

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA E
GESTÃO DO CONHECIMENTO**

MAGDA CAMARGO LANGE RAMOS

**DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

**Florianópolis
2012**

MAGDA CAMARGO LANGE RAMOS

**DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, área de concentração Mídia e Conhecimento, do Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do Grau de Doutora.

Orientador: Carlos Augusto Monguilhott Remor, Dr

**Florianópolis
2012**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca
Universitária da UFSC.

Ramos, Magda Camargo Lange

Diretrizes para produção do conhecimento em bibliotecas
universitárias [tese] / Magda Camargo Lange Ramos ; orientador,
Carlos Augusto Monguilhott Remor ; coorientador,
Silvio Serafim Filho. - Florianópolis, SC, 2012.

289 p. ; 21cm

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina,
Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia
e Gestão do Conhecimento.

Inclui referências

1. Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2. Information
literacy. 3. Produção do conhecimento. 4. Competência
informacional. I. Remor, Carlos Augusto Monguilhott. II.
Serafim Filho, Silvio. III. Universidade Federal de Santa Catarina.
Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do
Conhecimento. IV. Título.

MAGDA CAMARGO LANGE RAMOS

**DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Esta tese foi julgada adequada para obtenção do título de Doutor e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 11 de dezembro de 2012.

Prof. Dr. Paulo Maurício Selig
Coordenador do Programa

Banca Examinadora:

Carlos Augusto Monguilhott Remor Dr
Orientador

Edis Mafrá Lapolli Dra
Membro EGC/UFSC

Alessandra Linhares Dra
Membro UFSC

Ana Maria Benciveni Franzoni Dra
Membro EGC/UFSC

Cláudio Reis Goncalo Dr
Membro Externo

Tarcísio Vanzin Dr
Membro EGC/UFSC

Consuelo Aparecida Sielski Santos Dra
Membro Externo

A minha mãe Norma (in memoriam), que mesmo longe dos meus olhos jamais deixou de estar presente em meus pensamentos e em minha vida, sendo a impulsionadora dos meus desafios através de suas sábias palavras “filha segura na mão de Deus e vai,” me fazendo muitas vezes ir “além dos meus limites”, desencadeando em cada vitória, uma dor chamada saudade...

Ao meu pai Arno pelos ensinamentos que me fizeram seguir o caminho da honestidade, do respeito e do gosto pela leitura;

Aos meus queridos filhos, Fabio e Juliana, razão maior de minha existência e de minhas conquistas;

À Marcella, filha do coração, que muitas vezes sentindo falta de minha presença física, dizia: “titia me leva com você, prometo que fico bem quietinha enquanto você estuda”;

Ao meu neto Théo ou minha neta Luísa (ainda não está definido) que com certeza é a promessa de um mundo melhor;

Ao Rogério por entender os transtornos do lar.

AGRADECIMENTOS

Senhor! Não me deixe nunca esquecer o quão rica minha vida é neste momento; não me deixe, por favor esquecer que tudo o que tenho é tudo de que preciso. Não me deixe por favor, esquecer de agradecer...

(Sarah Ban Breathnach)

Primeiramente a Deus que me concedeu inteligência, raciocínio, perseverança e amor para superar os obstáculos e desafios pessoais e profissionais. Por guiar meu caminho colocando pessoas tão especiais em minha vida, permitindo minha vivência e sobrevivência nesta tão enriquecedora jornada de pesquisa;

Ao meu Orientador Carlos Augusto Monguilhott Remor, tão carinhosamente chamado de Tuto, por ter acreditado em mim, pela liberdade de expressão, apoio e incentivo que tive no desenvolvimento desse trabalho de pesquisa;

Aos meus irmãos, Marlus, Marcos, Marcia e Marla pelo carinho;

À Talita e ao Alexandre, por enriquecerem nossa família com suas presenças;

Aos professores, que aceitaram tão gentilmente fazer parte da minha banca de defesa de tese, Édis Mafra Lapolli, Ana Maria Benciveni Franzoni, Consuelo Aparecida Sielski Santos, Alessandra Jacobsen de Linhares, Tarciso Vanzim e Cláudio Reis Gonçalves, que com competência e profissionalismo enriqueceram esse trabalho;

À minha amiga Márcia, que sempre teve uma palavra e um gesto de alento nessa caminhada tão difícil; dividimos alegrias, angústias, medos, inseguranças, e aqui estamos nós... vencedoras...você, no mestrado e eu, no doutorado...

Ao prof. Harrysson Luiz da Silva, meu eterno orientador nas horas boas e ruins...

Aos amigos Edemir, Ana Lúcia, Airton, Israel, Roberto, antigas e novas amizades conquistadas; compartilhamos dúvidas, aflições e incentivos em nosso caminhar;

Ao Paulo, Teófilo, Janici, Jesus, Cil, Denise, Lucinéa, Claudio, Lucio, Priscilla, amigos queridos, essa jornada que aqui concluo exigiu muita dedicação, noites de sono, mas, tudo isso foi superado nos nossos encontros nas quintas-feiras, através dos abraços, das conversas soltas e espontâneas, dos sorrisos... sei que as amizades necessitam de irrigação e manutenção, e foi através do carinho de vocês, que senti-me acolhida e revigorada para seguir adiante;

Aos amigos da Biblioteca Universitária da UFSC, pela amizade, carinho e troca de conhecimentos;

Aos amigos do SENAI/SC – São José, que sempre estiveram presentes com um beijo, um abraço, uma palavra...a lista é grande, mais não maior que o meu carinho e amizade por vocês...

À Janici, que com carinho, competência e amor, faz do SENAI “nossa casa”;

Ao Rodrigo com seu dom maior transmitido através da música tocada e cantada na catedral, confortando tantas vezes meu coração aflito, fazendo-me ter fé e acreditar que tudo daria certo nas horas em que tudo parecia tão incerto...

Aos meus queridos alunos do SENAI/SC- São José, pelo carinho que instigou minha vontade de aprender mais, para ensinar melhor;

Ao Paulo, que me acompanha desde o mestrado, pela disponibilidade constante aos meus inúmeros pedidos de “socorro”, incentivando e participando da construção desse sonho que se tornou realidade...minha eterna gratidão;

À Lucinéa, minha querida Lú, companheira “on-line” nas madrugadas e “presencial” no dia a dia no SENAI; obrigada por tudo...

Ao Klaibson, pelo carinho, amizade e disponibilidade;

Às amigas de sempre, Ana Maria, Anadete, Telma, Scheila e Rita, que souberam entender minha ausência e se fizeram presentes em telefonemas, emails, perguntando “como as coisas estavam”...

ABAIXO O PARADIGMA

Imagine um velho de barbas brancas, vestido com uma túnica rústica, sapatos medievais e ao lado de uma geringonça de madeira com um grande parafuso. Parecia uma grande prensa em um prédio não muito distante da catedral de Mainz, na Alemanha, uns 50 quilômetros de Frankfurt. Ele chamou seus amigos, muitos religiosos, e mostrou que aquela máquina iria imprimir pela primeira vez uma página de um livro. Gutenberg imprimiu a primeira página da bíblia e provocou uma explosão que será ouvida no mundo todo por muito tempo. Ele tinha inventado a impressora de tipos móveis. E daí? Diziam os velhos copistas que ganhavam sua vida copiando, um a um, os livros nos conventos e mosteiros. O velhinho de barbas brancas, com uma só prensada, tinha quebrado o paradigma de que os livros só existiam porque eram copiados pelos monges trapistas, enfiados em bibliotecas às quais somente alguns tinham acesso, e a um custo caríssimo. Levava anos e anos para se copiar um livro e desenhar aquelas letras douradas e enroladas na abertura dos capítulos. Tudo mudou em pleno século XVI, alguns anos depois da chegada de Cabral ao Brasil. É claro que naqueles dias em que Gutenberg trabalhava imprimindo página por página, da bíblia, pouquíssimas pessoas entendiam o que estava acontecendo. Você sabe como é, a maioria é sempre refratária às mudanças e não se educam para aceitar o novo, o revolucionário, o instigante. Aliás, dizia Fritz, assessor do livreiro, pior que não aceitar o novo é não largar, o velho, o ultrapassado, o carcomido. E se não se esvazia a cabeça do antigo, do ultrapassado, não cabe o novo. Em suma, nasceu aí uma lição que vale para todo o sempre, até para nós: *é preciso mudar*.

Certamente já disseram a você que vivemos na idade da mudança; nos dias atuais as coisas insistem em continuar mudando e, o que é pior, ou melhor, com uma velocidade cada vez mais acelerada. Não sei quem acelerou dessa forma o processo histórico como nunca ocorrera desde a época das

cavernas, da prensa de Gutenberg. E você e eu estamos no meio desse turbilhão. O que vamos fazer, fechar os olhos e ficar agarrados aos velhos paradigmas? Certamente a resposta será, não!

Você vai me dizer que propor mudanças é perigoso, e é mesmo. Pior do que enfrentar os reacionários, é enfrentar a gente mesmo. Somos, você e eu, os primeiros a se acomodar e não se dar nem ao trabalho de saber o que mudou. Não vi, não li, e não gostei. E com essa atitude é difícil entender o que se passa no mundo do século XXI, o século da consciência. É com essa disposição de entender que a mudança é o confortável, que nos coloca no mundo real, e para entendê-lo, basta você mudar de atitude. Eu já mudei.

Heródoto Barbeiro
Jornalista da TV Cultura/CBN

RAMOS, Magda Camargo Lange. **Diretrizes para produção do conhecimento em Bibliotecas Universitárias**. Florianópolis, 2012. 289 p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

RESUMO

O mercado de trabalho exige das bibliotecas e dos bibliotecários novos componentes, competências e princípios, em seus papéis educacionais e profissionais. Este trabalho teve como objetivo geral identificar quais competências são requeridas da direção, dos bibliotecários da BU e dos alunos da última fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFSC, na perspectiva da produção do conhecimento, orientado pelos conceitos da *Information Literacy*. A escolha dos alunos cursando a última fase deu-se pelo fato de ser neste momento que efetivamente se iniciam as disciplinas que trabalham as competências e habilidades técnicas e profissionais específicas e por estarem próximos de assumirem o mercado de trabalho, onde colocarão em prática as habilidades e competências desenvolvidas no contexto acadêmico. Quanto aos fins, a presente pesquisa classifica-se como estudo descritivo e aplicado. Quanto aos meios de investigação, pode ser classificada como pesquisa bibliográfica, documental, e estudo de caso. Quanto às técnicas de coleta de dados foram utilizadas a pesquisa documental e pesquisa quantitativa com aplicação de questionários. Compreende também, uma revisão literária em bases de dados nacionais e internacionais. No que tange aos resultados verificou-se que a direção e os bibliotecários da BU da UFSC, reconhecem seu papel como agente social, responsável por ensinar as competências em informação, mas poucos apresentam competência informacional de acordo com os conceitos da *Information Literacy*. Preocupam-se com o desenvolvimento das competências e com a formação continuada, visualizam a BU como uma organização que aprende e reconhecem que a biblioteca não possui ainda um sistema de avaliação de competências; destacam que os

conhecimentos transmitidos no curso de graduação constituem o alicerce para que desenvolvam suas atividades profissionais, necessitando, porém, de uma maior contribuição acadêmica, para que as competências individuais sejam construídas. Ressaltam ainda, que para o exercício da profissão, faz-se necessário uma série de outros conhecimentos como: domínio de língua estrangeira, atualização contínua, assumindo o papel de educador, ensinando os indivíduos a aprenderem com a informação. Quanto aos alunos a pesquisa apontou que o curso de graduação em biblioteconomia bem como, o estágio obrigatório não os prepara para o mercado de trabalho. Os alunos pesquisados não possuem publicações científicas nem as competências pregadas pela *Information Literacy*. A pesquisa em questão possibilitou ampliar a compreensão sobre o desenvolvimento de competência informacional//IL em contextos de ensino/aprendizagem.

Palavras-chave: *Information Literacy*. Produção Conhecimento. Competência Informacional.

RAMOS, Magda Camargo Lange. **Guidelines for the production of knowledge in university libraries.** 2012.289 p. Thesis (Ph.D. in Engineering and Knowledge Management) - Graduate Program in Engineering and Knowledge Management, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

ABSTRACT

The labor market requires of libraries and librarians new components, competences and principles in their educational and professional roles. This study aimed to identify which competences are required of the direction, the librarians at B.U. (UFSC's University Library) and students of the last phase of the undergraduate degree in librarianship from UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina), considering the perspective of knowledge production, guided by the concepts of *Information Literacy*. Students from the last semester of the course were investigated for two reasons: firstly, they are about to start the disciplines which develop the competences, specific technical and professional abilities; secondly, because they are about to join the labor market, a moment to put into practice the skills and competences developed in the academic context. As for the purpose, this research is classified as descriptive and applied. Concerning the means of research, it can be classified as bibliographical research, documentary, and case study. As for the techniques of data collection, this work used documental research and quantitative research with questionnaires. It also includes a literature review on national and international databases. Concerning the results, it was found out that the direction and librarians at B.U. recognize its role as a social agent, responsible for teaching information skills, but few have information competence according to the concepts of *Information Literacy*. They worry about skills development and continuing education, viewing the B.U. as a learning organization and recognize that the library does not yet have a system of competence assessment. They also emphasize that the knowledge imparted at the undergraduate level is the foundation to develop their professional activities, requiring, however, a major academic contribution, so that individual skills are built. It

was also pointed out that to work as a librarian, it is necessary a number of other competences such as to master a foreign language and to get continuous updating in order to assume the role of educator, teaching individuals to learn with information. As for the students, this research showed that the undergraduate library course as well as the compulsory training does not prepare them for the job market. None of the students surveyed have scientific publications or the competence highlighted by the *Information Literacy*. This research allowed broadening the understanding of the development of information literacy / IL within teaching / learning contexts.

Keywords: Information Literacy. Knowledge Production. Information Literacy.

LISTA DE ABREVIATURAS

BU - Biblioteca Universitária

CETIC - Centro de Estudos sobre as Tecnologias de Informação

EGC - Engenharia e Gestão do Conhecimento

IES - Instituições de Ensino Superior

IL - *Information Literacy*

INFLA - *International Federation of Library Association and Institutions*

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

CHA - Conhecimento, Habilidades e Atitudes

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Atributos da competência informacional	49
Figura 2 - Modelo de habilidades informacionais – sete pilares da competência informacional.....	51
Figura 3 - Objetivo da Information Literacy.....	57
Figura 4 - Características da Information Literacy.....	60
Figura 5 - As três dimensões da competência.....	62
Figura 6 - Competências individuais e organizacionais.....	73
Figura 7 - Modos de Conversão do Conhecimento	100
Figura 8 - Triangulação dos dados	147
Figura 9 - Categorias de análise	153
Figura 10 - Estrutura da Biblioteca Universitária da UFSC	197
Figura 11 - Construção do conhecimento segundo a IL.....	208
Figura 12 - Competências individuais e organizacionais	213
Figura 13 - Bibliotecário tutor/conselheiro	222
Figura 14 - Tutor Conselheiro	223

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Indicativos de competência informacional.....	52
Quadro 2 - Quadro Conceitual.....	54
Quadro 3 - Quadro evolutivo da competência informacional	55
Quadro 4 - Comparativo das concepções da Information Literacy	61
Quadro 5 - Desdobramento do CHA.....	61
Quadro 6 - Dimensões da competência	68
Quadro 7 - Dimensões da competência	71
Quadro 8 - Técnicas e procedimentos para identificação de competências	74
Quadro 9 - Comparação entre a sociedade industrial e a sociedade do conhecimento	86
Quadro 10 - Distinção entre dado, informação e conhecimento	88
Quadro 11 - Diferenciação de dado, informação e conhecimento.....	90
Quadro 12 - Conceitos de conhecimento	91
Quadro 13 - Gestão do conhecimento x processo de criação do conhecimento	92
Quadro 14 - Quatro modos de conversão do conhecimento....	101
Quadro 15 - Competência informacional necessária a formandos de Biblioteconomia e Arquivologia, estabelecida em pesquisa empírica na Universidade Federal da Bahia.....	122
Quadro 16 - Os 25 artigos sobre competência informacional mais citados na literatura especializada Internacional	141
Quadro 17 - Coleta de dados para obtenção dos objetivos específicos.....	148
Quadro 18 - Concepções em relação ao trabalho do bibliotecário	190
Quadro 19 - Indicativos de competência informacional.....	214
Quadro 20 - Comparativo das concepções da Information Literacy	217
Quadro 21 - Propostas de diretrizes para a produção do conhecimento na BU/UFSC de acordo a <i>Information Literacy</i> .	229

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Preparação do Curso de graduação para o mercado de trabalho.....	160
Tabela 2 - Tipos de treinamentos que os bibliotecários participaram.....	162
Tabela 3 - Formação acadêmica do bibliotecário.....	165
Tabela 4 - Como o bibliotecário adquiri novos conhecimentos ...	166
Tabela 5 - Atributos essenciais para o desempenho das funções	167
Tabela 6 - Principais atividades que o bibliotecário realiza no seu cotidiano	168
Tabela 7 - Público alvo do bibliotecário	169
Tabela 8 - Para o gerenciamento das funções quais os softwares utilizados.....	171
Tabela 9 - O que caracteriza uma organização que aprende	174
Tabela 10 - Atividades que o aluno participou durante o curso de graduação.....	164
Tabela 11 - Quais atributos além da graduação são necessários para o desempenho profissional	164
Tabela 12 - Quais competências são necessárias para o desempenho das funções profissionais.....	165
Tabela 13 - Quais os conhecimentos necessários para ser um profissional competitivo	185
Tabela 14 - Análise comparativa dos dados.....	186
Tabela 15 - Usuários Categoria e Quantidade	199
Tabela 16 - Acervo	200

