas diversas fontes e canais na perspectiva de proporcionar aos usuários condições de optar por variados meios de comunicação para delimitar as suas necessidades informacionais. Observa-se também que o acervo bibliográfico físico ainda tem importância na busca da informação com 10,8% de procura para responder às demandas dos usuários. Apesar dos sites especializados serem hospedeiros das informações pertinentes ao tema procurado, foi revelado que apenas 2,7% dos respondentes, provavelmente, reconhecem estas fontes e canais de informação como relevantes para a busca da informação. Nessa reflexão, é importante destacar que há necessidade de reconhecimento e apropriação desses sites pelos respondentes para apresentar também aos usuários fontes fidedignas de informação com maior destaque.

Tanto que Martinez-Silveira e Oddone (2007) afirmam que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes

#### **GRÁFICO 8: Estratégias que mais interferem para o atendimento das demandas apresentadas aos usuários**



Fonte: pesquisa da autora

- 13,5% utilizam periódicos especializados na área
- 29,7% utilizam acesso efetivo à informação demandada
- 29,7% utilizam avaliação e validação da informação
- 2,8% utilizam organização e proteção da informação
- 24,3% utilizam atuação em redes

para satisfazer a determinadas necessidades humanas. Porém, é importante salientar que, no processo de construção do comportamento informacional, a busca pela informação será influenciada pelo contexto e pelos recursos disponíveis, além das determinadas variáveis como as relacionadas com o contexto-situação de necessidade específica.

Santos (2017, p.125) sinaliza sobre “o comportamento informacional que representa a totalidade do comportamento humano relativo ao uso das fontes e canais de informação”. Desse modo, verifica-se, a partir dos dados coletados, que o processo de busca informacional dos respondentes da nossa pesquisa parte de combinações técnicas, ferramentais e computacionais orientadas à procura de conteúdos e informações relevantes aos usuários.

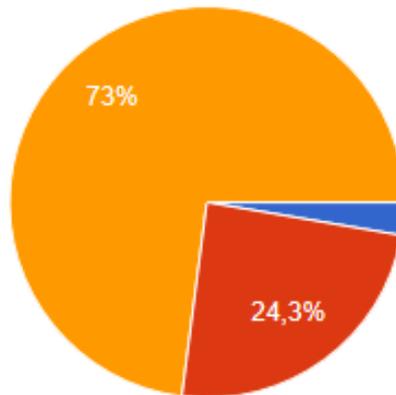
Em relação ao comportamento informacional, Wilson (1999) afirma que as estratégias de recuperação de informação dependem dos arranjos cognitivos, os quais são variáveis abstratas e subjetivas enquanto elementos que interferem no processo de busca e de apropriação da informação. Os modelos de Thomas Wilson, elaborado em 1981 e revisado em 1996, vem corroborar com a percepção sobre o gráfico acima, pois investem nos padrões do comportamento informacional humano, direcionados às necessidades de informação dos usuários.

Quando indagamos quanto à estratégia que mais interfere para o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários/as quando ele (a) não chega com as fontes para fazer a pesquisa, os pesquisados apresentaram a seguinte posição:

Verificamos que as estratégias utilizadas para o atendimento de demanda dos usuários são variadas e se relacionam de certo modo com as necessidades informacionais dos usuários que procuram os bibliotecários respondentes.

Ao tratar da seleção e utilização de dados e informações para o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários/as, 73,3% dos pesquisados acenaram para uma prevalência pela estratégia de unir o acesso ao sistema online e o acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda. Mas outras estratégias também são acionadas conforme gráfico abaixo.

**GRÁFICO 9: Seleção e utilização de dados e informações para o atendimento das demandas dos usuários**



**Fonte: pesquisa da autora**

- 73,3% dos respondentes acenaram para uma prevalência pela estratégia de unir o acesso ao sistema online e o acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- 24,3% dos respondentes selecionam e utilizam dos dados verificando a demanda, pesquisando por meio do sistema online e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- 2,7% dos respondentes selecionam e utilizam dos dados por meio do conhecimento do acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda.

Nenhum dos respondentes informou optar por consultar catálogos internos e informando aos usuários a resposta a sua demanda ou contar com o suporte de outros colegas para informar aos usuários a resposta a sua demanda. Nessa perspectiva dos dados apresentados, foi possível perceber que os respondentes, por serem profissionais e diante da prática de lidar com a informação, tendem a apropriar-se dos mecanismos de maior relevância para responder as necessidades informacionais dos usuários. Essa análise é sustentada pelos dados apresentados quanto a 73,3% dos pesquisados terem respondido sobre a prevalência pela estratégia de unir o acesso ao sistema online e o acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda.