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Amostra investigada.....	146
Gráfico 2 - Sexo.....	158
Gráfico 3 - Escolaridade.....	159
Gráfico 4 - Avaliação do curso de graduação.....	159
Gráfico 5 - Perfil profissional foi questionado quando lotação na BU.....	160
Gráfico 6 - Satisfação no desempenho das funções.....	161
Gráfico 7 - Se o bibliotecário participou de treinamentos para desempenhar as funções.....	161
Gráfico 8 - Cursos de atualização/aperfeiçoamento realizados	162
Gráfico 9 - Trabalhos publicados.....	163
Gráfico 10 - Tipos de trabalhos publicados.....	164
Gráfico 11 - Participação em eventos.....	164
Gráfico 12 - Nível ideal de trabalho que o bibliotecário se enquadra.....	165
Gráfico 13 - Das dimensões da competência, qual o bibliotecário acha mais relevante.....	167
Gráfico 14 - Se existe por parte da Direção/BU preocupação com o desenvolvimento das competências de seus bibliotecários..	169
Gráfico 15 - Se existe um sistema de avaliação de competências na BU.....	170
Gráfico 16 - Recurso tecnológicos da BU.....	171
Gráfico 17 -Quais os sistemas tecnológicos que a BU possui.	172
Gráfico 18 - Se a BU possui perfil das organizações que aprendem.....	173
Gráfico 19 - O que caracteriza a gestão do conhecimento na BU.....	173
Gráfico 20 - Quais concepções são consideradas ideal para o bibliotecário e para a BU.....	175
Gráfico 21 - Sexo.....	175
Gráfico 22 - Idade.....	176
Gráfico 23 - Se os alunos possuem trabalhos publicados.....	176
Gráfico 24 - Eventos que o aluno participou.....	177
Gráfico 25 -Como o aluno classifica o seu curso de graduação	177
Gráfico 26 - Se o currículo do curso de graduação vai ao encontro das exigências do mercado de trabalho.....	178

Gráfico 27 - O estágio obrigatório do curso de graduação prepara o aluno para os desafios do mercado de trabalho	178
Gráfico 28 - Qual o nível ideal para o bibliotecário e a biblioteca	180
Gráfico 29 - Das dimensões da competência quais você considera mais importante	182
Gráfico 30 - Das afirmações abaixo, qual você considera ideal para o bibliotecário e para a biblioteca.....	182
Gráfico 31 - Das afirmações abaixo, qual você considera ideal para o Bibliotecário e para a biblioteca	184
Gráfico 32 - Acha importante a chefia considerar seu perfil quando da sua contratação como profissional.....	185

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	31
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA	31
1.2 OBJETIVOS	35
1.2.1 Objetivo geral	35
1.2.2 Objetivos específicos	35
1.3 JUSTIFICATIVA	36
1.4 ADERÊNCIA AO PROGRAMA EGC: INEDITISMO DO TEMA.....	38
1.5 ESTRUTURA DA TESE	42
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	45
2.1 A <i>INFORMATION LITERACY</i> OU COMPETÊNCIA INFORMACIONAL.....	45
2.1.1 Conceitos, objetivos e características da <i>Information Literacy</i>	54
2.1.1.1 O objetivo da <i>Information Literacy</i>	57
2.1.1.2 Características da <i>Information Literacy</i>	60
2.1.1.3 Concepções de <i>Information Literacy</i>	61
2.2 COMPETÊNCIA	62
2.2.1 Níveis de competência	67
2.2.2 Desenvolvimento e mapeamento da competência informacional	71
2.2.3 Os reflexos da competência informacional para os bibliotecários	75
2.2.4 O Bibliotecário e a <i>information literacy</i>	78
2.2.4.1 Bibliotecário e sua inclusão na comunidade educacional	79
2.2.5 A <i>information literacy</i> modificando o perfil das bibliotecas	83
2.3 CONHECIMENTO	86
2.3.1 Processo de produção do conhecimento	92
2.3.2 Produção do conhecimento e a <i>Information Literacy</i> ... 93	
2.3.3 O Papel do bibliotecário como mediador do conhecimento	95
2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	98
2.5 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E SEUS PROCESSOS .	108
2.6 O ENSINO TRADICIONAL	110
2.7 AS IES E SUAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS	113

2.8 OS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA ATRAVÉS DOS TEMPOS.....	117
2.9 O CURRÍCULO INTEGRADO E SUA RELAÇÃO COM A <i>INFORMATION LITERACY</i>	125
2.10 PROFISSÕES E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS.....	126
2.10.1 Formação inicial e continuada do profissional do bibliotecário.....	128
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	137
3.1 MÉTODO	137
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	137
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	145
3.4 COLETA DE DADOS	147
3.5 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS	149
3.6 DEFINIÇÃO DOS TERMOS.....	151
3.6.1 Bibliotecas universitárias	151
3.6.2 <i>Information Literacy</i> – Competência informacional	151
3.6.3 Gestão do conhecimento	152
3.6.4 Processo de criação do conhecimento	152
3.6.5 Organização que Aprende.....	152
3.7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	153
3.7.1 Análise dos dados segundo questionário aplicado à direção da BU/UFSC.....	153
3.7.2 Análise dos dados segundo questionário aplicado aos bibliotecários	157
3.7.3 Análise dos dados segundo questionário aplicado aos alunos	175
3.8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS – DIREÇÃO, BIBLIOTECÁRIOS E ALUNOS.....	186
4 CAMPO DE PESQUISA.....	195
4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC.....	196
4.1.1 Estrutura da biblioteca universitária da UFSC.....	198
4.1.1.1 Divisão de desenvolvimento de coleções e tratamento da informação	197
4.1.1.2 Serviço de aquisição e seleção.....	198
4.1.1.3 Serviço de Intercâmbio.....	198
4.1.1.4 Serviço de encadernação.....	198
4.1.1.5 Divisão de assistência ao usuário- DAU.....	198
4.1.1.6 Divisão de automação e informática – DAINF	201

4.2	COMPETÊNCIAS DA BU DA UFSC CONFORME O REGIMENTO INTERNO	200
4.3	CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DO CINDO CED DA UFSC.....	201
4.3.1	Objetivos específicos do curso	202
5	PROPOSTA DE DIRETRIZES PARA A PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO NA BU/UFSC DE ACORDO COM A INFORMATION LITERACY	203
5.1	INTRODUÇÃO	203
5.2	DIRETRIZ 1 - PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO NA BU DA UFSC DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA <i>IL</i>	206
5.3	DIRETRIZ 2 - POLÍTICAS E PROGRAMAS QUE PROMOVAM O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL - COMPETÊNCIA INFORMACIONAL.....	209
5.4	DIRETRIZ 3 - INFORMATION LITERACY/ ÊNFASE NO APRENDIZADO CONTÍNUO.....	216
5.5	DIRETRIZ 4 - O BIBLIOTECÁRIO COMO AGENTE EDUCACIONAL E A <i>IL</i>	218
5.6	DIRETRIZ 5 - BU/ UFSC, UMA ORGANIZAÇÃO APRENDENTE SEGUNDO OS CONCEITOS DA <i>IL</i>	220
5.7	DIRETRIZ 6 - NÍVEL TUTOR/CONSELHEIRO E <i>INFORMATION LITERACY</i>	222
5.8	DIRETRIZ 7 - PROJETO DE BIBLIOTECA ESCOLA PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DA UFSC	223
5.8.1	Esta proposta de diretriz, inicia-se com a realização de um diagnóstico situacional:	227
5.8.2	Quadro resumo das propostas de diretrizes para a produção do conhecimento na BU/UFSC de acordo a <i>Information Literacy</i>	229
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	231
6.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	231
6.2	RECOMENDAÇÕES.....	235
	REFERÊNCIAS	237
	APÊNDICE 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO (CA)	253
	APÊNDICE 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	255
	APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIO DESTINADO À DIREÇÃO DA BU/UFSC	257

APÊNDICE 4 - QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DA BU/UFSC	267
APÊNDICE 5 - QUESTIONÁRIO APRESENTADO AOS ALUNOS DA ÚLTIMA FASE DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DA UFSC	277
ANEXO 1 - CURRÍCULO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UFSC	285

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo tem como meta contextualizar a pesquisa e apresentar os objetivos que nortearão a fundamentação teórica bem como a análise dos dados, sua justificativa e a estrutura do referido trabalho de tese.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Grandes desafios são exigidos atualmente para que as organizações, e dentre elas, as Bibliotecas Universitárias, adaptem-se às novas exigências inerentes à globalização, aos avanços tecnológicos as transformações dos paradigmas educacionais, econômicos e produtivos, trazendo reflexões sobre as necessidades constantes de busca e uso da informação para construção do conhecimento.

Neste novo contexto, pessoas e instituições são levadas, a rever novas formas, métodos de ensinar e aprender, uma vez que a tradição, a experiência e a formação/treinamento pontual deixaram de ser critério de qualificação para a vida/trabalho.

No século XX, a explosão informacional e tecnológica favoreceu o acesso ao uso da informação, fazendo com que o bibliotecário aprimorasse suas competências profissionais, com o intuito de atender a essas necessidades. Corroborando com o exposto, Silva (2009, p.20), afirma que o bibliotecário: “[...] foi impelido na busca de novas técnicas de comunicação, com novos propósitos de trabalho, atuando como um agente de informação na construção de um modelo informacional adaptado às novas realidades impostas na sociedade.”

Portanto, novas competências passaram a ser requeridas ao bibliotecário, a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação. Segundo Nina (2008, p.106), “hoje, exercer a profissão é integrar-se a uma sociedade que transformou a informação em insumo de trabalho.”

Em épocas anteriores, os bibliotecários eram considerados “guardiões de livros”, ou seja, guardiões do conhecimento oficial e tradicional; nos dias atuais, sua figura está relacionada à disseminação da informação através dos meios virtuais.

Portanto, cabe ressaltar que o bibliotecário incorporou em

seu trabalho, novas técnicas de comunicação, desempenhando suas funções como um agente de informação na construção da sociedade.

É, nesse contexto, que a referida pesquisa destina-se a identificar quais competências são requeridas da Direção, bibliotecários da BU e alunos do Curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, na perspectiva de produção do conhecimento, orientado pelos conceitos da *Information Literacy*. A formação continuada, o aprender ao longo da vida, a atualização contínua, estão incorporadas às premissas da competência informacional.

Portanto, o termo competência é o grande desafio do século XXI, em que as pessoas unem esforços e trabalham em conjunto para desenvolver conhecimentos, novas habilidades, visualizando novas formas de se adaptar às inovações tecnológicas advindas da revolução das comunicações. Isso nada mais é do que parte de um processo para tornar as organizações competitivas por meio das pessoas. Poder contribuir é o novo desafio para a construção de uma organização alicerçada na aquisição e produção de conhecimento como processo contínuo de renovação e de transformação frente a um ambiente de incerteza e necessidade de constante adaptação. Portanto, “o conhecimento tornou-se o principal ingrediente do que produzimos, fazemos, compramos e vendemos” (STEWART, 1998, p.11).

As Bibliotecas Universitárias, surgiram junto com as universidades, tendo como objetivo principal apoiar o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. São depositárias da herança cultural e do patrimônio científico, o que a torna um ambiente de reflexão e socialização do conhecimento.

Considerando o exposto, as Bibliotecas Universitárias (BUs), como parte integrante das Instituições de Ensino Superior, através de sua capacidade em gerenciar a informação, disponibilizando-a a comunidade universitária, precisam estar aptas e abertas para desenvolverem seus próprios projetos de produção do conhecimento.

Faz-se necessário, portanto, que o bibliotecário entenda o verdadeiro sentido de ensino/aprendizagem e como o mesmo se

processa, tendo a consciência que sua atuação contribui para a qualidade de ensino (SEVERINO, 2004).

Nessa perspectiva, encontram-se os Cursos de Graduação em Biblioteconomia, das Instituições de Ensino Superior, que formam profissionais para promoção do processo de gestão da informação, que tornará possível aos seus usuários, a produção e a gestão desse mesmo conhecimento.

A educação universitária tornou-se alvo de questionamentos frente às transformações, tanto científicas como tecnológicas, fazendo com que as IES, repensassem e promovam mudanças no que tange a currículos coerentes, docentes capacitados e comprometidos com as exigências atuais de mercado. Pois, segundo Gimeno Sacristan, (1998, p.201), “o valor de qualquer currículo de toda proposta de mudança para a prática educativa, se comprova na realidade na qual se realiza, na forma que se concretiza em situações reais”.

O objetivo geral do curso de Biblioteconomia é:

formar bibliotecários com uma visão crítica da sociedade capazes de atuar como profissionais da informação imbuídos do compromisso com a gestão da informação e sua disseminação e com consciência do seu papel social na eliminação de barreiras de acesso a informação, seja de natureza política, tecnológica, econômica, educacional, social, cultural e recreativa. (CETIC, 2011)

De acordo com o exposto acima, o bibliotecário trabalha diretamente com a informação e com pessoas, fazendo-se necessário, então, que o mesmo possua uma formação que lhe dê condições de contribuir para o crescimento do indivíduo e da sociedade a qual está inserido.

Segundo Souza (1994), o aluno do curso de graduação em biblioteconomia é ensinado de uma só forma, com um mesmo currículo, como se a realidade e o funcionamento fossem os mesmos em qualquer lugar e a qualquer hora; com a aplicação prática de suas atividades, eles presenciam situações que exigem adaptações de aprendizagem à realidade, concluindo,

assim, que o ensino formal não é suficiente para determinadas situações.

Considerando que a excelência da gestão do conhecimento, e dos resultados das suas aplicações nos mais diversos campos de intervenção das atividades humanas, sustentam-se em informações resultantes de repositórios, nada mais objetivo, que tornar possível que os ambientes das bibliotecas tradicionais, deixem de ser somente de consultas, para incorporarem a função de espaços de aprendizagem, a partir dos processos de ensino desenvolvidos nas disciplinas do curso de graduação em Biblioteconomia, e na produção do conhecimento orientado pelos conceitos da *Information Literacy*.

O termo *Information Literacy* é definido como Competência em Informação, com ênfase no aprendizado no decorrer da vida; para um melhor entendimento,

a competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2005, p.38).

De acordo com a definição apresentada, evidencia-se que existe a necessidade do indivíduo aprender a produzir um novo conhecimento por meio de um processo que tem início na busca da informação, permeia o acesso e finaliza no uso eficiente da informação, seja ela, direcionada a uma necessidade específica, na resolução de problemas ou na tomada de decisões, através de um aprendizado contínuo, desenvolvendo competências que vão ao encontro das necessidades informacionais.

A partir das considerações descritas anteriormente, resultantes de anos de atividades em ambientes de bibliotecas universitárias, constatamos a necessidade de ampliar o caráter de intervenção das bibliotecas, como centros de documentação

e de informações, a partir da sua inserção como espaço de ensino/aprendizagem e produção do conhecimento.

Portanto, para responder aos desafios impostos pela sociedade atual, precisamos visualizar uma educação transformadora; para tanto, a pergunta de pesquisa da referida tese é:

Como a direção, os bibliotecários da BU e os alunos da última fase do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, contribuem para a produção do conhecimento?

A *Information Literacy*, é uma mudança de paradigmas Institucionais, em que a biblioteca é vista como uma organização aprendente, bibliotecários como agentes educacionais e alunos como aprendizes independentes.

Para tornar possível o desenvolvimento dessa pesquisa, faz-se necessário definir os objetivos gerais e específicos.

1.2 OBJETIVOS

A definição dos objetivos é essencial para que a pergunta norteadora dessa pesquisa seja respondida. A seguir, definimos os objetivos geral e específicos para que o referido fim, seja alcançado.

1.2.1 Objetivo geral

Elaborar diretrizes que promovam a produção do conhecimento utilizando os conceitos da competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem.

1.2.2 Objetivos específicos

A) Identificar as competências requeridas da direção dos bibliotecários da BU e dos alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, na perspectiva da competência informacional;

B) Caracterizar a BU como espaço de ensino/aprendizagem.

1.3 JUSTIFICATIVA

O acesso à informação encontra-se amplamente disponível em todas as esferas nos mais variados formatos, surgindo a necessidade do desenvolvimento da competência informacional, para que o bibliotecário consiga interagir com determinação, na seleção, organização, busca e produção do conhecimento.

Através do referencial teórico pesquisado e dos resultados obtidos pela pesquisa de campo, buscamos não só auxiliar futuras pesquisas como subsidiar a bibliografia existente e sugerir recomendações às BUs das IES, no que se refere à produção do conhecimento em espaços de ensino/aprendizagem utilizando os conceitos da competência informacional.

Defendemos também esse trabalho de pesquisa pela percepção da autora, com a experiência de mais de vinte anos de atuação na Biblioteca Universitária da UFSC, sobre a necessidade nas representações das competências do profissional bibliotecário identificando ou desenvolvendo mecanismos, metodologias e conceitos que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos usuários não somente na busca da informação, mas também na produção do conhecimento, ou seja, na produção de seus TCCs, Dissertações e Teses. Neste contexto, estão os alunos da última fase do Curso de graduação em biblioteconomia que estão prestes a entrar no mercado de trabalho, desempenhando, em sua grande maioria, suas funções em uma BU. Os profissionais em todas as áreas devem buscar atualização e aperfeiçoamento contínuo, devido à constante evolução tecnológica e às mudanças no processo de gestão das atividades, tarefas em seu cotidiano profissional.

De acordo com Pimenta (2002, p.135), apesar de muitos usuários terem em suas residências acesso a rede Internet, acesso às novas tecnologias que os permitem manusear vários suportes e tipos de informação “[...] não está suficientemente preparado para percorrer, com tranquilidade, os intrincados labirintos da Internet”. Isso significa que o usuário necessita do conhecimento do bibliotecário, em suas práticas na busca da informação e na produção do conhecimento.

As constantes mudanças pelas quais as bibliotecas vêm sofrendo, no que tange aos materiais informacionais, tecnologias e oferta de informações, cobram novos procedimentos e diretrizes específicas de conduta de trabalho, novas competências, maior embasamento teórico e somado a isso, novos requisitos e atributos de qualificação profissional.

Várias são as formas de adquirir ou desenvolver competência informacional, dentre elas, o acesso à base de dados, tutorias, diretórios de periódicos dentre outros, que orientam as pesquisas, contribuindo para o seu desenvolvimento e habilidade que faz parte da competência informacional, que deve ser estimulada também, a partir da educação fundamental.

Cabe destacar que a competência informacional não se resume apenas às atividades acadêmicas, ou de fazer parte do currículo do Curso de Graduação em Biblioteconomia, mas, sim, é utilizada em todos os aspectos da vida das pessoas, do dia a dia do profissional bibliotecário ensinando o usuário a utilizar a informação para a produção do conhecimento.

Os modelos de administração adotados pelas Bibliotecas Universitárias no Brasil são ainda tradicionais voltados para a prestação de serviços, surgindo diariamente a necessidade de uma nova visão administrativa, frente aos novos desafios que a sociedade impõe.

É de fundamental importância a adoção de um comportamento voltado para uma tomada de decisão em relação a biblioteca universitária, e seu papel educacional, elaborar diretrizes que promovam a produção do conhecimento utilizando os conceitos da competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem.

Para que a biblioteca e o bibliotecário estejam preparados para desempenhar suas atividades, precisam desenvolver competências informacionais, que são adquiridas nas suas mais diversas dimensões, como já comentamos anteriormente.

Portanto, o foco desta pesquisa é científico e social, pelo aprofundamento da pesquisa no campo das ciências da informação, onde são apresentados os comportamentos dos indivíduos diante do desenvolvimento das suas competências informacionais.

1.4 ADERÊNCIA AO PROGRAMA EGC: INEDITISMO DO TEMA

Todo fenômeno em tese é interdisciplinar, pois é o conjunto de ocorrências transcendentais ao sujeito que investiga; nessa perspectiva, a promoção de conhecimentos, definidas pela integração do conceito da *information literacy*.

O termo *information literacy*, está intimamente relacionado ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação. Pessoas competentes em informação reconhecem a importância de como e onde achar a informação, a importância de avaliar e selecionar as informações mais relevantes, organizar a informação visando novas ideias e interpretações; enfim, saber usar a informação para a construção de conhecimentos importantes para o bem comum (DUDZIAK, 2003).

É nessa perspectiva, que o conhecimento traduzido nas disciplinas dos cursos de graduação, bem como, nas tarefas desempenhadas pelos bibliotecários em suas atividades diárias, deverão estar orientados para o desenvolvimento de processos de produção de conhecimento, já que a *information literacy* ou seja, competência informacional, pressupõe que a sua utilização como base para gestão do conhecimento em estruturas organizacionais de bibliotecas, esteja envolvido com a capacitação dos alunos, e dos próprios bibliotecários em processos de produção de conhecimento.

Esse será o grande diferencial do tema proposto, elaborar diretrizes que promovam a produção do conhecimento utilizando os conceitos da competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem, integrando a estrutura administrativa da biblioteca universitária da UFSC às competências dos seus bibliotecários e dos alunos do curso de graduação em biblioteconomia, tornando-se referência nessa área em direção a novas posturas, tanto institucionais, quanto pessoais.

A carência de referencial nacional representou tanto uma barreira, quanto um desafio considerando o ineditismo do referido tema; tanto no que se refere à Biblioteca como espaços de ensino/aprendizagem, ou seja, uma biblioteca, voltada para a produção do conhecimento alicerçada na competência informacional. A pesquisa bibliográfica foi detalhada e profunda,

abordando as bibliotecas universitárias, profissional Bibliotecário e suas competências utilizando os conceitos da *Information Literacy*, estrutura da BU, bem como do curso de biblioteconomia da UFSC.

Considera-se também inédito, pelo recorte que a autora procura conferir ao tema, tendo em vista que as BUs necessitam de estudos que aprofundem e disseminem o conhecimento gerado e, ao mesmo tempo, prepare o usuário para produção de conhecimento e não somente para a busca da informação como vem acontecendo atualmente. Em relação, ainda, ao ineditismo do tema não está associado apenas à discussão do estudo, mas também à identificação do conjunto de competências requeridas da direção, dos bibliotecários da BU e dos alunos do curso de graduação em biblioteconomia, utilizando os conceitos da competência informacional, além da análise do tema a partir deste enfoque, podendo conduzir a alternativas ainda inexploradas.

Do exagero de informações disponibilizadas nasceu a contradição do não acesso à informação; isso se deve ao fato da explosão informacional ter favorecido barreiras ao seu acesso dentre elas, os custos da busca pela informação, o número ilimitado de fontes, o desconhecimento de novas ferramentas informacionais disponíveis e a carência de habilidades em manusear tais ferramentas. Portanto, essas barreiras por si só, segundo Dudziak (2001), justificam a necessidade de que o ser humano tem de se preparar para entender:

- a) como definir suas necessidades informacionais;
- b) como buscar e acessar efetivamente a informação necessária;
- c) como avaliá-la (pertinente ou não, relevante ou não);
- d) como organizá-la;
- e) como transformá-la em conhecimento;
- f) como aprender a aprender;
- g) como aprender continuamente.

É nesse contexto atual de capacitar indivíduos quanto à busca da informação, selecioná-la, avaliá-la, organizá-la e usá-la através do gerenciamento do seu próprio conhecimento e aprendizado, é que ascendeu entre as Bibliotecas e os bibliotecários o interesse, pela *Information Literacy*, que nada

mais é do que um conceito amplo e popular difundido em vários países. Se o termo tem como princípio a competência informacional, leva consigo uma revolução nas bibliotecas, bibliotecários e universidades, levando-os à adoção de novas posturas, tanto institucionais, quanto profissionais.

A conformidade entre as atividades desenvolvidas pela Biblioteca Universitária e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas Instituições de Ensino Superior, IES, é o fator determinante de seu real sentido. (CARVALHO, 2004)

Essa conformidade é obtida através do entendimento das estruturas curriculares e a interação obtida com a comunidade acadêmica, bem como sua integração ao modelo político-pedagógico desenvolvido pela instituição.

Ao se debater a formação profissional do bibliotecário e sua atuação, ressalta-se que, para melhorar a qualidade das profissões, é necessário repensar a nossa educação profissional e o clima de oportunidades, para cada profissão, pois é por intermédio dessa gestão do conhecimento que uma classe profissional pode contribuir efetivamente para o desenvolvimento econômico e social, no meio em que está inserida.

Nessa perspectiva, encontram-se os cursos de graduação em biblioteconomia das Instituições de Ensino Superior, que formam profissionais para promoção do processo de gestão da informação, que tornará possível aos seus usuários, a produção e a gestão desse mesmo conhecimento, como é o caso da Universidade Federal de Santa Catarina.

Segundo Souza (1994), o bibliotecário recém-formado terá dificuldades em assumir bibliotecas universitárias, ou outros tipos de bibliotecas, pela complexidade da relação existente entre o trabalho que se estabelece que raramente será entendida pelo conteúdo do currículo do curso. Portanto, o bibliotecário terá que entender a linguagem, o assunto e o conteúdo da pergunta do usuário, para fornecer a resposta e contribuir para a construção do seu conhecimento científico.

A educação direcionada para a *Information Literacy*, faz referência a um modelo abrangente, real educacional e associado, integrado, uma concepção de educação e escola confrontando-se em práticas curriculares tais como: o currículo

integrado alicerçado na transdisciplinaridade, bem como o aprendizado alicerçado em recursos (*resource-based learning*), preconizando instrumentalizar e interiorizar comportamentos que induzam ao pensamento crítico, ao aprendizado independente e ao aprendizado ao longo da vida.

Inferese, portanto, que a *Information Literacy*, IL é transdisciplinar, incorporando um conjunto de habilidades, conhecimentos envolvendo as experiências, valores, tanto pessoais como sociais, situando as informações e os dados coletados em um determinado contexto para que estes adquiram sentido, objetivando proporcionar aos indivíduos a capacidade de aprender a aprender.

Os professores do curso de biblioteconomia podem organizar seus projetos pedagógicos de tal forma que as disciplinas sejam coerentes com a realidade social local. Portanto, além do domínio dos conteúdos essenciais à área, esse profissional seria preparado para enfrentar os problemas de sua prática profissional, que é produzir e disseminar conhecimentos, bem como, refletir criticamente sobre a realidade que o envolve (RODRIGUES, 2002).

Considerando que a excelência da gestão do conhecimento, e dos resultados das suas aplicações nos mais diversos campos de intervenção das atividades humanas, sustentam-se em informações resultantes de repositórios, nada mais objetivo, que tornar possível que os ambientes das bibliotecas tradicionais, deixem de ser somente de consultas, para incorporarem a função de espaços de aprendizagem, a partir dos processos de ensino desenvolvidos nas disciplinas dos cursos de graduação em Biblioteconomia.

A conformidade entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas Instituições de Ensino Superior, IES, é o fator determinante de seu real sentido (CARVALHO, 2004). Essa conformidade é obtida através do entendimento das estruturas curriculares e a interação obtida com a comunidade acadêmica, bem como a integração ao modelo político-pedagógico desenvolvido pela Instituição.

Segundo Délors et al (2001, p. 16), cabe à educação não somente promover a disseminação da informação, mas também,

fazer com que o sujeito esteja apto a compreendê-la , fazendo uso dela para desempenhar democraticamente seu papel na sociedade. Portanto, o referido autor prega que, “cabe à educação a missão de fazer com que todos, sem exceção, façam frutificar seus talentos e potencialidades criativas, o que implica, por parte de cada um, a capacidade de se responsabilizar pela realização de seu projeto pessoal”

Cabe destacar que esta visão de educação está relacionada às mudanças de paradigmas da sociedade contemporânea.

Aliado ao exposto acima, está a valorização do trabalho do profissional Bibliotecário no desempenho de suas atribuições, bem como, a inexistência de diretrizes para que a Biblioteca Universitária funcione como um espaço à produção do conhecimento, através do conceito que recentemente tem-se popularizado, entre os bibliotecários e bibliotecas, denominado *Information literacy*, que tem como princípio a competência informacional.

1.5 ESTRUTURA DA TESE

No primeiro capítulo é apresentada a introdução, formada por uma visão do tema abordado o problema de pesquisa, os objetivos a serem alcançados os argumentos que justificam a importância da sua realização, bem como a aderência ao programa de pós-graduação.

O segundo capítulo refere-se à fundamentação teórica onde são alicerçados os pilares teóricos relacionados ao tema de pesquisa, sendo eles: Apresentação dos conceitos, objetivos, características e concepções acerca da *Information literacy*; Competência e competência informacional; Desenvolvimento e mapeamento da competência informacional; Reflexos da competência informacional para o bibliotecário; O bibliotecário e a *information Literacy*; A *information literacy* modificando o perfil das bibliotecas; Conhecimento; Processo de produção do conhecimento; Papel do bibliotecário como mediador do conhecimento; Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias; Bibliotecas universitárias e seus processos; Ensino tradicional; IES e suas práticas pedagógicas; Os cursos

de graduação em biblioteconomia através dos tempos, e por fim, profissões e formação dos bibliotecários.

No terceiro capítulo é apresentada a metodologia do trabalho onde são trabalhadas a caracterização e tipo de estudo, sujeitos da pesquisa, coleta e análise de dados, os pressupostos do trabalho e a delimitação da pesquisa.

O quarto capítulo é constituído pela análise dos dados coletados, considerando as categorias de análise definidas anteriormente, sendo que cada categoria foi dividida entre a triangulação de dados, composta pelos dados da análise documental, questionários da direção e dos bibliotecários da BU e dos alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC.

Por fim, **o quinto capítulo** contempla as considerações finais e conclusões do trabalho, encerrando a análise. São apresentadas, também, as referências e os apêndices do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este Capítulo oferece sustentação teórica à proposta desta pesquisa bem como, às categorias de análise identificadas para o estudo. Apresentamos a revisão geral dos conceitos utilizados para compreensão do objeto de estudo bem como seus desdobramentos que apoiarão a análise e a interpretação dos dados.

2.1 *INFORMATION LITERACY* QUE TEM COMO PRINCÍPIO A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

É com o auxílio e uso da informação que as sociedades desenvolvem-se, sendo a informação considerada o maior bem para a vida de um indivíduo; mas para isso, é necessário saber utilizá-la, desenvolvendo competências necessárias para geri-la. O alcance da competência informacional total inclui o acesso à informação em quaisquer meios, dentre eles, o digital, bem como, a capacidade de compreender e fazer uso dessa informação.

A competência informacional, também definida como *information Literacy (IL)*, desenvolve-se, trazendo em seu *input* um bem intangível denominada informação, totalmente influenciada pelas novas tecnologias de informação e comunicação. Nesse contexto, surge à necessidade de desenvolver nos indivíduos aptidões, habilidades e competências tanto para gerir essa revolução informacional, como, ao uso e disseminação adequados utilizando recursos éticos e eficientes que venham ao encontro das necessidades e expectativas informacionais, com objetividade, precisão, eficiência, eficácia e ética, para que o ser humano, por intermédio de seu intelecto e processo cognitivo, produza um novo conhecimento.

Campello (2003) explica que o termo *Information Literacy*, surgiu pela primeira vez, na literatura nos Estados Unidos, no ano de 1974, em um relatório feito por *Zurkowski*, submetido à *Comission Libraries Information Science*, cujo conteúdo sugeria ao governo que se preocupasse com o desenvolvimento da competência informacional da população, para que pudessem, utilizar a grande variedade de produtos informacionais que

estava disponível no mercado americano e, ainda, promover a sua aplicação na resolução de problemas do dia a dia, especialmente no trabalho.

Pontes Jr, (2009, p. 148) destaca que, no contexto da Sociedade da Informação, há necessidade das organizações governamentais ou mesmo intergovernamentais, na incorporação de políticas e programas que promovam o “desenvolvimento profissional de pessoal em educação, biblioteca, informação, arquivo, saúde e serviços dentro dos princípios e práticas da competência informacional e do aprendizado ao longo da vida” (INFLA, 2005).

O termo *Information Literacy* está intimamente relacionado ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação, prega que pessoas competentes em informação reconhecem a importância de como e onde achar a informação, a importância de avaliar e selecionar as informações mais relevantes, organizá-las, visando novas ideias e interpretações; enfim, saber usar a informação para a construção de conhecimentos importantes que vá ao encontro das necessidades e expectativas do bem comum. Portanto, pessoas competentes em informação são aprendizes independentes que se adequam às novas situações, por interiorizarem comportamentos de busca e uso da informação para a resolução de problemas e cumprimento de tarefas assumindo sua responsabilidade pessoal e social.

Segundo Dudziak (2001, p. 61), os componentes que sustentam o conceito de *Information Literacy* são os seguintes:

- a) O processo investigativo (ou de pesquisa);
- b) O aprendizado ativo;
- c) O aprendizado independente;
- d) O pensamento crítico;
- e) O aprender a aprender;
- f) O aprendizado ao longo da vida.

Cabe ressaltar que a *Information Literacy* tem como principal objetivo formar indivíduos que aprendem ao longo da vida, sendo condição primordial que tenham um aprendizado ativo e independente e saibam aprender a aprender. Portanto, torna-se necessário que sejam capazes de efetuar qualquer processo investigativo, de busca e uso da informação, visando

resolver problemas ou realizar tarefas e projetos.

Precisamos considerar que no contexto do processo investigativo existem várias etapas que, muitas vezes, não seguem uma sequência lógica, ou seja, em algumas situações, é necessário retornar às etapas anteriores para que novas estratégias sejam definidas.

O termo *IL* foi utilizado no Brasil pela primeira vez, por Caregnato (2000), que o traduziu como alfabetização informacional.

Para Dudziak (2003), no Brasil, o termo foi utilizado pelos bibliotecários que desenvolveram estudos relacionados à educação de usuários.

A competência informacional vai desde os processos de busca da informação para construção do conhecimento tendo em vista as habilidades em tecnologia da informação, até o aprendizado independente por intermédio de interação social dos sujeitos. Resumindo, a competência informacional está na essência do aprendizado no transcórre da vida, capacitando os indivíduos em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de maneira efetiva visando atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais.

A finalidade da competência informacional é desenvolver indivíduos que consigam identificar as necessidades de informação; conhecer o mundo da informação; avaliar criticamente a informação de acordo com a relevância, objetividade, pertinência, lógica e ética, absorvendo a essência do que lhe for útil e adequado; utilizar e comunicar a informação com finalidades específicas levando em consideração os resultados de suas ações bem como, dos conhecimentos gerados e finalmente, que sejam aprendizes independentes para toda a vida, sendo responsável pelo próprio aprendizado, por meio dos recursos informacionais disponíveis, buscando a informação indispensável para a solução de seus problemas, bem como, atualização e atitude proativa (DUDZIAK, 2003 p. 29).