Sobre isso, tomamos a reflexão de Araújo e Fachin (2015) para apontar a importância do bibliotecário, quando essas afirmam que:

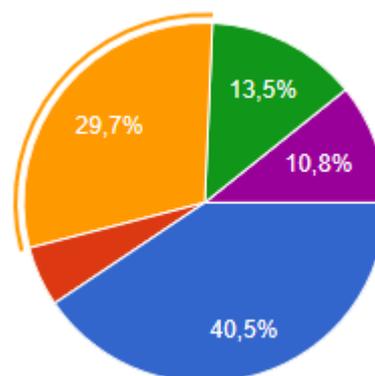
No meio acadêmico, o acesso às fontes de informação, principalmente aquelas mais relevantes no desenvolvimento de pesquisas, são fundamentais, porém, de acordo com a literatura, existe um volume muito grande de documentos produzidos e principalmente, a dispersão dessas fontes, necessitando a ajuda do bibliotecário e da instituição biblioteca para com os usuários na seleção adequada de informações que supra as suas necessidades informacionais (ARAUJO E FACHIN, 2015, p.93-94).

Percebe-se, portanto que as necessidades informacionais são superadas com métodos variados, utilizando base de dados diversificada, considerando as demandas apresentadas pelos usuários e os conteúdos essenciais para atendimento às suas necessidades. É importante ressaltar, conforme aponta Santos (2016, p.177), que as necessidades informacionais “procuram cumprir lacunas práticas, ou intelectivas, a partir da disponibilidade de conhecimento em sistemas informacionais, considerando a competência dos usuários”. Também apoiada em Wilson (1999), verifica-se que o estágio de consciência da necessidade de informação do usuário torna-se uma “lacuna” entre a situação e o uso da informação, sendo superada pelo aporte do bibliotecário diante do seu comportamento informacional qualitativo.

Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, os pesquisados apontaram em sua maioria que está consolidada por meio da mediação entre informação e usuário, ampliando constantemente seu *background* informacional para compreender melhor o público que atende.

Todavia outras variantes se apresentaram conforme poderá ser observado no gráfico abaixo.

**GRÁFICO 10: Satisfação das necessidades informacionais**



Fonte: pesquisa da autora

- 29,7% dos respondentes apontaram que as necessidades informacionais são satisfeitas instrumentalizando o usuário no que diz respeito ao acesso à informação desejada, à comunicação e à geração de novas informações, para este se sentir capacitado a procurar o que deseja de maneira a satisfazer sua busca.
- 13,5% dos respondentes apontaram que as necessidades informacionais são satisfeitas fornecendo acesso rápido e seguro à informação.
- 10,8% dos respondentes apontaram que as necessidades informacionais são satisfeitas respondendo às perguntas e indicando onde o usuário deve procurar.
- 5,4% dos respondentes apontaram que as necessidades informacionais são satisfeitas proporcionando o acesso às informações desejadas.

As variáveis apresentadas no gráfico acima demonstram que o bibliotecário está atuando na mediação entre a informação e o usuário para proporcionar embasamento ao mesmo, a fim de satisfazer e preencher as lacunas das suas necessidades informacionais. A porcentagem de 29,7% representa as condições de instrumentalização para satisfação do usuário no acesso a informação desejada. Pois, determinadas vezes os usuários desconhecem os mecanismos e estratégias necessários para recuperar a informação almejada. Seguido de 13,5% dos respondentes que consideram a confiança na informação para satisfação dos usuários. Quanto aos 10,8% é percebido que referenda as porcentagens anteriores, desde que ao responder os questionamentos dos usuários e indicar onde deve procurar a informação é um mecanismo de instrumentalização para satisfação do usuário. Dos dados apresentados em 5,4% analisa-se que os pesquisados apontaram em menor escala o acesso a informação. Percebe-se, possivelmente, que os usuários desejam intermediar a busca e acesso à informação para a sua satisfação e não penas ter acesso a informação diretamente passada pelo bibliotecário e sim buscar a sua contribuição para ir em busca da informação.

Ferreira (2010) salienta que a necessidade informacional pode originar-se de uma ou mais lacunas no conhecimento, podendo ser de ordem intelectual, científica, técnica, pragmática, filosófica ou mesmo espiritual. Desse modo, o bibliotecário é mediador entre informação e usuário. Tendo em vista esses aspectos, entendemos

que as atividades dos bibliotecários têm potencial para contribuir com o acesso de informação com uma melhor qualidade, corroborando para uma maior satisfação do indivíduo.

No que diz respeito ao comportamento de busca e recuperação da informação dos respondentes, verificamos que, para 51,1% dos pesquisados, o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem satisfatoriamente. Para 29,7% o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem razoavelmente, ou muito pouco.

Por sua vez, para 8,1% o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) não contribuem. Ainda 8,1% não saberia responder se o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem com seu comportamento de busca e recuperação da informação e 2,7% afirmam que o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem superando suas expectativas.

Os dados descritos acima demonstram que o comportamento informacional dos bibliotecários foi considerado satisfatório e razoável por mais da metade dos respondentes. Contudo, é significativo refletir acerca dos dados sobre a não contribuição com percentual de 8,1% e em igualdade numérica de 8,1% quanto a incerteza de não saber responder se o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem com seu comportamento de busca e recuperação da informação. Tais resultados devem ser levados em consideração para reflexão, pois os respondentes são profissionais em que o seu objeto de trabalho é a informação, cujo sentido é atender às necessidades informacionais dos usuários. Seguindo esta linha de observação e análise, apenas 2,7% afirmam que o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuem superando suas expectativas.