A competência informacional, de acordo com Fazzioni (2011, p. 59), consiste:

na relação construtiva entre as pessoas e as informações que permeiam o mundo. Seu desenvolvimento acontece com a formação de novos indivíduos, que possuam capacidade de discernir, avaliar, usar, dominar a informação indo desde a sua compreensão até o seu uso e a geração de mais informação e conhecimentos. Essas pessoas passam a ser analíticas, perspicazes, ganham habilidade de criar a partir da informação absorvida e de gerar novos conhecimentos.

A competência informacional transforma a informação em conhecimento, segundo Liston e Santos (2008, p. 294), por meio de um conjunto de ações e práticas.

Fazzioni (2011, p.62) acrescenta que:

a competência informacional tem sua base na identificação de necessidades informacionais, estabelece o universo informacional e incorpora habilidades, conhecimentos e valores. É a experiência vivida do aprender a aprender, que se consolida no acesso, na avaliação, organização e prática da informação.

Nesse contexto, a competência informacional é definida como um conjunto de qualidades a partir da capacidade de identificar as necessidades informacionais até a compreensão dos aspectos que abrangem a informação como mostra a figura 1:

Figura 1 - Atributos da competência informacional



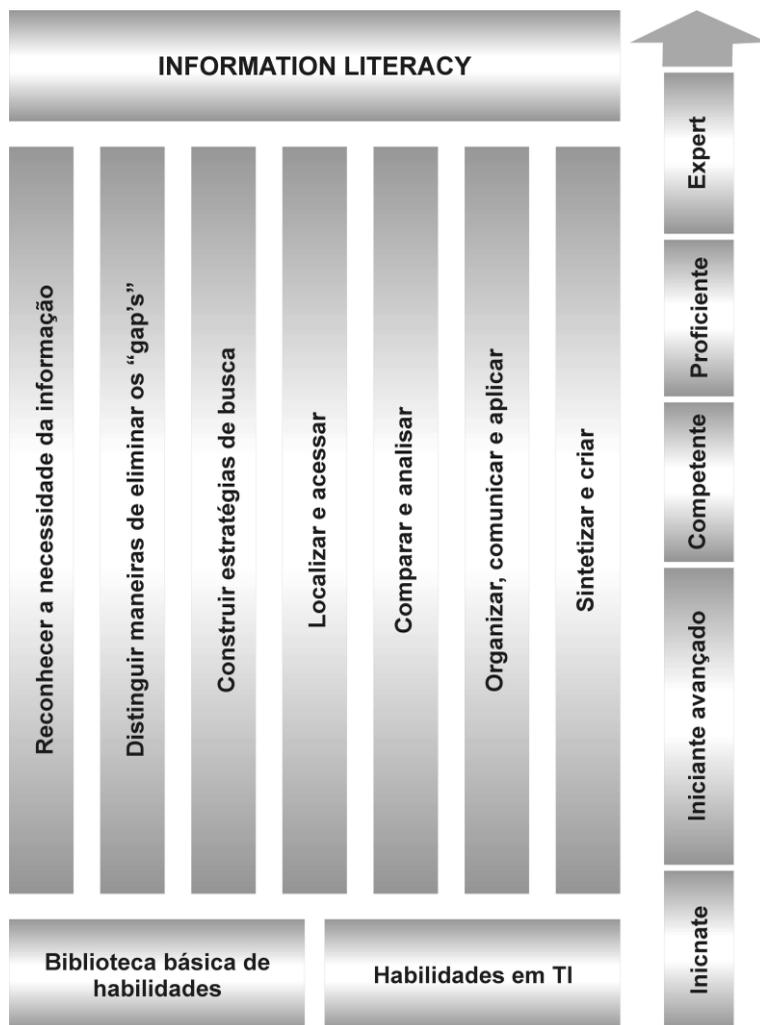
Fonte: Liston; Santos (2008, p. 204)

A competência informacional, portanto, é um conjunto de aptidões que são imprescindíveis aos bibliotecários, para que os mesmos tenham compreensão e capacidade para reconhecer suas necessidades informacionais, possibilitando maior criatividade e autonomia na busca do conhecimento, por constituir “a habilidade de acessar, avaliar e usar a informação adequada e criatividade na resolução de problemas” (VARELA, 2006, p. 19). É através da competência informacional que o

profissional bibliotecário tem a capacidade de criar significado a partir da informação, por meio do processo investigativo, do aprendizado ativo, independente, do pensamento crítico, do aprender a aprender e da educação continuada. Portanto, as Instituições formadoras dos profissionais bibliotecários tem o grande desafio de propiciar esse processo contínuo e necessário.

Os autores Pontes Jr e Tálamo (2009, p. 84) citam sete pilares da competência informacional, apresentados na figura 2 abaixo:

Figura 2 - Modelo de habilidades informacionais – sete pilares da competência informacional



Fonte: Pontes Jr e Tálamo (2009, p. 83)

Existe, ainda por parte dos autores Pontes Jr e Tálamo (2009, p. 83), outra alternativa de apresentá-las, que é a

esquematisação das diversas categorias, com padrões e indicadores da competência informacional como vemos a seguir no quadro 1:

Quadro 1 - Indicativos de competência informacional

Categoria: Padrões de competência informacional <i>O indivíduo que possui competência informacional:</i>	
Acessa a informação de forma eficiente e efetiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhece a necessidade de informação. 2. Percebe que informação apropriada e abrangente é a base para a tomada de decisão. 3. Formula perguntas baseadas nas necessidades de informação. 4. Identifica uma variedade de fontes. 5. Desenvolve e usa estratégias de localização de informação bem sucedidas.
Avalia a informação de forma crítica e competente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina exatidão, relevância e abrangência. 2. Distingue fato, ponto de vista e opinião. 3. Identifica informação imprecisa, inexata e capciosa. 4. Seleciona informação apropriada para o problema
Usa a informação corretamente e produtivamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiza informação para aplicação prática. 2. Integra nova informação ao conhecimento próprio. 3. Aplica informação ao pensamento crítico e à resolução de problemas. 4. Produz e transmite informação e ideias em formatos
Categoria: Padrões de aprendizagem independente <i>O aprendiz independente que possui competência informacional é aquele que:</i>	
Procura informação relacionada a assuntos de interesse pessoal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca informação relacionada às várias dimensões pessoais. 2. Projeta, desenvolve e avalia produtos e soluções de informação relacionadas a interesses pessoais.

<p>Aprecia literatura e outras expressões criativas da informação</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. É um aprendiz competente e automotivado. 2. Deduz sentido de informação apresentada de modo criativo e em diferentes formatos. 3. Desenvolve produtos criativos em diferentes formatos.
<p>Categoria: Padrões de responsabilidade Social <i>O indivíduo que contribui positivamente para a aprendizagem da comunidade e para a sociedade possui competência informacional e...</i></p>	
<p>Empenha-se pela excelência na busca de informação e na geração de conhecimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avalia a qualidade dos processos e produtos da busca pessoal pela informação. 2. Delineia estratégias para revisar, melhorar e atualizar o serviço ou o conhecimento gerado individualmente.
<p>Reconhece a importância da informação para uma sociedade democrática</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca os princípios de liberdade intelectual. 2. Respeita o princípio de acesso equitativo à informação.
<p>Apresenta conduta ética com respeito à informação e às tecnologias de informação</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respeita os limites de liberdade intelectual. 2. Respeita os direitos de propriedade intelectual. 3. Utiliza as tecnologias de informação de forma responsável. Participa efetivamente
<p>Participa efetivamente em grupos de procura e geração de informação (pessoalmente ou por meio de tecnologias)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compartilha conhecimento e informação de forma responsável. 2. Respeita as ideias e experiências alheias e reconhece suas contribuições. 3. Colabora na identificação de problemas de informação e obtenção de suas soluções. 4. Colabora com os outros no projeto, desenvolvimento e avaliação de produtos e soluções de informação

Fonte: Pontes Jr; Tálamo (2009, p. 85)

Quando se discute competências, cabe destacar que tanto os profissionais que já estão no mercado do trabalho, quanto os que ainda não ingressaram, precisam estar atentos às novas

exigências e aos novos desafios impostos pelas TICs. A seguir analisamos o papel do bibliotecário frente a esses novos desafios.

Para que haja desenvolvimento da competência informacional é necessário a geração de conhecimentos, habilidades e atitudes, dentre eles, a autoconfiança, que admita que o indivíduo sintam-se libertado, ou seja que permita que ele seja autônomo.

2.1.1 Conceitos, objetivos e características da *Information Literacy*

Objetivando melhor clareza sobre o assunto, seguem os principais conceitos sobre *Information Literacy*, apresentados na literatura conforme quadro 2:

Quadro 2 - Quadro Conceitual

AUTORES	CONCEITOS
ALA (2000, p. 2)	Um conjunto de habilidades indispensáveis ao indivíduo para reconhecer quando uma informação é necessária e ter habilidades para localizá-la, avaliá-la e usá-la eficazmente. (tradução nossa)
Hatschbach (2002, p. 95)	Área de estudos e de práticas que trata das habilidades acerca do uso da informação em relação à sua busca, localização, avaliação, e divulgação, integrando a utilização de novas tecnologias e a capacidade de resolução de problemas de informação.
Dudziak (2003, p. 28)	Processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.
Belluzzo (2005, p. 39)	Processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais,

	atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de suas abrangências, em busca de fluências e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida.
--	---

Fonte: Reis; Carvalho; Muniz (2011)

Através dos conceitos apresentados, infere-se que a *Information Literacy*, IL é transdisciplinar, incorporando um conjunto de habilidades e conhecimentos envolvendo as experiências, valores, tanto pessoais como sociais, situando as informações e os dados coletados em um determinado contexto para que estes adquiram sentido, objetivando proporcionar aos indivíduos a capacidade de aprender a aprender.

A seguir acompanhamos a evolução da *IL* por meio dos tempos de acordo com o quadro 3:

Quadro 3 - Quadro evolutivo da competência informacional

PERÍODO	ACONTECIMENTOS
Década de 70	<p>1974 – Ênfase na busca da informação para resolução de problemas no ambiente profissional.</p> <p>1976 – Conceito mais abrangente, voltado ao desenvolvimento de habilidades e objetivando o efetivo e eficiente acesso e uso da informação para resolução de problemas e tomada de decisão.</p> <p>1979 – Retorno da ênfase no domínio de habilidades no uso das ferramentas informacionais na resolução de problemas e o surgimento das Tecnologias de Informação, surge a concepção de <i>Information Literacy</i> como habilidades na utilização das TIC's</p>
Década de 80	<p>1985 – Definição de IL como conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes. Acrescentando aos conceitos já existentes a compreensão e avaliação da informação.</p> <p>1987 – Surgimento do conceito de Information</p>

	<p>Literacy Education (ILE) e fortalecimento da relação entre <i>Information Literacy</i>, educação e biblioteca;</p> <p>1989 – Consolidação do conceito de <i>Information Literacy</i> voltado para o papel educacional e da biblioteca como elemento chave da educação e surgimento de um conceito mais abrangente.</p>
Década de 90	<p>1990 – Aclamado ano da IL, destaca ampla aceitação da definição da American Library Association (ALA) marcada pelo surgimento de programas educacionais voltados para <i>Information Literacy</i>, assim como da busca de uma definição mais precisa para o termo.</p> <p>1994 – Realização de estudos que relatam a história, o desenvolvimento e a importância da <i>Information Literacy</i> para a organização e o desenvolvimento da sociedade contemporânea onde estabelece as competências requeridas para ser considerado <i>information literacy</i>.</p> <p>1997 – Criação de Organizações voltadas para pesquisa, discussão e disseminação da <i>Information Literacy</i>, através de sites, publicações, conferências e comitês de discussão.</p>

Fonte: Reis; Carvalho; Muniz (2011)

Na década de 1970, o conceito *Information Literacy*, ou letramento informacional, foi vinculado a uma cadeia de habilidades e conhecimentos como: a localização da informação e o uso da informação para resolução de problemas e tomada de decisões (FARIAS, 2010).

Nova ênfase nas habilidades técnicas voltou a aparecer na literatura em 1979, quando, alguns pesquisadores, falaram da capacitação em informação, definindo como sendo, o domínio de técnicas e habilidades de uso de ferramentas informacionais na modelagem de solução de problemas, portanto, um dos requisitos para a competência (DUDZIAK, 2003, p. 24).

Ainda, de acordo com a referida autora, no ano de 1980, as novas tecnologias de informação, influenciaram e alteraram os sistemas de informação e as bibliotecas, principalmente nos Estados Unidos. Segundo Campello (2009, p. 12), “para caracterizar competências necessárias ao usuário das fontes

eletrônicas da informação, que começavam a ser disponibilizadas na época”.

A consolidação do conceito da *Information Literacy* teve seu auge, durante evento realizado na Biblioteca de Alexandria, no lançamento da Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida, pela *International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA* (2005).

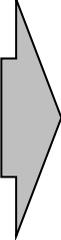
Ressalta-se que, em todas as definições apresentadas, é nítida a verificação de produzir um conhecimento novo a partir de um processo que se inicia na busca, permeia o acesso e que termina no uso eficiente da informação, seja aplicada a uma necessidade específica, na resolução de problemas, na tomada de decisão ou buscando o aprendizado contínuo

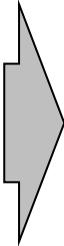
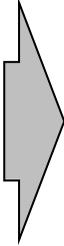
Qualquer processo investigativo exige habilidades, conhecimentos e valores; a interiorização desse processo, isto é, o aprendizado do referido processo, é o elemento chave da *Information Literacy*.

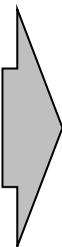
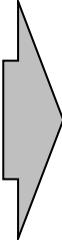
2.1.1.1 O objetivo da Information Literacy

Segundo Dudziak (2001, p. 144), é contribuir para que os indivíduos de acordo com a figura 3:

Figura 3 - Objetivo da Information Literacy

<p>Tenham condições de decidir a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como base a uma técnica inteligente de decisão pelo qual:</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Dialogam com colegas, docentes, educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação; - Identificam potenciais fontes informacionais, em variados formatos e níveis de profundidade; - Consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos; - Definem critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano pré-determinado.
--	--	--

<p>Visualizem o mundo da informação tendo condições de identificar e manusear fontes potenciais de informação de modo efetivo e eficaz uma vez que:</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - Estão familiarizados com várias mídias de informação, dentre elas, jornais, revistas, televisão, Internet, pessoas; - Tem consciência que o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação; - Selecionam os métodos investigativos mais adequados; - Constroem e implementam estratégias de busca planejada e essenciais; - Recuperam a informação por meio de diversas interfaces e sistemas, utilizando as tecnologias de informação; - Redefinem estratégias de ação; - Criam um sistema de organização da informação, registrando as informações pertinentes para casos futuros; - Elaboram mapas mentais, esquemas e anotações.
<p>Avaliem criticamente a informação de acordo com critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos, uma vez que:</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - Extraem informações de textos e documentos resumindo-os; - Examinam e comparam informações de varias fontes levando em conta a confiabilidade, distinguindo fatos de opiniões; - Analisam a estrutura e a lógica que amparam os argumentos ou métodos; - Comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos pré-existentes, examinando contradições e novidades; - Sintetizam as ideias construindo novos conceitos; - Integram novas informações às informações ou conhecimentos pré-existentes.

<p>Use e comuniquem a informação com um propósito específico individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais uma vez que:</p>		<ul style="list-style-type: none"> - São responsáveis por suas escolhas; - Identificam e discutem questões relativas à propriedade intelectual; - Demonstram entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais relativos às suas ações; - Demonstram visão sistêmica da realidade.
<p>Sejam aprendizes independentes</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Assumem a responsabilidade por seu próprio aprendizados; - São capazes de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis; - Procuram a informação de que necessitam para a resolução de seus problemas ou tomadas de decisão, mantendo redes interpessoais de relacionamento; - Mantêm-se atualizados; - Assumem atitude pró-ativa de aprendizado.
<p>Aprendem ao longo da vida</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Assumem o aprendizado como um <i>continuum</i> em suas vidas; - Internalizam valores que promovem o uso da informação como criação de significados para suas vidas; - Incorporam os processos investigativos à sua vida diária; - Estão sempre dispostos a vencer desafios.

Fonte: Adaptado de Dudziak (2001, p. 144).

Reconhecem sua necessidade de informação, bem como, avaliam e selecionam as informações que são mais relevantes; organizando-as com o intuito de criar novas ideias e interpretações. Através do uso da informação, constroem conhecimentos relevantes para o bem comum, são pessoas

competentes em informação, aprendizes independentes que se adaptam facilmente a novas situações, por interiorizarem comportamentos de busca e uso da informação na resolução de problemas, bem como, na realização de tarefas, exercendo sua responsabilidade tanto pessoal como social (DUDZIAK, 2002).

2.1.1.2 Características da *Information Literacy*

Segundo Dudziak (2001, p. 146) as características da *IL* são conforme figura 4:

Figura 4 - Características da *Information Literacy*



- É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais;

- É um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência;

- permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Fonte: Dudziak (2001)

O termo *Information Literacy*, portanto, está intimamente relacionado ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação.

Portanto, pessoas competentes em informação são aprendizes independentes que se adequam às novas situações, por interiorizarem comportamentos de busca e uso da informação para a resolução de problemas e cumprimento de

tarefas assumindo sua responsabilidade pessoal e social.

2.1.1.3 Concepções de *Information Literacy*

A relação *Information Literacy* com o aprendizado, deverá incluir além do conjunto de habilidades e conhecimentos, valores atrelados à grandeza social e situacional. Os valores são as atitudes e valores pessoais, dentre eles, a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade, o pensamento crítico e o aprender a aprender, destacando o indivíduo, o ser social, assumindo uma visão sistêmica da realidade (DUDZIAK, 2001).

Apresentamos no quadro 4 as concepções da *Information Literacy*:

Quadro 4 - Comparativo das concepções da *Information Literacy*

Ênfase na informação	Ênfase no Conhecimento	Ênfase no Aprendizado
Sociedade da Informação	Sociedade do Conhecimento	Sociedade de Aprendizagem
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O que	O que e como	O que, como e por que
Acumulação do saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistema de informação/tecnologia	Usuários/indivíduos	Aprendizes/sujeitos
habilidades	Habilidades e conhecimentos	Habilidades, conhecimentos e valores
Visão tecnocrata	Visão coognitiva	Visão sistêmica
Escola tradicional	Escola em processo	Escola aprendente
Biblioteca como suporte	Biblioteca como espaço de aprendizado	Biblioteca aprendente e espaço de expressão
Bibliotecário como intermediário	Bibliotecário como mediador de processos	Bibliotecário como sujeito e agente educacional

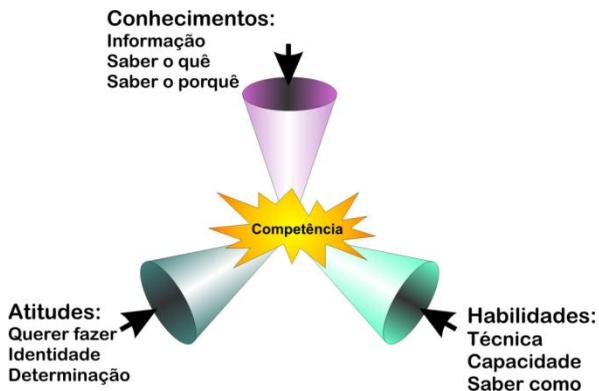
Fonte: Dudziak (2001)

Dentro deste contexto, surgem temas como competência e seus níveis, competência informacional, mapeamento de competências e os reflexos da competência informacional para os bibliotecários, bem como, o bibliotecário e a *Information Literacy*, como apresentar-se a seguir.

2.2 COMPETÊNCIA

Define-se competência, como saber ou fazer qualquer coisa bem; observa-se que a competência, mais que uma soma de atributos, é um processo que se renova constantemente e está condicionada a mobilização adequada de conteúdos interligados, que são: conhecimentos, habilidades e atitudes. Portanto, o sistema educacional deve contribuir para a mobilização dos saberes, para que as competências individuais sejam construídas (DUDZIAK, 2005).

Figura 5 - As três dimensões da competência



Fonte: Adaptado de Brandão; Guimarães (2001, p. 10)

Competência, portanto, diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, imprescindível à consecução de determinado propósito; ressaltamos que estas dimensões são interdependentes na medida em que, para

exposição de uma habilidade, entende-se que a pessoa conheça princípios e técnicas específicas. Aliado a isso, a adoção de um comportamento no trabalho exige que a pessoa detenha não apenas o conhecimento, mas também as habilidades e atitudes adequadas.

Falando sobre competências, Leme (2005) a define na forma de três pilares (CHA): Conhecimento é o saber. Habilidade é o saber fazer, é utilização do conhecimento no dia-a-dia. Já a atitude é o querer fazer, isto é, o que nos leva a praticar nossa habilidade sobre determinado conhecimento.

O referido autor apresenta, ainda, a classificação de competência em dois grupos que são: **competências técnicas** - diz respeito a tudo o que um profissional precisa saber para desempenhar sua função; **competências comportamentais** -, é tudo aquilo que o profissional precisa demonstrar como diferencial dos demais e tem impacto positivo em seus resultados.

Nesse contexto, representamos a seguir, no quadro 5, o desdobramento dessas competências:

Quadro 5 - Desdobramento do CHA

Conhecimento	Saber	Competências Técnicas
Habilidade	Saber fazer	
Atitude	Querer fazer	Competência Comportamental

Fonte: Leme (2005, p. 18)

Portanto, saber e saber fazer são competências técnicas, já, querer fazer é competência comportamental.

De acordo com Fidalgo e Machado(2000, p. 62), competência técnica é a “demonstração, dentro de situações reais, de domínio de conhecimento e de habilidades necessários à execução eficaz de procedimentos técnicos exigidos por uma dada atividade”.

O indivíduo, para ter competência técnica, é necessário que ele possua o conhecimento e experiência adequadas ao desempenho de suas tarefas; possui o compromisso de realizar suas atividades com alto grau de eficiência.

Na visão de Dutra (2010), colocando-se as pessoas e a

organização lado a lado, verifica-se que existe um processo contínuo de trocas, onde a organização transfere seu patrimônio para as pessoas, preparando-as para novos desafios profissionais e pessoais dentro ou fora da organização. Por outro lado, as pessoas, ao se capacitarem, transferem seu aprendizado e auxiliam a organização a enfrentar os constantes desafios.

Conforme Dutra (2011), para alguns autores norte-americanos, que desenvolveram seus trabalhos nos anos 70, 80 e 90, competência é um conjunto de qualificações que o indivíduo possui para realizar um trabalho com um grau superior de performance. Os destaques na área de competência, foram: McClelland (1972) e Boyatzis (1982) e Parry (1996).

Ao aprofundar suas pesquisas sobre competência, Lapolli (2010, p. 41) corrobora que existem três vertentes que caracterizam competência:

1 - representada principalmente por autores norte-americanos: entende a competência como um conjunto de qualificações ou características subjacentes à pessoa, que permitem que ela realize determinado trabalho ou lide com uma dada situação; 2 - representada especialmente por autores franceses: associa a competência às realizações das pessoas em determinado contexto, ou seja, àquilo que o indivíduo produz ou realiza no trabalho. 3 - Terceira vertente que busca adotar uma perspectiva integradora, procurando definir a competência a partir da junção de concepções das referidas correntes [...] onde competência é entendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer certa atividade, mas, além disso, associa-se o desempenho expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos adotados no trabalho e realizações decorrentes.

As mudanças ocasionadas pelo avanço das tecnologias da informação ocasionaram mudanças significativas no cotidiano dos profissionais bibliotecários, que precisam dominar as tecnologias informacionais, interagir com os usuários e desenvolver as competências inerentes ao desempenho de suas funções.

Zarifian (2001) explica que uma competência pode ser atribuída tanto a um indivíduo quanto a um grupo de trabalho. O autor enfatiza o conceito de competência estabelecida pelo Conselho Nacional do Patronato Francês, no encontro ocorrido em Deauville no ano de 1998, como:

a competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando da sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la e fazê-la evoluir (ZARIFIAN, 2001, p. 66).

O autor citado sugere um conceito de competência que integre várias grandezas e, então, coligue várias formulações “a competência é ‘tomar iniciativa’ e ‘assumir responsabilidade’ do indivíduo diante de situações profissionais com as quais se depara”.

Conclui-se, de acordo com Brandão e Guimarães (2001, p.235) que “competências são conhecimentos e habilidades que podem promover vantagem competitiva a uma organização”. Os referidos autores pregam também, que “as competências compreendem a soma dos conhecimentos presentes nas habilidades individuais e nas unidades organizacionais. As competências diferenciam a empresa das demais e geram vantagens competitivas”.

Pode-se determinar de acordo com Brandão e Guimarães (2001, p. 235), que: “competências são conhecimentos e habilidades que podem promover vantagem competitiva a uma organização”. Cabe ressaltar que os autores defendem também que “as competências compreendem a soma dos conhecimentos

presentes nas habilidades individuais e nas unidades organizacionais. As competências diferenciam a empresa das demais e geram vantagens competitivas”.

As competências para se tornarem uma fonte de vantagem competitiva sustentável, de acordo com os autores citados, necessitam ter: o caráter tácito (reflete até que ponto uma competência está baseada num conhecimento que resiste à codificação e à divulgação); robustez (caracteriza a suscetibilidade de uma competência às mudanças no ambiente); fixação (possibilidade de ela ser transferida para outra empresa); consenso (entendimento compartilhado ou as percepções comuns dentro de um grupo).

Gil (2001, p. 121) explica que as organizações estão deixando de empregar o treinamento como meio para adequar cada indivíduo no seu cargo, visando o alcance de objetivos da organização, pois, atualmente, a necessidade, “é de processos capazes de desenvolver competências nas pessoas, para que se tornem mais produtivas e inovadoras para contribuir com a organização”.

Ainda, de acordo com o autor, desenvolver pessoas não significa somente proporcionar-lhes conhecimentos e habilidades para que desempenhem suas tarefas, mas sim, significa dar-lhes formação básica para que alterem antigos hábitos, desenvolvam novas atitudes e capacitem-se para aprimorar seus conhecimentos tornando-se melhores no desempenho de suas funções.

Cabe destacar que, para o referido autor, o desenvolvimento vai além, do treinamento pessoal, abrangendo elementos que o aproximam do processo educativo; dentre os vários conceitos citados pelo autor, destacam-se os seguintes:

Educação: é o processo de desenvolvimento da capacidade física intelectual e moral do ser humano visando a sua melhor integração individual e social;

Educação profissional: é a que se volta para o mundo do trabalho, uma das mais importantes entre todas as dimensões [...] as atividades que lhe são relacionadas podem ser reunidas, dando origem a processos

como os de formação, treinamento e desenvolvimento profissional; **Formação:** é o processo que visa proporcionar a qualificação necessária para o desempenho de determinada atividade profissional; **Treinamento:** refere-se ao conjunto de experiências de aprendizagem centradas na posição atual da organização. [...] processo educacional de curto-prazo; **desenvolvimento:** refere-se ao conjunto de experiências de aprendizagem não necessariamente relacionadas aos cargos que as pessoas ocupam, mas que proporcionam oportunidade para o crescimento e desenvolvimento profissional. [...] envolvem compromisso maior com a capacitação das pessoas. (GIL, 2001, p. 122)

Pode-se afirmar, portanto, que as competências são necessárias para o desenvolvimento de diversas atividades do nosso dia a dia e, para que o seu desempenho seja eficaz, é preciso mobilizar e integrar conhecimentos, habilidades, características pessoais e orientação ao valor.

2.2.1 Níveis de competência

Existe um consenso entre autores, dentre eles, Brandão e Guimarães (2001), de que existem dois níveis de competência: as essenciais da organização e as individuais e que ambas se completam (quadro 6), ou seja, as competências individuais são a base das competências essenciais da organização.

Segundo Brandão e Guimarães (2001), as competências individuais estão relacionadas à formação educacional e experiência profissional, e aliado a isso, o conceito de competência, seria o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais formado pela aprendizagem, pela formação e após, pelo sistema de avaliações.

Nesse contexto, percebe-se que não se pode pensar em competências individuais sem atrelá-las às competências

organizacionais, tendo em vista que os resultados das pessoas devem estar direcionados para os objetivos da organização.

As pessoas ao desenvolverem suas tarefas, estarão focadas no seu desenvolvimento e nas possibilidades de fazer carreira. Por outro lado, “parâmetros e instrumentos de gestão de pessoas também estarão direcionados de forma consistente e coerente com a estratégia da organização” (DUTRA, 2010, p. 26).

Na visão de Teixeira (2006), competência no nível individual, situa-se dentro de um conceito tríade (conhecimento, habilidades e atitudes) acrescentando que competência somente faz sentido quando aplicada. Portanto, a aquisição de competência pressupõe prática e ação englobando aspectos sociais e relacionados ao trabalho. Complementando seu estudo o referido autor, amplia a definição de competência de nível individual ao nível organizacional. Assim, no nível organizacional, os conhecimentos contemplam as informações armazenadas em bancos de dados; as habilidades às rotinas e procedimentos; e, por fim, as atitudes que remetem à cultura organizacional.

Quadro 6 – Dimensões da competência

Nível Individual	Nível Organizacional
Conhecimento	Informações em Bancos de Dados
Habilidades	Rotinas e Procedimentos
Atitudes	Cultura Organizacional

Fonte: Adaptado de Teixeira (2006, p. 32)

Comentando sobre as referidas competências, Miranda (2004, p. 116), define competências organizacionais como sendo “os processos que permitem combinar aptidões, sistemas ativos e valores, proporcionando vantagem competitiva e fornecendo funcionalidades à clientela”. Tratam-se, portanto, de um fator estratégico estando ligadas ao processo de gerência e aos elementos organizacionais arquitetados em torno do conhecimento e da prática individual.

Zarafian (1999) apresenta as competências que estão

mais relacionadas ao processo de trabalho em operações produtivas que fazem parte de uma organização:

- a) *Competência sobre processos*: os conhecimentos sobre processos de trabalho;
- b) *Competências técnicas*: conhecimentos específicos sobre o trabalho a ser desenvolvido;
- c) *Competência sobre a organização*: organizar os fluxos de trabalho com sabedoria;
- d) *Competências de serviços*: aliar à competência técnica a pergunta: qual o impacto que este produto ou serviço terá sobre o consumidor final;
- e) *Competências sociais*: saber ser, incluindo atitudes que amparam os comportamentos dos indivíduos; segundo o referido autor, existem três domínios dessas competências: autonomia, responsabilização e comunicação.

Já, Fleury; Fleury (2001) amplia essa visão, relacionando a formação de competência à definição da estratégia empresarial, apresentando três estratégias, para que as empresas tenham condições de competir no mercado:

- a) *Excelência operacional*: competem com base em custos, oferecer seus clientes produtos de qualidade média com o um ótimo atendimento;
- b) *Inovação no produto*: oferecem a seus clientes produtos inovadores, revolucionários, resultado de investimento em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D);
- c) *Orientação para o serviço*: desenvolvem soluções e sistemas que vão ao encontro das necessidades e expectativas de clientes específicos. De acordo com Fleury e Fleury (2001, p. 192), a empresa, definindo sua estratégia competitiva precisa ter entendimento das competências essenciais do negócio bem como, das competências necessárias para o desempenho de cada função, considerando que elas atuam como um ciclo alinhado na avaliação e renovação das escolhas estratégicas feitas pela organização.

Na passagem de nível de formação de competências organizacionais para o de formação das competências do

indivíduo, Fleury e Fleury (2001) categorizam três grandes grupos que abrangem a relação do indivíduo com a empresa quais sejam:

- a) *Competências técnicas profissionais*: são competências específicas para realizar uma determinada operação, ocupação ou tarefa, como: desenho técnico, conhecimento do produto, finanças, gestão de operações etc.;
- b) *Competências sociais*: são aquelas competências necessárias para que haja interação entre as pessoas, como, por exemplo, comunicação, negociação, mobilização para mudanças, sensibilidade cultural, trabalho em times;
- c) *Competências de negócio*: competências relacionadas à concepção do negócio, ou seja, seus objetivos no contexto de mercados, clientes e competidores, bem como o ambiente político e social; exemplificando: conhecimento do negócio, orientação para o cliente.

As organizações, segundo os autores Fleury e Fleury (2001), vêm incorporando um modelo de gestão de pessoas em que o indivíduo é priorizado em relação ao seu cargo, modificando, dessa forma, o enfoque organizacional, com estruturas mais enxutas proporcionando maior integração e comunicação, com adoção de práticas diversificadas no que tange à participação e à aprendizagem dos seus funcionários.

As práticas de seleção de pessoas priorizam nível educacional elevado e potencial de crescimento; os programas de treinamento e desenvolvimento assumem novos papéis, nos quais algumas empresas assumem o conceito de universidade corporativa, que nada mais é do que alinhar o processo de desenvolvimento das pessoas com as estratégias de negócio e competências essenciais da organização.

As transformações e inovações tecnológicas, vivenciadas nestes últimos tempos e as projeções para este novo milênio exigem cada vez mais “competências” no desempenho profissional dos bibliotecários para responder às demandas da sociedade neste novo cenário, garantindo o diferencial competitivo, são as competências informacionais como vemos a

seguir, pois não basta ter acesso às informações, é necessário também, saber utilizá-las.

Segundo Rios (2002), são quatro as dimensões da competência conforme quadro 7:

Quadro 7 - Dimensões da competência

Dimensão Técnica	É aquela em que a competência é demonstrada através da prática : é o saber fazer;
Dimensão Estética	Está intimamente relacionada à sensibilidade; é a forma do profissional atuar; a criatividade é um elemento presente;
Dimensão Política	É aquela que apresenta a importância de se viver em sociedade; está ligada às relações humanas, bem como às de trabalho; Consciência dos direitos e deveres;
Dimensão Ética	A ética está presente em todas as outras dimensões citadas; são valores adotados pelos indivíduos como: respeito, e solidariedade.

Fonte: Adaptado de Rios (2002, p. 108),

2.2.2 Desenvolvimento e mapeamento da competência informacional

A competência informacional, um dos atributos da cidadania, segundo Fazzioni (2011), trata-se, de um processo educacional, com a ressalva que esse tipo de competência não compete ser ensinada mas, sim, desenvolvida nas pessoas.

Aos bibliotecários cabe a tarefa de definir e desenvolver a competência informacional no ambiente educacional, sejam nas escolas ou nas universidades, considerando que a capacitação para a aprendizagem ao longo da vida é dever das Instituições de Ensino sendo delegados a elas, o compromisso de uma formação acadêmica eficaz, que promova a busca de competência informacional.

Não é pelo fato da competência informacional não poder ser ensinada no sentido de transmissão do conhecimento, que a mesma não possa ser abordada em disciplina específica , segundo Campello(2009, p. 15), a escola é um ambiente favorável para o desenvolvimento da competência informacional. Já, para Tammaro e Salarelli (2006, p. 330) defendem que o

desenvolvimento da competência informacional deve ser formalizado como política da direção e coordenação dos cursos, por meio de programas de ensino.