Desse modo, tais resultados devem ser refletidos na perspectiva de buscar melhor qualidade informacional pelos profissionais, quanto a busca e recuperação da informação, na direção de referendar os estudos dos teóricos. Vale considerar as ideias de Figueiredo e Paiva (2015) quando salientam que o conhecimento sobre o comportamento informacional emerge a partir da identificação das necessidades informacionais dos usuários, do objetivo das suas buscas pelas fontes de informação e de como fazem uso da informação. Também as autoras Martinez- Silveira e Oddone (2007) afirmam que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer a determinadas necessidades.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa debruçou-se sobre a análise do comportamento informacional dos bibliotecários atuantes no sistema de bibliotecas universitárias da UFBA. Considerando essa intenção, esta investigação assumiu o pressuposto de que o comportamento informacional dos/as bibliotecários/as em alguma medida interfere nos serviços oferecidos aos/às usuários/as das bibliotecas universitárias, de modo que, para investigar o referido pressuposto, partimos da seguinte indagação: como o comportamento informacional dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas interfere nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à Universidade Federal da Bahia? Considerando essa indagação e objetivo, elencamos enquanto objetivos específicos à identificação das fontes e canais de informação usados pelos sujeitos investigados, buscamos verificar de que forma os bibliotecários buscam informação, e descrever os critérios adotados para o uso efetivo de uma informação.

Para tanto, trouxemos algumas discussões teórico-conceituais sobre comportamento informacional, discutindo sobre os estudos das necessidades e os usuários da informação e os modelos de comportamento informacional, discutimos também sobre o bibliotecário enquanto profissional da informação, refletindo sobre sua formação, seu potencial enquanto educador, sua atuação, os serviços de referência, e as fontes de informação e o processo de busca e recuperação de conteúdo.

Para assegurar a consistência e profundidade do debate desenvolvido, nessa pesquisa trouxemos reflexões de autores que constroem o campo de estudos em torno do comportamento informacional, dos estudos sobre as necessidades informacionais, busca e recuperação de informação.

Nesse percurso, realizamos a aplicação de questionários com bibliotecários por meio digital e de forma presencial, totalizando 37 (trinta e sete) colaboradores. Os resultados dos questionários aplicados nos permitiram acessar respostas de bibliotecários atuantes em onze unidades das bibliotecas vinculadas ao Sistema de bibliotecas universitárias da UFBA.

Observamos que houve entre nossos respondentes uma prevalência de profissionais que atuam nesses espaços há no máximo cinco anos, seguido por profissionais que atuam há mais de vinte e um anos.

Os dados coletados sobre o perfil profissional dos respondentes apontaram que em sua maioria os profissionais são pós-graduados, e acreditam que a formação, interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas.

No que diz respeito às fontes de informação buscadas pelos bibliotecários no exercício de suas atribuições, percebemos que esses profissionais recorrem a diferentes fontes de informação, prevalecendo a busca por colegas e profissionais especialistas da área e livros, manuais e periódicos.

Em relação à aquisição de experiências para desempenhar as atividades na biblioteca em que estão vinculados percebemos que há uma combinação de fatores internos e externos aos pesquisados que constituem a experiência e desdobram-se na atividade bibliotecária.

Em relação às estratégias para buscar informação que auxiliem ou orientem o cumprimento das atividades profissionais, os respondentes sinalizaram que utilizam diferentes estratégias em conjunto como fontes de informação, desse modo, verificamos que há uma prevalência de atitudes relacionadas à combinação de sistemas de informação, em detrimento ao uso exclusivo de um dos sistemas.

Ao buscarmos identificar quais as habilidades são utilizadas pelos pesquisados para responder as demandas, ou dúvidas, de usuários/as do SIBI/UFBA, majoritariamente os respondentes sinalizaram recorrer a uma combinação de habilidades para garantir o atendimento pleno das demandas, entre essas se registram: conhecimento do acervo e dos sistemas utilizados pela instituição, compreensão das necessidades dos usuários e seleção adequada das fontes, mediação e disponibilização da informação acessível para o usuário e domínio das tecnologias de informação e comunicação, de formas articuladas.

No que tange às principais dificuldades que encontram na execução de seu trabalho, a maioria dos pesquisados apontou para um conjunto articulado de situações enquanto constituintes dessas dificuldades.

Com a pesquisa, percebemos a importância do profissional bibliotecário e seu potencial enquanto mediador da informação, e mais especificamente como um educador, que pode acionar um olhar crítico e analítico para sua atuação, visando contribuir para a transformação social, no âmbito da biblioteca ou de qualquer outro

ambiente informacional em que trabalha, constituindo este enquanto espaço de informação e aprendizado significativo, especialmente ao considerarmos o contexto sociocultural em que estamos vivendo, em que o compartilhamento de informações está cada vez mais rápido, a disponibilidade de bases de dados cada vez maior, e as necessidades informacionais cada vez mais potentes e diversificadas.