De acordo com Pontes Jr (2009, p. 129), “sabe-se que capacitar o cidadão em tecnologias informacionais é dizer que ele está apto para tomar suas decisões diante de uma informação processada e recuperada”.

O desenvolvimento da sociedade da informação e da economia do conhecimento está ocasionando uma revolução, uma mudança fundamental nas organizações, dentre elas as universidades, pois não é mais somente alfabetizar os alunos em informação, mas sim, reavaliar suas estruturas e atividades. Para que os alunos adquiram competência informacional é necessário primeiramente que os gestores, acadêmicos e investigadores, enfim todos os elementos da Universidade a alcancem primeiramente.

Esse processo de mapeamento das competências resulta buscar o perfil de competências de uma organização, função ou de uma área ocupacional, sendo necessário, segundo Cardoso (2006, p. 24), “ultrapassar limite que é dado pelas formas antigas de captação dos saberes, saber fazer, saber ser, e saber agir das pessoas”.

Mediante o mapeamento das competências, segundo Dalmau e Tosta (2009), é possível também, identificar quais são as competência que não estão sendo usadas, bem como, as que não apresentam nenhum tipo de diferencial para a organização e para o profissional.

A proposição de mapear competências é para identificar as lacunas ou *gap* de competências em uma organização, fornecendo informações para o gerenciamento das referidas lacunas, com o intuito de reduzir as discrepâncias existentes entre as competências disponíveis na organização e aquelas que são necessárias para alcançar os objetivos organizacionais (BRANDÃO; BAHRY, 2005).

Utiliza-se para, realizar o referido mapeamento, métodos e técnicas de pesquisa social, que ajudam na realização de um diagnóstico.

Conforme Dalmau e Tosta (2009), quando se comparam as competências do cargo de um indivíduo com as competências

exigidas pela organização, obtém-se então, a gama de necessidades de desenvolvimento profissional como vemos na figura 6:

Figura 6 - Competências individuais e organizacionais

Competência Individual	Competência Organizacional
• Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes inerentes ao profissional tratado singularmente ou ao mesmo referentes às equipes de trabalho	• Considerado o âmbito da organização como um todo

Fonte: Dalmau e Tosta (2009, p. 47)

De acordo com os autores, Brandão e Bahry (2005), quando não existe por parte da organização ações visando à captação ou desenvolvimento de pessoas, o espaço entre as competências organizacionais e as competências individuais são mais evidentes, devido à complexidade do ambiente em que as organizações estão inseridas serem bastante dinâmicas e, conseqüentemente, a exigência frequente de novas competências. Destacam os referidos autores que as competências internas que já fazem parte da organização podem se tornar antiquadas com o passar do tempo, sendo necessário, portanto, realizar periodicamente o mapeamento e planejar a captação e desenvolvimento de competências.

Quanto ao processo de mapeamento de competências, Carbone et al (2009), determinam inicialmente a identificação das competências, tanto da organização como dos indivíduos que são necessárias para que a meta dos objetivos organizacionais sejam atingidos. Para tanto, realiza-se, inicialmente, uma pesquisa documental, que inclui a análise do conteúdo da missão, da visão de futuro, dos objetivos e de

outros documentos relativos à estratégia organizacional.

No que tange ao processo de identificação das competências, algumas técnicas de pesquisa e procedimentos devem ser utilizados como apresentamos a seguir no quadro 8:

Quadro 8 - Técnicas e procedimentos para identificação de competências

Técnicas Procedimentos	Descrição
Análise Documental	inclui a análise do conteúdo da missão, visão de futuro, dos objetivos institucionais e de outros documentos relativos à estratégia da organização
Entrevista	é utilizada para cotejar a percepção dos entrevistados com os dados apurados na análise documental, visando identificar as competências relevantes à organização
Observação	é uma técnica optativa que consiste no exame detalhado das competências relevantes aos indivíduos e equipes
Questionário	é a técnica mais usada para realizar o mapeamento de competências relevantes a determinado contexto ou estratégia organizacional
Escala de Avaliação	consiste em uma escala para os respondentes dos questionários avaliarem o grau de importância das competências

Fonte: Cardoso (2006, p. 25)

De acordo com as técnicas citadas o referido autor, apresenta os cuidados metodológicos que se deve ter com a tarefa de identificar competências. Se for utilizado à entrevista, o pesquisador precisará ficar atento aos itens que se seguem: a seleção de pessoas, a formulação do roteiro de perguntas, a coleta e análise de dados.

Em se tratando de questionário, que foi a técnica utilizada nesse trabalho de tese, algumas considerações, de acordo com Carbone et al (2009), devem ser consideradas como: antes de sua formatação deve ter precedido a utilização de uma ou mais técnicas, como, por exemplo, análise documental e observação, objetivando reunir informações para sua correta elaboração, bem

como, a definição da escala adequada para os respondentes medirem o grau de importância das competências.

Pasquali (apud CARBONE et al, 2009) destaca a importância da validação semântica do questionário antecedendo a sua aplicação, independentemente da escala de avaliação que foi adotada pelo pesquisador, pois é por meio dessa validação que será feita a verificação se ele foi compreendido pelos respondentes, bem como, serão apontados os possíveis erros ou deficiências.

Ainda, na visão de Carbone et al (2009, p. 61), uma das principais vantagens no processo de mapeamento de competências “refere-se à possibilidade de o investigador verificar detalhes do desempenho de pessoas e equipes, identificando dados que poderiam ser omitidos pelos pesquisados, caso fosse utilizada outra forma”

Nesse contexto atual, surge a necessidade, por parte dos bibliotecários, considerados os profissionais da informação, a desenvolverem competências necessárias a fim de utilizar os recursos informacionais com objetividade, precisão, eficiência e eficácia, como vemos a seguir.

2.2.3 Os reflexos da competência informacional para os bibliotecários

Novas competências passaram a ser exigidas dos bibliotecários, com o advento das tecnologias de informação aliadas às exigências impostas pela sociedade, gerando novos perfis profissionais.

Atualmente, não basta que o Bibliotecário esteja provido apenas da competência técnica que é: catalogar, classificar e indexar; é necessário que ele seja um profissional completo, pois interagindo diretamente com o usuário, passa de intermediário da informação, a gestor do conhecimento, mediador informacional e pedagógico, incorporando também, posições novas como liderança e agente educacional da transformação (DUDZIAK, 2003).

O papel do bibliotecário não se resume apenas em possuir e dominar a competência informacional, vai além disso, mostrando para o usuário, a importância de saber buscar, utilizar

e tratar a informação de forma eficiente e eficaz, contribuindo, assim, para a disseminação da competência.

Para Dudziak (2007, p. 97),

O papel social e educacional do bibliotecário que promove a competência em informação torna-se a chave ao desenvolvimento sócio-econômico sustentado, porque está diretamente ligado à inclusão social. Ao bibliotecário cabe promover a curiosidade e a tolerância, e advogar os direitos dos aprendizes, para serem tocados pela realidade, tendo convicção de que a mudança é possível.

O bibliotecário necessita ser um educador, em seu papel de ensinar os indivíduos a aprender com a informação; esse aprendizado, ele deverá trazer na bagagem de sua vida acadêmica, bem como, de uma formação continuada.

Silva (2009, p. 20) comenta que o bibliotecário

[...] foi impelido na busca de novas técnicas de comunicação, com novos propósitos de trabalho, atuando como um agente de informação na construção de um modelo informacional adaptado às novas realidades impostas na sociedade.

O bibliotecário é aquele agente que atua na “coleta, tratamento, recuperação e disseminação da informação e executa atividades técnicas especializadas e administrativas relacionadas à rotina de unidades de informação” (DUTRA; CARVALHO, 2006, p. 183).

Ainda, de acordo com os autores citados, esses profissionais são caracterizados como sendo “capazes de fornecer a informação certa, no momento certo, para o fim a que se destina, independente de seu suporte físico”. Este fato deve-se à disponibilização da informação em diferentes formatos, ou seja, diferentes suportes, dentre eles o meio digital, fazendo com que os usuários tornem-se cada vez mais existentes na busca da informação.

Considerando o exposto, o surgimento das novas ferramentas disponibilizadas para geração, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, fazem com que novas habilidades sejam exigidas dos bibliotecários que, por sua vez, precisam inovar constantemente suas práticas.

Segundo Morigi e Pavan (2004, p. 121), essas transformações modificaram “as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional”.

Portanto, para que o bibliotecário possa assegurar sua permanência no mercado de trabalho, precisa de atualização contínua para adquirir habilidades necessárias compatíveis com sua atuação, ressaltando que esse mercado sofre modificações constantes e aceleradas (DUTRA ; CARVALHO, 2006, p. 192).

No que tange às habilidades requeridas do bibliotecário,

Devem ser agregadas às novas habilidades e competências, as quais são essenciais para a inserção permanência e expansão do profissional da informação no mercado de trabalho atual. Para tanto, o domínio dos conhecimentos específicos da Biblioteconomia, de habilidades gerenciais, das TICs e de outros idiomas, são requisitos mínimos a quem quiser acompanhar estas transformações do mundo do trabalho e fazer parte dele. (DUTRA; CARVALHO, 2006, p. 192).

Já, as habilidades que são consideradas tradicionais, como catalogação, classificação, seleção e indexação, assim como a interação com o usuário, são partes integrantes das competências requeridas do bibliotecário.

Segundo Silva (2009, p. 215), os profissionais bibliotecários para serem considerados competentes, necessitam possuir conhecimento de catalogação, classificação, seleção e indexação, bem como facilidade de selecionar com o usuário, possuir senso organizacional e espacial.

Além dessas atribuições, consideradas tradicionais pela respectiva autora, existe a exigência de novas competências

como, a saber:

- a) Facilidade de adaptação a novos cenários mercadológicos;
- b) Continuidade de aprendizagem;
- c) Facilidade para lidar com tecnologias diretamente relacionadas com as funções exercidas;
- d) Habilidades pessoais como pró-atividade, entusiasmo, humildade, foco em resultados, assertividade, imparcialidade, ética, dentre outros. (SILVA, 2009, p. 216)

Para sobreviver em um mercado que se modifica de forma acentuada e acelerada, é imprescindível que o bibliotecário domine novas ferramentas de informação e adquira conhecimentos e habilidades e valores que vão ao encontro dos conceitos da *Information Literacy*, como vemos a seguir.

2.2.4 O Bibliotecário e a *information literacy*

As tecnologias causaram uma oferta imensa de informações, interferindo diretamente nas bibliotecas quanto à sua disponibilização de forma eficiente, bem como, nos bibliotecários, que precisam estar preparados para desempenharem suas funções (DUDZIAK, 2005).

Essas transformações alteraram de acordo com Morigi e Pavan (2004, p. 121), “as relações dos bibliotecários e às suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional”.

Dutra e Carvalho (2006, p. 192), no que tange às habilidades profissionais do bibliotecário, afirmam que:

Devem ser agregadas às novas habilidades e competências, as quais são essenciais para a inserção, permanência e expansão do PI no mercado de trabalho atual. Para tanto, o domínio dos conhecimentos específicos da Biblioteconomia, de habilidades gerenciais, das TIC e de outros idiomas, são requisitos mínimos a quem quiser acompanhar estas transformações do mundo do trabalho e fazer parte dele.

O bibliotecário é visto como intermediário da informação. A chegada da denominada sociedade da informação acarretou alterações nas atribuições dos bibliotecários, chegando a ser cogitado, por alguns autores, o desaparecimento dos bibliotecários e das bibliotecas. A realidade porém, foi generosa mostrando-se de forma diferente.

Nesse novo contexto de mudanças tecnológicas, emergiu o questionamento do perfil desse novo profissional, sendo então conscientemente considerado, intermediário da informação tendo como atribuições, executar tarefas técnicas indispensáveis à seleção, aquisição, organização, disponibilização e recuperação de informações exigidas pelos usuários (DUDZIAK, 2001, p. 121).

2.2.4.1 Bibliotecário e sua inclusão na comunidade educacional

O aprendizado mediado no contexto da biblioteca não é igual para todos os usuários modificando, conforme a situação e o nível de interação entre as partes. Cabe ressaltar que o usuário, em uma rápida entrevista feita pelo bibliotecário de referência, não recebe a mediação em seu aprendizado da mesma maneira que outro usuário que desenvolve um projeto. Cabe, então, ao bibliotecário, como educador, desenvolver os processos de aprendizagem dos estudantes, levando em consideração suas diferenças culturais, comportamentais na busca do aprendizado.

Para ser um bibliotecário educador, é necessário dominar seu processo e campo específico de atuação, possuindo a capacidade de reformulá-los, conforme sua proposta pedagógica (DUDZIAK, 2005).

Nesse contexto, os bibliotecários precisam reinventar suas ações, assumindo uma postura pró-ativa, deflagrando processos e projetos de inovação no âmbito da biblioteca e no ambiente das instituições de ensino. Considerando o exposto, os bibliotecários como profissionais da informação, precisam buscar o aprendizado contínuo, o desenvolvimento de competências, melhorias de qualificação, firmando parcerias com os docentes, administradores, estudantes, ampliando, dessa forma seu leque de relacionamento.

Os bibliotecários, aos poucos, foram tendo a consciência da necessidade de disponibilizar o acesso rápido e fácil à informação, destacando que utilizavam a expressão *Information Literacy* unicamente para educação de usuários, marcando esse período como sendo a busca pela fundamentação teórica e metodológica do termo *Information Literacy* (DUDZIAK, 2003, p. 27).

Os Bibliotecários, muitas vezes, consideram-se educadores, apesar das universidades em que estão inseridos não os perceberem engajados.

Segundo Dudziak (2001), apesar dos bibliotecários reconhecerem seu perfil de educadores, as bibliotecas das IES, não identificam esse perfil.

Muitas vezes afirma-se que o acervo das bibliotecas é a essência que o estudante necessita para a sua formação; no entanto, a necessidade de se educar para ter o “domínio da informação” fica em segundo plano.

Cabe ressaltar que a noção de processo é o mais importante considerando que as pessoas estão ativamente construindo um conhecimento através das informações encontradas. Tem-se, como ponto fundamental, o “princípio da incerteza” que diminui à medida que o aprendizado e os novos conhecimentos vão sendo incorporados à estrutura cognitiva pré-existente. Portanto, os processos que abrangem a *Information Literacy* pretendem a produção do conhecimento com o uso para as informações criadas, de tal maneira que possam ser transferidas para as demais pessoas, através do conhecimento de ferramentas, técnicas e habilidades de comunicação oral e escrita, que vão desde a linguagem e aplicativos computacionais até habilidades orais.

Portanto, a produção do conhecimento é uma atividade humana, com habilidade de transformar estruturas, inventar modelos mentais novos. Os aprendizes estão em fase contínua de construção, livres do estruturalismo dos sistemas vistos como tomadores de decisão, cujo foco é o indivíduo e seus processos de concepção da informação, bem como, o seu uso em ocasiões particulares.

Os estudiosos que estão empenhados na *Information Literacy*, procuram ver o bibliotecário como humanitários e

culturais, em seu ambiente educacional, e com isso, faz com que ele seja visto pelos colegas e demais membros do grupo, como cidadão atuante e digno de admiração. Aliado a tudo isso, é fundamental que o bibliotecário atualize-se constantemente e esteja afinado com os avanços da tecnologia. Concomitantemente, a biblioteca em que o bibliotecário desempenha suas funções, reflete sua competência profissional, sendo o alicerce para sua representatividade política, social e educacional (DUDZIAK, 2001).

O profissional bibliotecário, como agente educacional, necessita implementar processos culturais de “transformação da educação e da comunidade educacional e social”. Cabe a ele, o papel de mediador de aprendizado por intermédio de quatro conceitos que são:

- a) Intencionalidade – Acontece quando o bibliotecário direciona a interação e o aprendizado;
- b) Reciprocidade – Quando o bibliotecário se envolve num processo de aprendizado em duas mãos, resultando no aprendizado de ambos;
- c) Significado – Quando a experiência é significativa para ambas as partes envolvidas;
- d) Transcedência – É quando a experiência vai além da situação de aprendizagem, é extrapolada para a vida do aprendiz. (DUDZIAK, 2003, p. 33)

Para a autora citada, a “verdadeira mediação educacional ocorre quando o bibliotecário convence o aprendiz de sua competência, inculcando-lhe autoconfiança para continuar o aprendizado, transformando-o em um aprendiz autônomo e independente”. Portanto, o bibliotecário tem o dever de estimular a competência em informação do aprendiz.

É relevante, nessa tese, e também para qualquer estudo, que o bibliotecário assuma uma postura mais ativa, deflagrando processos e projetos de inovação no âmbito da biblioteca, buscando o aprendizado contínuo e a melhoria de suas qualificações e competências (DUDZIAK, 2003 p. 33).

Cabe destacar, nesse processo, que os próprios bibliotecários devem estar abertos para o aprendizado e sua comunidade. “O bibliotecário poderá estar muito mais preparado e instrumentalizado para atender às novas expectativas do

mercado de trabalho, quando assumir um papel autodidata no aprendizado das novas tecnologias” (LISTON; SANTOS, 2008, p. 298). Completando, os autores destacam que se trata de um novo comportamento que:

implica no desenvolvimento de competências e habilidades que transcendem o domínio dos conteúdos técnicos da Biblioteconomia, pois, acima de tudo, esse profissional deve ser preparado pensar e agir com criatividade, ter a sua conduta pautada pela ética, refletir criticamente sobre a realidade que o cerca e buscar o aprimoramento constante (LISTON; SANTOS, 2008 p. 288).

No contexto dessa nova realidade, o desafio do bibliotecário é de ser um agente, um mediador com ênfase maior entre o usuário e as fontes de informações, conduzindo o usuário às fontes de informação adequadas, ajudando-os no desenvolvimento de competências informacionais como: identificar, acessar, selecionar, usar) contribuindo para a produção de novos conhecimentos.

Para Elmborg (2006, p.198), a proposta é que os bibliotecários parem de estudar a biblioteca em si “como assunto” e se transformem em especialistas em treinar, conduzir, estimular o crescimento intelectual e crítico. A ação de aprender transforma-se em um processo fundamentalmente humanista no contrato de resolução de problemas com destaque no mundo, processo esse, de suma importância para o ensino/aprendizagem. Por outro lado, a informação é a matéria-prima para a resolução desses problemas. Por sua vez, o processo educativo não deve ser transmitido como conteúdo e, sim, como crescimento intelectual, em que professores e alunos necessitam negociar esse processo.

Cabe, portanto, destacar que neste contexto, o bibliotecário não assumirá mais o papel de elo, entre a informação física ou virtual, mas sim, assumirá o papel de mediador entre a necessidade informacional e a produção do conhecimento.

2.2.5 A *information literacy* modificando o perfil das bibliotecas

Os bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias, demonstram atualmente grande preocupação em desenvolver a competência informacional no contexto das bibliotecas, superando os desafios, buscando ser agentes ativos de um processo de produção do conhecimento e transferência da informação, expandindo dessa forma, seu campo de atuação.

A biblioteca é considerada uma das organizações mais antigas do mundo, onde o acesso à leitura era privilégio de uma minoria da população rica e letrada da época, como nas bibliotecas do antigo Egito, Alexandria e Constantinopla. Tinha como função principal, guardar e preservar documentos e, através da evolução da imprensa e da democratização do acesso à leitura, elas se tornaram populares e, conseqüentemente, mais complexas em suas funções de vão desde inovações tecnológicas, novas visões com mudanças nos cenários, político, social e educacional, com sérias exigências de transformação de seus paradgmas (DUDZIAK, 2001).

A biblioteca, enquanto sistema de informação, realiza várias atividades que agregam valor à informação. O objetivo principal dos sistemas de informação é segundo Dudziak (2001), planejar e implementar processos e produtos que se adéquem às necessidades e expectativas de seus usuários/clientes.

Considerando o poder que as tecnologias assumem na vida dos indivíduos, a biblioteca como organização e agente na democratização do acesso a essas informações deve estar em consonância com a missão e os objetivos da Instituição a qual está inserida. Portanto, a biblioteca, por si só, é capaz de deflagrar o processo de mudança cultural da própria instituição educacional, por intermédio de sua administração, suas equipes e projetos (DUDZIAK, 2001) .

Para a Biblioteca, transformar-se em um agente de mudanças e seguindo em direção da *Information Literacy*, é necessário que ela se preocupe com a democratização do acesso tanto físico quanto intelectual da informação, deixando de lado as velhas práticas.

À procura de uma nova identidade, a biblioteca precisa

estar em sintonia com a missão e os objetivos da instituição à qual está inserida, não esquecendo que ela deve e pode ser um agente de mudanças, ou seja, uma instituição multicultural, pluralista, no instante em que se impõe por meio da sua administração, suas equipes e projetos. Quando se fala em identidade de projetos, o mesmo acontece, segundo Dudziak (2001, p. 65), quando:

[...] os atores sociais, utilizando-se de qualquer tipo de material cultural ao seu alcance, constroem uma nova identidade capaz de redefinir sua posição na sociedade e, ao fazê-lo, de buscar a transformação de toda a estrutura social.

Portanto, não adianta dar nomes novos às práticas antigas, pois não é dessa forma que se implementa a *Information Literacy*. Afinal, a procura dessa nova identidade abrange processos de aprendizado, reflexão, transparência de metas e objetivos, incluindo valores, missão, staff e processos. Enquanto instituições aprendentes, as bibliotecas devem ter, segundo Dudziak (2001, p. 113),

- a) Uma ideologia que comporte variados pontos de vista, flexível, habituado a mudanças;
- b) Como valor superior, a liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã;
- c) Como meta, o entendimento bem como o atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos, contribuindo na eliminação de barreiras, proporcionando oportunidades iguais a todos;
- d) No que tange à missão, integrar ensino/aprendizagem/informação;
- e) Como princípio pedagógico e como objetivo, a promoção do desenvolvimento do indivíduo em busca de sua competência informacional, enquanto princípio educativo construindo a partir das práticas investigativas, do pensamento crítico, independente, do aprendizado ao longo da vida, buscando sua

- atuação para o bem comum, valorizando o significado e os fins moralmente importantes;
- f) O direcionamento ao mundo, olhando para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão;
 - g) O respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais.

A biblioteca, definida como instituição pluralista, precisa valorizar o intercâmbio cultural, integrando-se e comunicando-se com as outras instituições.

A biblioteca segundo Dudziak (2001, p. 114), precisa construir uma identidade de projeto, transformando-se em um agente de mudanças.

Considerando o exposto, a biblioteca, assim como qualquer outra organização, necessita estar receptiva à mudanças nos cenários gerenciais, adaptando-se ao seu meio; portanto, planejar, organizar, dirigir, coordenar e controlar são desafios enfrentados pelas Bibliotecas Universitárias.

De acordo com Fujino (2000, p. 52), existe a preocupação por parte de vários autores quanto à redefinição dos objetivos da biblioteca no contexto das instituições educacionais pelo simples motivo da biblioteca ter permanecido isolada dos processos de redefinição, cuja preocupação resume-se nos aspectos administrativos e operacionais. O autor complementa que a participação da biblioteca, no que tange a objetivos educacionais, é superficial, sendo considerada unicamente como um serviço de apoio ao ensino e à pesquisa. Nestes termos,

constata-se que as bibliotecas não oferecem serviços de informação que sejam capazes de transformá-las em instrumentos indissociáveis do processo educacional. A escola, por sua vez, tem ignorado a biblioteca no seu projeto pedagógico e educativo, não considerando que a biblioteca tenha natureza educativa. Este estranhamento entre as duas instituições é reflexo de uma situação mais global: a própria dissociação entre biblioteca e sociedade. (OBATA APUD DUDZIAK, 2001, p. 101)

Já, o papel do profissional bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias, ultrapassa os conhecimentos técnicos, pois ele opera como um agente, estimulando, auxiliando, orientando e otimizando a gestão da informação tanto para o usuário quanto para si mesmo.

O próximo tópico abordará o conhecimento, pois é por meio dele que o homem busca o aperfeiçoamento de suas habilidades, objetivando satisfazer suas necessidades, anseios, desejos e aspirações.

2.3 CONHECIMENTO

Ultimamente, o conhecimento vem se consolidando e assumindo um papel de destaque nas organizações, no que tange à inovação e à competitividade.

Girardi (2009, p. 66) afirma que “o estudo do conhecimento humano é tão antigo quanto a história da humanidade”. Analisando o conhecimento sob a óptica da perspectiva evolutiva da sociedade industrial e do conhecimento, Girardi (2009) apresenta que a sociedade do conhecimento caminha à frente da sociedade da informação, por possuir um universo de probabilidades muito maior do que a sociedade da informação, que é a capacidade humana.

Quadro 9 - Comparação entre a sociedade industrial e a sociedade do conhecimento

Sociedade Industrial	Sociedade do Conhecimento
- Organização como instituição prevalente e massificada, sendo o conhecimento um dos recursos	- Indivíduo como instituição prevalente e em rede, gerador de receita, sendo o conhecimento o foco empresarial
- Capital e tecnologia como valores	- Competência e sabedoria como valores
- Processo de produzir e operar, trabalhadores físicos, produtos	- Processo de compreender para criar, trabalhadores do conhecimento produzindo

tangíveis	intangíveis
- Informação como instrumento de controle	- Informação como ferramenta de comunicação para o aprendizado, o conhecimento
- Poder do gestor baseado na hierarquia, supervisão dos subordinados	- Poder do gestor baseado no conhecimento, apoio aos colegas/colaboradores
- Orientação para o presente	- Orientação para o futuro, inovação

Fonte: Girardi (2009, p. 68)

Observa-se no quadro 9, que a sociedade industrial restringiu-se a trezentos anos, enquanto a sociedade do conhecimento tão recente, acoberta sua abrangência no que tange a todas as mudanças que ainda provocará na humanidade.

Angeloni et al (1999), concordando com o exposto, afirmam que o ponto chave dessas atuais e futuras transformações é a velocidade com que elas acontecem, exigindo tanto das organizações quanto da sociedade, retornos imediatos e eficazes.

Platão (apud NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 24) explica que, “conhecimento é a crença verdadeiramente justificada”. Já, Nonaka e Takeuchi (1997, p. 33), explicam que conhecimento é “um processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à verdade”. Ainda, de acordo com os autores citados anteriormente, “conhecimento significa sabedoria adquirida a partir da perspectiva da personalidade como um todo” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 33).

Girardi (2009, p. 43) explica que:

na sociedade do conhecimento, o indivíduo é considerado como instituição dominante e em rede; sua competência e sabedoria são consideradas como valores; os processos são o de compreender para criar; a

informação é tida como ferramenta de comunicação para o aprendizado e produção de conhecimento; o poder é baseado no conhecimento.

Portanto, de acordo com o autor citado, a sociedade do conhecimento concede privilégios ao indivíduo como fator propulsor do desenvolvimento organizacional, detentor do conhecimento.

O conhecimento é o resultado da união de informações que são relevantes para a organização, ou seja, informações compostas por um conjunto de dados, fazendo-se então necessário, apresentar dado, informação e conhecimento como vemos no quadro 10.

Dado, segundo Bel I (1999), é uma sequência disposta de itens ou episódios que não permite sentido e relacionamento; Informação permite sim, sentido e relacionamento, nada mais é do que dados com significados; já conhecimento remete à capacidade que o indivíduo tem de julgamento em relação à informação.

Quadro 10 - Distinção entre dado, informação e conhecimento

DADO	Provém da observação simples do estado do mundo; é de fácil obtenção por máquinas, estruturação e transferibilidade, frequentemente quantificado
INFORMAÇÃO	Conjunto de dados relevantes com determinado propósito; requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e medição humana
CONHECIMENTO	Conjunto valioso de informações da mente humana; inclui contexto, reflexão e síntese; é de difícil obtenção por máquinas, estruturação e transferibilidade, frequentemente tácito

Fonte: Girardi (2009)

Para Davenport e Prusak (1998), os termos dado, conhecimento e informação, são considerados sinônimos e apesar de não apresentarem o mesmo significado, em algumas

situações, adquirem características semelhantes, quadro 11, como se observa a seguir:

- a) *Dado*: conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos. As organizações armazenam dados em algum tipo de sistema seja ele, tecnológico ou não, que descrevem apenas parte daquilo que aconteceu; não fornecem julgamento nem interpretação e, nem tampouco base sustentável para a tomada de ação. São matérias-primas essenciais para a produção da informação;
- b) *Informação*: é uma mensagem formada por um emissor e um receptor, cuja finalidade é mudar a maneira de como o destinatário vê e exerce algum impacto sobre seu julgamento e comportamento;
- c) *Conhecimento*: é uma combinação de experiência sucinta, de valores, informação contextual e *insight* experimentado, que favorece uma estrutura para a avaliação e incorporação de experiências novas e informações, tendo sua origem e aplicação na mente dos conhecedores.

Existe um consenso entre os autores que o conhecimento está intimamente relacionado à informação e ao dado. Exemplificando, o conhecimento é o resultado da união de informações que são relevantes para a organização, destacando que essas informações são um aglomerado de dados.

Quadro 11 - Diferenciação de dado, informação e conhecimento

	Característica	Exemplo
Dado	Matéria sem interpretação	●●●● --- ●●●●
Informação	Significados dados aos dados	SOS 
Conhecimento	Propósito e competência à	 iniciar operação de resgate

Fonte: Adaptado de Davenport e Prusak (1998)

As organizações utilizam a informação de três formas estratégicas segundo Choo (2006), quais sejam:

- a) para dar significado ao ambiente – proporciona identidade à organização;
- b) para criar novos conhecimentos – amplia a capacidade da organização e gera inovações;
- c) para tomada de decisões – é orientada pelas informações trabalhadas.

Apresentam-se a seguir, alguns conceitos de conhecimento disponibilizados na literatura, apresentados no quadro 12:

Quadro 12 - Conceitos de conhecimento

Nonaka; Takeuchi (1998)	Conhecimento é uma “crença verdadeira justificada”, capacidade de gerar novos conhecimentos e disseminá-los na empresa incorporando-os aos produtos, serviços e sistemas
Sveiby (1998)	Conhecimento é a capacidade de agir, portanto, está orientado para a ação e em constante mutação. Oferece recursos ilimitados, pois a capacidade humana de geração de conhecimento é infinita
Bollinger; Smith (2001)	Conhecimento é o entendimento, consciência ou familiaridade adquiridos ao longo do tempo, por meio de estudo, observação e experiência. É a interpretação individual da informação, com base na experiência pessoal, habilidades e competências)
Angeloni (2002)	Conhecimento é um conjunto de informações elaborado crítica e valorativamente, por meio da legitimação empírica, cognitiva e emocional
Moreira (2005)	Conhecimento é a informação contextualizada, se desenvolve na mente do indivíduo, mas pode assumir forma física e ter caráter organizacional
Sabbag (2007)	Conhecimento é a informação processada que habita a ação, é a soma do que foi percebido, descoberto ou aprendido.

Fonte: Girardi (2009, p. 70)

Analisando os conceitos anteriores, quadro 12, o conhecimento apresenta-se como algo verdadeiro, consistente, experimentado criticado e disseminado. Afirmam, também, que a geração do conhecimento está em constante mudança, devido capacidade criativa, emocional do indivíduo que é ilimitada.

De acordo com os autores Owusu e Ansah (2003, p. 3) “está se vivendo um momento marcado pela transição, que como toda a situação de mudança, traz uma sucessão de fases, equilíbrio *versus* desequilíbrio, mudanças de situações estáticas para dinâmicas, e situações de permanência e mudança”.

Corroborando, Nogueira (1999, p. 83) ressalta que bons profissionais não aparecem prontos no mercado; necessitam ser

formados cuidadosa e permanentemente. Carecem aprender a assimilar, em passos acelerados, a conviver com informações ampliadas, incertezas, redes organizacionais, relações inter-organizacionais dinâmicas e conturbadas. Portanto, nesse contexto, existe a necessidade de dominar, conhecimentos e habilidades que ignorem os modelos tradicionais instituídos e das rotinas rigorosamente normatizadas. Os conhecimentos citados não são os ‘ensinados’ nos cursos de treinamento ou capacitação que são apresentados rotineiramente, mas, sim, de programas de formação que venham ao encontro da nova realidade, procurando preparar indivíduos que saibam pensar e sejam capazes de superar o “desconhecimento de segundo grau”.

A seguir, apresentamos a produção do conhecimento definido como um processo coletivo permeado de interações, sendo de suma importância considerar a complexidade desse fenômeno ressaltando as relações constituídas nesse processo.

2.3.1 Processo de produção do conhecimento

Para um correto entendimento da fundamentação teórica deste estudo é necessário estabelecer a diferença entre gestão do conhecimento e o processo de criação do conhecimento, quadro 13:

Quadro 13 - Gestão do conhecimento x processo de criação do conhecimento

Gestão do conhecimento	Processo de criação do conhecimento
Processo de criação, validação, apresentação, distribuição e aplicação do conhecimento, permitindo a organização aprender, refletir, desaprender e reaprender, considerados essenciais para a construção, manutenção e reposição das competências organizacionais básicas. (BHATT, 2001, p. 71)	Processo contínuo de auto-transcendência através do qual uma entidade transcende os limites de sua condição anterior e atinge uma nova através da aquisição de um novo contexto, de uma nova visão de mundo e de novos conhecimentos. (NONAKA,TOYAMA E; KONNO, 2000, p. 8)

Fonte: Autora (2012)

Portanto, o processo de gestão do conhecimento está focado nos processos organizacionais direcionados a promover o compartilhamento das informações sendo distribuídos em cinco fases: criação, validação, apresentação, distribuição e aplicação (BHATT, 2001).

Já, o processo de criação do conhecimento, de acordo com Nonaka; Toyama e Konno (2000), não trabalha unicamente com fases, mas, também, com espaços e agentes e está focado nas necessidades precípuas da dinâmica da criação do conhecimento. Resumindo, a criação do conhecimento acontece por intermédio da interação de conceitos antagônicos como o micro e macro.

A organização na produção do conhecimento identifica e estimula atividades que originam conhecimento adequado para fortalecer as capacidades organizacionais peculiares por intermédio de três atividades que se manifestam simultaneamente, de acordo com Choo (2003 p. 211), a saber:

- a) Gerar e compartilhar conhecimento tácito;
- b) Testar e criar protótipos de conhecimento explícito e,
- c) Extrair e aproveitar conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997) explicam que, por intermédio do processo de combinação, teste e refinamento, o conhecimento tácito é modificado para atitudes mais explícitas e tangíveis. Ressalta-se, portanto, que o foco está na integração do conhecimento, considerando que a gestão do conhecimento visualiza que ele só pode ser construído por meio do compartilhamento.

A gestão do conhecimento é o foco de análise na sequência, por estar atrelada à noção de organização que aprende ou aprendizagem organizacional.