Diante dos resultados apresentados e das discussões trazidas, é importante considerarmos que houve limitações enfrentadas na compreensão e interpretação dos dados de determinadas questões, quando comparados os quantitativos percentuais e sua representatividade no sentido de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários de acordo com o embasamento teórico de Wilson (1999), Martinez-Silveira e Oddone (2007), Santos (2107), entre outros, como já mencionado no percurso metodológico, quanto ao comportamento informacional do bibliotecário, visando às necessidades informacionais dos usuários e utilização dos canais e fontes de informação para tais necessidades.

De acordo com os resultados apresentados, consideramos que o Sistema de Bibliotecas da UFBA poderá desenvolver estudos e quiçá desperte para outras pesquisas, acerca das variáveis apresentadas no resultado pouco representativo quanto ao comportamento de busca e recuperação da informação, e sobre o ambiente institucional e os (as) demais bibliotecários (as) contribuirão satisfatoriamente. Pois, tal percepção pelo quantitativo de profissionais bibliotecários, refletimos como pouco significativo, na perspectiva do comportamento informacional dos respondentes, bibliotecários do SIBI/UFBA, por serem os mediadores entre a informação e os usuários.

Outra questão que merece olhar atencioso pelo SIBI/UFBA, consideramos no que diz respeito às fontes de informação buscadas pelos bibliotecários no exercício de suas atribuições, percebemos que esses profissionais recorrerem a diferentes fontes de informação, prevalecendo à busca por colegas e profissionais especialistas da área e livros, manuais e periódicos. Tal consideração é refletida, pois as listas de discussão especializadas/e-mails, são canais importantes para subsidiar informações que atendam às necessidades dos usuários e obteve uma baixa porcentagem de utilização dos usuários.

Contrapondo, consideramos relevante, como já dito, que ao buscarmos identificar quais as habilidades são utilizadas pelos pesquisados para responder as demandas ou dúvidas de usuários/as do SIBI/UFBA, majoritariamente os

respondentes sinalizaram recorrer a uma combinação de habilidades para garantir o atendimento pleno das demandas, entre essas se registram: conhecimento do acervo e dos sistemas utilizados pela instituição, compreensão das necessidades dos usuários e seleção adequada das fontes, mediação e disponibilização da informação acessível para o usuário e domínio das tecnologias de informação e comunicação, de formas articuladas.

No contexto subjetivo, entre o quantitativo e qualitativo da pesquisa em questão, consideramos também que fontes e canais especializados nas respectivas áreas do conhecimento dos usuários, devam estar presente de maneira significativa, como instrumentos habilitados, pelos pares das áreas de conhecimento, para suprir as necessidades informacionais dos usuários. Nesse sentido, os respondentes devem apropriar-se de tais instrumentos para a qualidade do seu comportamento informacional.

Todavia, consideramos que a presente pesquisa respondeu à premissa que o comportamento informacional dos/as bibliotecários/as em alguma medida interfere nos serviços oferecidos aos/às usuários/as das bibliotecas universitárias de maneira qualitativa, de forma satisfatória e/ou razoável, comprovado pelo quantitativo apresentado nas discussões dos resultados. Desse modo, elucida a questão norteadora da pesquisa, ao responder que há uma prevalência pela estratégia de unir o acesso ao sistema online e o acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda; apontarem que às necessidades informacionais são satisfeitas instrumentalizando o usuário no que diz respeito ao acesso à informação desejada, à comunicação e à geração de novas informações, para este se sentir capacitado a procurar o que deseja de maneira a satisfazer sua busca.

Assim, ressaltamos e consideramos que as discussões trazidas em nossa pesquisa não buscaram dar conta de toda complexidade que incide na temática, mas, acima de tudo colaborar com o campo de estudos trazendo elementos para pensar a atuação do profissional da Ciência da Informação e instigar novas pesquisas e novos olhares para a relação entre o comportamento informacional e a atuação do bibliotecário, mais especificamente, quanto ao comportamento informacional sobre a busca e recuperação da informação, e sobre o ambiente institucional que a biblioteca ocupa.

## REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA, Neilia Barros Ferreira de; BAPTISTA, Sofia Galvão. Breve histórico da Biblioteconomia brasileira: formação do profissional. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 25. 2013, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: CBBB, 2013. Disponível em: <https://www.portal.febab.org.br/anais/article/download/1508/1509>. Acesso em: 30 maio 2018.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. Usos e abusos dos estudos de caso. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 36, n. 129, p. 637-651, set./dez. 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742006000300007>. Acesso em: 30 maio 2018.

ARAÚJO, Nelma Camêlo; FACHIN, Juliana. Evolução das fontes de informação. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 29, n. 1, p. 81-96, fev. 2015. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5463/3570>. Acesso em: 05 ago. 2018.

BALL, Stephen J. Diretrizes políticas globais e relações políticas locais em educação. **Currículo Sem Fronteira**, v. 1, n. 2, p. 99-116, dez. 2001. Disponível em: [www.curriculosemfronteiras.com](http://www.curriculosemfronteiras.com). Acesso em: 10 ago. 2018.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. **Ressignificação de uma profissão milenar: parâmetros de competência na formação do bibliotecário**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/18151>. Acesso em: 29 maio 2018.

BRASIL. Resolução CNE/CES 19, de 13 de março de 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES192002.pdf>. Acesso em: 27 maio 2018.

\_\_\_\_\_. Parecer CNE/CES n. 492, de 3 de abril de 2001. Trata das diretrizes curriculares nacionais dos cursos de filosofia, história, geografia, serviço social, comunicação social, ciências sociais, letras, biblioteconomia, arquivologia e museologia. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Seção 1e, Brasília, DF, p. 50. 9 jul. 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 29 maio 2018.

BONASSA, Mariana Dandolini. **Processo de recuperação da informação: habilidades e competências do bibliotecário**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/120199/284350.pdf?sequence=1>. Acesso em: 06 ago. 2018.

BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 53-62, nov. 2006. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/464/583>. Acesso em: 01 ago. 2018.

BRUM, Marco Antonio Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 52-75, maio/ago. 2009. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/464/583>. Acesso em: 01 ago. 2018.

CARDOSO, Olinda Nogueira Paes. Recuperação de Informação. **INFOCOMP Journal of Computer Science**, Lavras, v. 2, n. 1, p. 33-38, nov. 2004. Disponível em: <http://www.comp.ufla.r/infocomp/artigos/a2v1/olinda.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2018.

CATIVO, Jorge. Fontes de Informação: conceitos e tipos. **Biblioteconomia Digital: informação, tecnologia e conhecimento**. Disponível em: <https://www.biblioteconomiadigital.com.br/2012/02/fontes-de-informacao-conceitos-e-tipos.html>. Acesso em 01 ago. 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **CBO - Classificação Brasileira de Ocupações**. 2002. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>. Acesso em: 4 nov. 2018

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (BRASIL). Resolução CNE/CES 19, DE 13 DE março de 2002. Estabelece as Diretrizes Curriculares para os cursos de Biblioteconomia. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES192002.pdf>. Acesso em: 27 maio 2018.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (BRASIL). Parecer CNE/CES n. 492, de 3 de abril de 2001. Trata das diretrizes curriculares nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 29 maio 2018.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

DANTAS, Cristiana da Silva; SILVA, Tais Virgínia Gomes da Silva; SOUZA, Ana Cleyde Bezerra. Processo de recuperação da informação: barreiras encontradas pelos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 16-26, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/12594>. Acesso em: 02 ago. 2018.

DIAS, Rosanne Evangelista. Política curricular de formação de professores - um campo de disputas. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 34. 2011, Natal. **Anais eletrônicos [..]**. Natal: ANPED, 2011. Disponível em: <http://www.anped.org.br/app/webroot/34reuniao/images/trabalhos/GT12/GT12-864%20int.pdf> Acesso em: 30 maio 2018.

DIAS, Rosanne Evangelista. Política curricular de formação de professores - um campo de disputas. **Revista e-curriculum**, São Paulo, v.8, n. 2, p. 1-21, ago. 2012. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/curriculum/article/view/10988>. Acesso em: 30 ago. 2018.

DINIZ, Edileuda Soares; PENA, André; GONÇALVES, Leandro Damaceno. O perfil do profissional da informação demandado por uma empresa do ramo jornalístico: um estudo de caso. **Revista ACB**, Florianópolis, v.16, n.1, p. 289-307, jan./jun. 2011. Disponível em: [https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/745/pdf\\_51](https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/745/pdf_51) Acesso em: 27 maio 2018.

FERREIRA, Caroline. **O tao do bibliotecário**: percorrendo seu papel de educador no atendimento de referência. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010. Disponível em: [http://rabci.org/rabci/sites/default/files/O%20Tao%20do%20bibliotecario\\_percorrendo%20seu%20papel%20de%20educador%20no%20atendimento%20de%20referencia.pdf](http://rabci.org/rabci/sites/default/files/O%20Tao%20do%20bibliotecario_percorrendo%20seu%20papel%20de%20educador%20no%20atendimento%20de%20referencia.pdf). Acesso em: 05 jun. 2018.

FERREIRA, Danielle Thiago. As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. In: **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas** / organizadores: Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira. – Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29215](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29215) Acesso em: 27/05/ 2018.

FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. p. 79-94. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29215](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29215). Acesso em: 27 maio 2018.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, ago. 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660/664>. Acesso em: 27 maio 2018.

FIGUEIREDO, Dijanice Alves; PAIVA, Eliane Bezerra. Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 20, n. 42, p.30-43, jan./abr., 2015. Disponível em: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK\\_rbRhpLmAhU5ELkGHTZPDycQFjAAegQIBxAC&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F147%2F14738258004.pdf&usg=AOvVaw3xVF07AvbLwjZcXLG4nnO7](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK_rbRhpLmAhU5ELkGHTZPDycQFjAAegQIBxAC&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F147%2F14738258004.pdf&usg=AOvVaw3xVF07AvbLwjZcXLG4nnO7) Acesso em: 30 nov. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1992.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, Abr. 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 30 nov. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Estudo de caso: fundamentação científica - subsídios para coleta e análise de dados - como redigir o relatório**. São Paulo: Atlas, 2009.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUIMARÃES, J. A. Profissional da Informação: desafios e perspectivas para sua formação. In: BAPTISTA, S. G., MUELLER, S. (Org). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p.87-104

GUZMÁN, W. F. U. **Servicio de referencia virtual para la biblioteca del Instituto Colombiano de Derecho Tributario - ICDT**. 2009. Monografía (Graduação) - Universidad de la Salle, Bogotá, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: URGs, 1979.

MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **RCO – Revista de Contabilidade e Organizações**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 8-18 jan./abr. 2008. Disponível em: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjyo5rtkpLmAhW0IbkGHdEHA5EQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.revistas.usp.br%2Frcoc%2Farticle%2FviewFile%2F34702%2F37440&usg=AOvVaw0-a3yOAF1cIkq-pK-bB7\\_h](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjyo5rtkpLmAhW0IbkGHdEHA5EQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.revistas.usp.br%2Frcoc%2Farticle%2FviewFile%2F34702%2F37440&usg=AOvVaw0-a3yOAF1cIkq-pK-bB7_h). Acesso em: 20 abr. 2019.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p.118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2018.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 99-115, jan./jun. 2000. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/130/316>. Acesso em: 13 jul. 2018.

MANZATO, Antonio José e; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino\\_2012\\_1/ELABORACAO\\_QUESTIONARIOS\\_PESQUISA\\_QUANTITATIVA.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf). Acesso em: 21 abr. 2019.

MELO, Waisenhowerk Vieira de, BIANCHI, Cristina dos Santos. Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. **Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia**, Ponta Grossa, v. 8, n. 3, p. 43-59, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbect/article/view/1946>. Acesso em: 21.abr. 2019.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

NUNES, Jefferson Veras; PAES, Denyse Maria Borges. O papel educativo da biblioteca e do bibliotecário: um estudo sobre a Biblioteca Rachel de Queiroz em Fortaleza/CE. **Revista**

**EDICIC**, v.1, n.2, p. 200-211, abr./jun. 2011. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/19060/1/2011\\_eve\\_jvnunes.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/19060/1/2011_eve_jvnunes.pdf). Acesso em: 07 jun. 2018.

PARAÍSO, Marlucy Alves (org.). **Pesquisas sobre currículos e culturas**: temas, embates, problemas e possibilidades. Curitiba: CRV, 2010.

PETTICELLI, Melissa Aurich. **O bibliotecário como educador**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/119247/000970395.pdf?sequence=1> Acesso em: 05 jun. 2018.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2017. p.241-279

RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. Biblioteca do século XXI: desafios e ... *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI**: desafios e perspectivas.

PRUDENCIO, Dayanne da Silva; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Diretrizes curriculares nacionais e a construção de propostas curriculares inovadoras: um estudo de cotejamento dos projetos pedagógicos de curso (PPC). *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2926/15.%20DIRETRIZES%20CURRICULARES%20NACIONAIS.pdf?sequence=1>. Acesso em: 30 maio 2018.

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMAN, Ursula; REIS, Valéria. Acesso e uso de fontes de informação on-line no ambiente de ensino e pesquisa. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., Natal, 2004. Disponível em: [http://www.oocities.org/ublattmann/papers/acesso\\_uso\\_fontes.pdf](http://www.oocities.org/ublattmann/papers/acesso_uso_fontes.pdf). Acesso em: 05 ago. 2018.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Tesaurus, 2005.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 04-29, set. 2014. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1515/1451>. Acesso em: 05 ago. 2018.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero** Revista de Informação, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. 2013. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000011781/492288f60a22b53250afff2d8ac69b1e/>. Acesso em: 05 ago. 2018.

SALES, Fernanda de. O ambiente escolar e a atuação bibliotecária: o olhar da educação e o olhar da Biblioteconomia. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 9, n.18, p. 40-57, jul./dez. 2004. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2004v9n18p40>. Acesso em: 05 ago. 2018.

SANTOS, José Carlos Sales dos. **A informação em instituições políticas: modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares**. Curitiba: CRV, 2017.

SANTOS, José Carlos Sales dos. **A informação em instituições políticas: subsídios teóricos e empíricos à proposição do modelo de comportamento informacional em assessorias parlamentares**. 2016. Tese (Doutorado) - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/20697/1/Tese%20de%20Doutorado-%20JOS%c3%89%20CARLOS%20SALES%20DOS%20SANTOS.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Ana Elizabeth Montenegro da. **O serviço de referência: abordagem teórica**. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2003. Disponível em: [https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/168/6/AnaEMS\\_Monografia.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/168/6/AnaEMS_Monografia.pdf). Acesso em: 06 jun. 2018.

SILVA, José Fernando Modesto da. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. *In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96.

SILVA, Thiago Lima da. Atuação dos profissionais do serviço de referência da biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. Anais [...] Florianópolis: CBBB, 2013*. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/download/1498/1499>. Acesso em: 06 jul. 2018.

SILVA-JEREZ, Nelson Sebastian. **Comportamento informacional cotidiano de adolescentes**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/138953>. Acesso em: 06 jul. 2018.

SILVEIRA, Regiane Pereira da. **Busca e recuperação da informação jurídica no Tribunal Regional - do Trabalho em Goiás**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2016. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/11344/2/TCCG%20-%20Biblioteconomia%20-%20Regiane%20Pereira%20da%20Silveira.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2018.

SIQUEIRA, Ivan Cláudio Pereira; SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Competências e habilidades na formação do bibliotecário. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 17-32, 2014. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/17912/12477>. Acesso em: 29 maio 2018.

SOUZA, Fernanda Andréa Siqueira de. **Recuperação da informação na Web: uma análise da ferramenta de busca Google Acadêmico**. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009. Disponível em: [https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/260/1/FernandaASS\\_Monografia.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/260/1/FernandaASS_Monografia.pdf). Acesso em: 03 ago. 2018.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Educação bibliotecária, pesquisa em educação bibliotecária e novas DCN (Diretrizes Curriculares Nacionais) do Curso de Biblioteconomia no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 230-249, 2002. Disponível em: [www.brapci.inf.br/index.php/article/view/.../602da58ec34a1742dde2898ab66e2793](http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/.../602da58ec34a1742dde2898ab66e2793). Acesso em: 27 maio 2018.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de referência e a competência informacional. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos** [...]. Maceió, FEBAB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530>. Acesso em: 05 mar. 2019.

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, Campinas, v. 12, n. 02, p. 61-69, jul./dez. 2000. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1531>. Acesso em: 27 maio 2018.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. (org). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. Gloria Ponjuán Dante [et ai.]. São Paulo: Polis, 2000. Disponível em: [http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM\\_Org\\_Profissionais\\_da\\_informacao.pdf](http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM_Org_Profissionais_da_informacao.pdf). Acesso em: 27/05/ 2018.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim (org). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **Information Processing & Management**, London, v. 33, n. 4, p. 551-572. 1997. Disponível em: [https://www.academia.edu/3086444/Information\\_behaviour\\_an\\_interdisciplinary\\_perspective](https://www.academia.edu/3086444/Information_behaviour_an_interdisciplinary_perspective). Acesso em: 16 out. 2018.

WILSON, T. D. Models in Information Behaviour Research. **Journal of Documentation**, London, v.55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em: [file:///C:/Users/silopes/Downloads/Models\\_in\\_Information\\_Behaviour\\_Research.pdf](file:///C:/Users/silopes/Downloads/Models_in_Information_Behaviour_Research.pdf). Acesso em: 27 maio 2018.

WILSON, T.D. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Brookman, 2001.

## **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DO SIBI/UFBA**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
Mestrado em Ciência da Informação

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Cara(o) Bibliotecária(o),

Procuco coletar, a partir do presente questionário intitulado "Comportamento informacional dos bibliotecários/as do Sistema de Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA)", dimensões relativas ao comportamento informacional das(os) bibliotecárias(os), no domínio das necessidades informacionais e busca de conteúdos para o cumprimento de atividades inscritas na referida instituição.

Ressalto que as informações coletadas no presente instrumento serão tabuladas, apresentadas e discutidas, exclusivamente, no âmbito da conclusão da investigação do Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Ciência da Informação da UFBA, orientada pelo Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos.

Asseguro, entretanto, o sigilo absoluto das informações obtidas no questionário, assim como a orientação específica ao desenvolvimento da investigação. O tempo orientado às repostas não ultrapassarão a marca de 5min.

Agradeço profundamente a vossa participação.

Cristina Gallo Pedreira Nacheff  
Mestranda em Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
Instituto de Ciência da Informação  
Universidade Federal da Bahia

\*Obrigatório

\*

a Aceito responder ao questionário

b Não aceito responder ao questionário

1. Em qual biblioteca você atua no SIBI/UFBA? \*

- a Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa
- b Biblioteca Universitária de Saúde - BUS Prof. Álvaro Rubim de Pinho
- c Biblioteca Universitária Isaías Alves (Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas)
- d Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves da Escola Politécnica
- e Biblioteca Anísio Teixeira da Faculdade de Educação
- f Biblioteca da Escola de Administração
- g Biblioteca da Escola de Música
- h Biblioteca da Faculdade de Economia
- i Biblioteca de Arquitetura
- j Coordenação Lugares de Memória
- k Biblioteca do Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas – CETAD
- l Biblioteca do Instituto de Ciência da Informação
- m Biblioteca do Museu de Arte Sacra
- n Biblioteca Nelson de Araújo da Escola de Teatro
- o Biblioteca no Centro de Estudo Afro-Oriental – CEAO
- p Biblioteca Sofia Olszewski Filha da Escola de Belas Artes
- q Biblioteca Teixeira de Freitas da Faculdade de Direito
- r Biblioteca Gonçalo Moniz – Memória da Saúde Brasileira
- s Biblioteca Prof. José Bernardo Cordeiro Filho - Faculdade de Ciências Contábeis
- t Biblioteca do Campus Universitário Anísio Teixeira
- u Biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologias Professor Omar Catunda

2 Informe o tempo de serviço que você exerce as atividades relacionadas ao serviço de referência: \*

- a 01 a 05 anos.
- b 06 a 10 anos.
- c 11 a 15 anos.
- d 16 anos a 20 anos.
- e Mais de 21 anos.

3 Indique a sua última formação? \*

- a Superior completo.
- b Pós-graduação lato senso (especialização, MBA).
- c Pós-graduação stricto senso (mestrado).
- d Pós-graduação stricto senso (doutorado).
- e Pós-doutorado.

4 Como a formação acadêmica/profissional interfere no cumprimento das atividades desenvolvidas por você no SIBI/UFBA: \*

- a Interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas.
- b Interfere, mas não influencia nos processos decisórios.
- c Pouco interfere nas atividades.
- d Não interfere nas atividades.
- e Prefiro não responder.

5 Indique a fonte de informação primeira que você procura para atualizar-se acerca ao cumprimento/ desenvolvimento das atividades profissionais inscritas no SIBI/UFBA: \*

- a Colegas, especialistas ou profissionais advindos de áreas diversas.
- b Livros, periódicos ou manuais.

- c Listas de discussão especializadas/ e-mails.
- d Eventos técnicos ou científicos (congressos, seminários, colóquios).
- e Outros(as).

6 Como adquiriu experiências para desempenhar as suas atividades na biblioteca em que está vinculado? \*

- a Com o desenvolvimento de atividades práticas diárias, em contato.
- b Com os colegas e usuários da biblioteca.
- c Com as orientações indicadas pela superintendência, ou chefe imediato.
- d Com os cursos específicos oferecidos pela Coordenação de Desenvolvimento Humano (CDH/UFBA).
- e Com cursos de formação continuada, independentes do CDH/UFBA.
- f Mais de uma alternativa.

7 Como você costuma buscar informação para o cumprimento das atividades profissionais? \*

- a Bases de dados científicos e especializados.
- b Catálogos de bibliotecas.
- c Serviço de referência digital via correio.
- d Outras ferramentas de pesquisa (ex.: Google, Yahoo, Cadê, etc.).
- e Todas as alternativas.

8 Quais as habilidades são utilizadas por você para responder as demandas, ou dúvidas, de usuários/as do SIBI/UFBA? \*

- a Conhecimento do acervo e dos sistemas utilizados pela instituição.
- b Compreensão das necessidades dos usuários e seleção adequada das fontes.
- c Saber mediar e disponibilizar a informação acessível para o usuário.
- d Domínio das tecnologias de informação e comunicação.
- e Todas as alternativas citadas.

9 Quais as fontes e canais de informações são utilizadas por você para responder as demandas de usuários/as do SIBI/ UFBA? \*

- a Catálogos, protocolos
- b Sites especializados
- c Acervo físico da biblioteca
- d Outros profissionais
- e Todas as alternativas citadas

10 Qual a estratégia que mais interfere para o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários/as quando ele(a) não chega com as fontes para fazer a pesquisa? \*

- a Periódicos especializados na área.
- b Acesso efetivo à informação demandada.
- c Avaliação e validação da informação.
- d Organização e proteção da informação.
- e Atuação em redes computadores.

11 Como você seleciona e utiliza dados e informações para o atendimento das demandas apresentadas pelos usuários/as? \*

- a Por meio do conhecimento acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- b Verificando a demanda, pesquisando por meio do sistema online e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- c Unindo o acesso ao sistema online e o acervo físico e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- d Consultando catálogos internos e informando aos usuários a resposta a sua demanda.
- e Contando com o suporte de outros colegas para informar aos usuários a resposta a sua demanda.

12 Como as necessidades informacionais dos(as) bibliotecários(as) são satisfeitas/superadas? \*

- a Sendo mediador entre informação e usuário, ampliando constantemente meu background informacional para compreender melhor o público que atendo.
- b Proporcionando o acesso às informações desejadas.
- c Instrumentalizando o usuário no que diz respeito ao acesso à informação desejada, à comunicação e à geração de novas informações para este, se sentir capacitado a procurar o que deseja de maneira a satisfazer sua busca.
- d Fornecendo acesso rápido e seguro à informação.
- e Respondendo às perguntas e indicando onde o usuário deve procurar.

13 Como o ambiente institucional e os(as) demais bibliotecários(as) contribuem para sistematizar o seu comportamento de busca e recuperação da informação? \*

- a Contribui superando minhas expectativas.
- b Contribui satisfatoriamente.
- c Contribui razoavelmente, ou muito pouco.
- d Não contribui.
- e Não saberia responder.

14 Quais dos recursos abaixo você acredita serem imprescindíveis para uma boa prática profissional? \*

- a Biblioteca especializada com acervo atualizado.
- b Equipe coesa.
- c Formação continuada.
- d Estrutura interna que permita inovações.
- e Todas as alternativas citadas.

15 Quais as principais dificuldades que encontra na execução de seu trabalho? \*

- a A situação referente à unidade de informação (políticas, verbas disponíveis).

- b Problemas na instituição mantenedora da unidade de informação.
- c A formação/ qualificação dos profissionais.
- d Fatores internos (atitudes dos profissionais, infraestrutura, etc.) e/ou
- e Fatores externos (contexto social, econômico, político, cultural, etc.).
- f Todas as alternativas.