2.3.2 Produção do conhecimento e a *Information Literacy*

A *Information Literacy* é relacionada por vários autores, com os processos de busca da informação para a produção do conhecimento, englobando uso, interpretação e busca de significados, procurando-se a construção de modelos mentais, não se restringindo somente encontrar respostas para às perguntas. “A partir de tais processos, com estabelecimento de

relações entre as várias informações coletadas e compreendidas, teremos a construção do conhecimento” (DUDZIAK, 2001, p. 149).

Cabe ressaltar que a noção de processo é o mais importante considerando que as pessoas estão ativamente produzindo um conhecimento através das informações encontradas. Tem-se como ponto fundamental o “princípio da incerteza” que diminui à medida que o aprendizado e os novos conhecimentos vão sendo incorporados à estrutura cognitiva pré-existente. Portanto, os processos que abrangem a *Information Literacy* pretendem a produção do conhecimento com o uso para as informações criadas, de tal maneira que possam ser transferidas para as demais pessoas, através do conhecimento de ferramentas, técnicas e habilidades de comunicação oral e escrita, que vão desde a linguagem e aplicativos computacionais até habilidades orais.

Evidencia-se que existe a necessidade do indivíduo aprender a produzir um novo conhecimento por meio de um processo que tem início na busca da informação, permeia o acesso e finaliza no uso eficiente da informação, seja ela, direcionada a uma necessidade específica, na resolução de problemas ou na tomada de decisões, mediante um aprendizado contínuo, desenvolvendo competências que vá ao encontro das necessidades informacionais.

Portanto, a produção do conhecimento é uma atividade humana, com habilidade de transformar estruturas, inventar modelos mentais novos. Os aprendizes estão em fase contínua de construção, livres do estruturalismo dos sistemas vistos como tomadores de decisão, cujo foco é o indivíduo e seus processos de concepção da informação, bem como, o seu uso em ocasiões particulares.

Os estudiosos que estão empenhados na competência informacional procuram compreender como os indivíduos procuram o significado de seus questionamentos e aprendizado. As necessidades informacionais são determinadas em termos das composições cognitivas dos aprendizes, conforme a vivência de *gaps* ou falhas informacionais que induzem o aprendiz a buscar a informação.

Nesse contexto, a *Information Literacy*, segundo Dudziak (2001, p. 150),

ajusta-se perfeitamente à chamada Sociedade do Conhecimento, uma vez que privilegia os processos de construção do conhecimento, enfatizando a cognição, a parte intelectual e mental do ser humano e sua capacidade de pensar, refletir, analisar, criticar, extrapolar, buscar e processar informações, produzir conhecimento significativo. É resultado de um processo de construção de sentido por parte do indivíduo, direcionado ao objeto, sensível a fenômenos e reflexivo; um ato primariamente individual.

Destaca-se que enquanto a informação, apesar de ser dinâmica, é um elemento que termina em si própria, o conhecimento é fundamentalmente aberto, onde uma única informação ao ser processada pode gerar conhecimentos diferentes de um indivíduo para outro.

Considera-se, portanto, que o “indivíduo competente em informação, tem plena consciência de como o conhecimento é organizado, como achar a informação e como usá-la para a realização de tarefas ou resolução de problemas” (DUDZIAK 2001, p. 151).

Ainda, de acordo com a autora, a biblioteca é tida como um espaço de aprendizado e o profissional bibliotecário aparece de duas formas: como gestor do conhecimento e como mediador nos processos de busca da informação, isto é, auxiliando, guiando e intervindo nos processos de busca de informações dos indivíduos.

2.3.3 O papel do bibliotecário como mediador do conhecimento

Diante da explosão de fontes e recursos informacionais, bem como, sua quantidade, fez crescer a necessidade de buscar novas formas e processos de avaliação crítica, critérios de relevância, pertinência, interpretação e organização que permitissem filtrar esta massa informacional. Os bibliotecários

que, até então, tinham seu foco direcionado para os sistemas, mudaram sua postura em direção às pessoas e suas necessidades. Considerando-se que a construção do conhecimento é resultado de um processo reflexivo que tem seu início na busca da informação, a importância recai nos referidos processos de busca para que a satisfação das necessidades ou resolução dos problemas dos usuários sejam alcançados (DUDZIAK, 2001).

Nesse contexto, o bibliotecário, além de intermediar a informação, é convocado a desempenhar o papel de mediador do conhecimento, alterando consideravelmente seu foco de trabalho, antes, direcionado às fontes e recursos informacionais.

Dudziak (2001) cita cinco níveis de intervenção apresentado por Kuhlthau, por parte do bibliotecário, quanto aos processos de busca de informação, que são:

- a) **Nível organizador** – No qual a tarefa principal do bibliotecário é organizar a biblioteca e a informação; não há instrução, a responsabilidade é unicamente do sistema e do usuário quanto ao seu uso. É o paradigma tradicional e a intervenção do bibliotecário se apresenta em nível do sistema de informação;
- b) **Nível localizador/discursivo** – O localizador é o sistema e sem ele é impossível localizar o que foi solicitado; portanto, o usuário é o que questiona e o Serviço de Referência, procura apresentar a resposta. O bibliotecário como localizador é conhecedor das fontes de informação em vários formatos, e sua tarefa é apenas atender à solicitação dos usuários. Fazem parte também das atribuições do bibliotecário em suas funções “educacionais”, orientar os usuários quase sempre em grupos, sobre os serviços que a biblioteca oferece, quanto a localização e acesso e regulamento da biblioteca, finalizando com uma visita técnica. A atuação do bibliotecário no que tange as funções educacionais, são isoladas e superficiais, por tal tarefa não fazer parte do contexto curricular do curso, sendo o modelo mais comum de suporte ao ensino

disciplinar, alicerçado na confiabilidade das respostas, sendo moldado ao paradigma tradicional;

- c) **Nível identificador/instrutor** – O usuário só procura o bibliotecário, se houver algum problema a ser solucionado; o bibliotecário por sua vez, apresenta as soluções cabíveis, ou seja, as ferramentas, as fontes e os recursos informacionais, sem ter participação direta no problema do usuário. Como instrutor, o bibliotecário ensina o usuário a utilizar as ferramentas disponíveis, habilitando-o na busca da informação requerida. Os usuários por sua vez, entendem que basta identificar as fontes e usar as ferramentas para que suas necessidades sejam realizadas. Este modelo, ainda está amparado no paradigma tradicional, mais existe por parte do bibliotecário a preocupação com o usuário que tange a interação com o sistema;
- d) **Nível orientador/professor** – O bibliotecário, por sua vez, identifica as fontes mais adequadas e recomenda seu uso. O foco está nas ferramentas de acesso, como por exemplo, como utilizar um catálogo eletrônico; e a sequência lógica na utilização das fontes, como por exemplo, as bases de dados específicas. É o modelo voltado para a Orientação Bibliográfica, cuja meta é a utilização das fontes, estratégia de busca e organização de informações através de capacitação. Ainda está amparado ao paradigma tradicional. O bibliotecário, por sua vez, pode procurar o docente buscando situações de intervenção, orientando os usuários nos recursos informacionais, fontes e organização da informação;
- e) **Nível tutor/conselheiro** – O bibliotecário que se enquadra como tutor/conselheiro, está focado no processo de aprendizado de busca e uso da informação do usuário, de acordo com a visão holística, a partir dos três elementos: pensamentos, sentimentos e ações. Existem duas maneiras de intervenção: mediação e educação, cujo objetivo

principal é capacitar o usuário para o acesso e uso da informação por meio de conhecimentos e habilidades quanto a busca da informação. O diálogo entre usuário e bibliotecário é pautado por estratégias, criatividade, interpretação, pensamento crítico, num encadeamento de uso, num processo dinâmico e individual. O bibliotecário tutor/conselheiro está envolvido com currículos, estudantes, professores e administradores enfim, em todas as maneiras de planejamento educacional, visando criar objetivos e metas, planejar atividades relacionadas ao estudante.

Dudziak (2005) garante que a mediação educacional acontece à medida que o bibliotecário consegue convencer o aprendiz da sua própria competência, transmitindo-lhe autoconfiança na continuidade do aprendizado, transformando-o em um aprendiz autônomo, seguro e independente.

Na visão de Kuhlthau (1993, p. 151), cada componente do time educacional tem um papel específico: o bibliotecário é especialista em recursos, tecnologia e busca de informação; os docentes provêm à teoria e o contexto da tarefa; os administradores e coordenadores alimentam os suportes: filosófico, organizacional e financeiro.

Portanto, o bibliotecário “pode e deve atuar junto aos aprendizes e docentes, como mediador em seus processos de *Information Literacy*, em diversos níveis de mediação” (KUHLETHAU, 1991).

A seguir, a importância da gestão do conhecimento para as organizações, destacando as bibliotecas universitárias, por ser nosso contexto de pesquisa.

2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Gestão do Conhecimento (GC) remete às civilizações antigas, e após sua extinção, muitos esforços foram empreendidos para que o conhecimento adquirido foi preservado.

Para Fialho et al (2007, p. 114), gestão do conhecimento

“[...] é o gerenciamento inteligente, ordenado, sistematizado e eficaz de tudo aquilo que a empresa sabe e agrega valor ao negócio”. Quanto aos desafios, os autores afirmam que “[...] consiste em indicar o caminho para que as organizações resgatem seu conhecimento e aprendam a explorá-lo para gerar mais valor para si e seus parceiros garantindo uma trajetória de desenvolvimento.

Para Levinson (2008, p. 1), Gestão do Conhecimento é:

[...] o processo pelo qual uma organização gera valor de recursos baseados em conhecimento e intelectualidade. Geralmente a geração de valor destes recursos envolve a codificação do conhecimento de colaboradores, parceiros, clientes e o compartilhamento destas informações entre colaboradores, departamentos e também outras empresas com o intuito de desenvolver as melhores práticas.

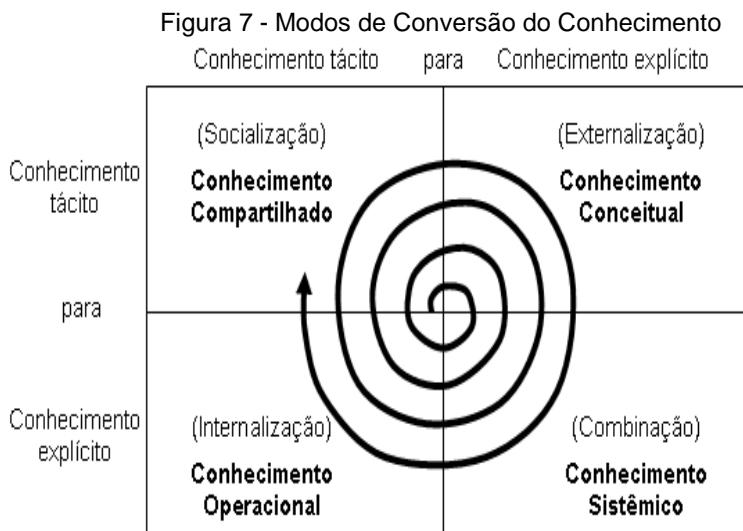
De acordo com a literatura pesquisada, Gestão do Conhecimento surgiu entre pesquisadores da área de Ciência e Tecnologia em conjunto com profissionais de empresas, reparando às teorias da administração iniciais, que se fizeram presentes a partir da década de 80, por ocasião das abordagens teóricas relativas à sociedade do conhecimento, sendo tratado como um tema polêmico e sem muita compreensão. Em consequência, surgiram várias definições e visões sobre o referido tema, não havendo um acordo comum sobre a conceituação de Gestão do Conhecimento, bem como um modelo para os profissionais alinharem-se.

Segundo Silva Filho (2004, p. 144), “[...] as organizações trabalham com o conhecimento para desenvolver novos produtos, novos processos e novas formas ou arranjos organizacionais mais flexíveis, proporcionando uma vantagem competitiva sustentável”.

Atualmente, a GC tem contribuído para o aumento do capital nas organizações, definindo-o como as figuras atuantes em uma empresa. A GC sugere uma divisão quanto ao **conhecimento explícito** que é a verbalização do conhecimento

humano, sua codificação e, **conhecimento tácito**, como sendo o conhecimento adquirido ao longo da vida, não codificado.

A interação desses dois conhecimentos, tácito e explícito, segundo Nonaka e Takeuchi (1997), é a efetivação do conhecimento, através de 04 processos de conversão desse conhecimento que vemos na figura 7:



Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997)

A interação do conhecimento e seu diferencial compartilhamento; na GC existe a preocupação em tornar possível que os indivíduos adquiram, compartilhem e apliquem o seu conhecimento de maneira coletiva, direcionada para a solução e gerenciamento das decisões organizacionais.

O pressuposto de que o conhecimento é instituído através da interação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, resultam em quatro modalidades diferentes de conversão do conhecimento, a saber, quadro 14:

- a) De conhecimento tácito em conhecimento tácito – **Socialização**;
- b) De conhecimento tácito em conhecimento explícito – **Externalização**;

- c) De conhecimento explícito em conhecimento explícito – **Combinação**;
- d) De conhecimento explícito em conhecimento tácito – **Internalização**.

Quadro 14 - Quatro modos de conversão do conhecimento
Conhecimento tácito em Conhecimento explícito

Socialização	Externalização
Internalização	Combinação

Fonte: Nonaka; Takeuchi (1997, p. 69)

Entende-se por **socialização** o compartilhamento de experiências e a criação de conhecimento tácito; é a conversão do conhecimento tácito em tácito; a **externalização** resume-se na conversão do conhecimento tácito em conceitos explícitos, expresso na forma de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos causados pelo diálogo ou pela reflexão coletiva; a **combinação** é a técnica de transformação do conhecimento explícito em explícito; tem como objetivo, a criação de um sistema de conhecimento, por meio a reconfiguração de informações através de classificação, acréscimo, combinação e categorização de conhecimentos; e, a **internalização** é a conversão do conhecimento explícito em conhecimento tácito, intimamente ligada ao aprendizado prático; são incorporações de experiências adquiridas por intermédio da socialização, externalização e combinação tanto no campo individual como organizacional (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

De acordo com Bukowitz e Williams (2006 p. 17), “gestão do conhecimento é o processo pelo qual a organização gera riqueza, a partir do seu conhecimento ou capital intelectual”. Portanto, conhecimento torna-se sinônimo de capital intelectual, sendo:

qualquer coisa valorizada pela organização que esteja contida nas pessoas, ou seja,

derivada de processos, de sistemas e da cultura organizacional- conhecimento e habilidades individuais, normas e valores, bases e dados, metodologias, software, know-how, licenças, marcas e segmentos comerciais, para citar alguns. (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2006, p. 18)

Considerando a importância da participação das instituições de ensino superior na sociedade do conhecimento, percebemos a oportunidade que as Universidades têm de participar, com uma estrutura sólida de organização, por meio de pesquisa, de atividades de extensão, de agentes multiplicadores e facilitadores do processo, adotando formas de gestão, principalmente, na parceria com bibliotecas universitárias, como vemos a seguir, indo ao encontro das expectativas e exigências geradas pela sociedade nesse processo de transformação. Resumindo, o exposto acima exige repensar as competências imprescindíveis para que o profissional Bibliotecário possa atuar neste novo cenário que é voltado para a produção do conhecimento e não somente à busca da informação.

As bibliotecas universitárias são estruturas de apoio ao ensino e à pesquisa, vinculadas a uma instituição de ensino superior e, desde o final do século XVI, e até os dias de hoje, vem passando por uma sucessão de mudanças gradativas, ininterruptas e simultâneas. Até a Renascença, a biblioteca possuía um caráter puramente religioso, não em decorrência do conteúdo de seu acervo, mas pelos órgãos e administrações que as mantinham.

De forma geral, as Bibliotecas Universitárias, (BUs), nosso foco de pesquisa, apresentam-se nos organogramas das Instituições, como um órgão suplementar, de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Denominam-se Bibliotecas Universitárias, as “Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), quer sejam de Instituições privadas, estatais ou federais, destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica” (CARVALHO, 1981, p.1).

Esse processo de socialização da biblioteca, segundo Martins (1998), foi o mais importante de todos, marcando as

sociedades modernas pela sua natureza de grupos, que antes era individual, ou seja, reservado a determinadas pessoas.

Desde que a humanidade começou a produzir documentos como forma de registrar acontecimentos e informação, as bibliotecas tem a tarefa de reunir, organizar e disseminar esses documentos.

Na Renascença, as bibliotecas eram consideradas sagradas, religiosas e seus usuários faziam parte de ordem religiosa e sagrada. Até o final da Idade Média, a biblioteca foi um depósito de livros ou mais precisamente, o lugar onde se esconde o livro, muito diferente do lugar onde ele deveria estar e circular.

As bibliotecas medievais localizavam-se dentro dos conventos, de difícil acesso à população e ao leitor comum.

Na Antigüidade e na Idade Média, o leitor não existia socialmente; haviam três tipos de bibliotecas: monacais – Vaticano; universitárias; particulares – formada pelos reis, grandes senhores transformando-se mais tarde em bibliotecas oficiais e públicas.

Os conventos e mosteiros apareciam na época como bibliotecas; na Idade Média prevalecia a biblioteca monástica que conservava para o mundo moderno a preciosa literatura da Antigüidade.

Em meados do século XV, um grande acontecimento mudou o destino da civilização e, conseqüentemente, do livro. Segundo Martins (1998), o aparecimento das universidades e, com ela, a figura do bibliotecário, que antes só manuseava manuscritos e pergaminhos, tiveram então a responsabilidade de lidar com livros impressos.

A biblioteca moderna, além de abrir as portas, saiu à procura de leitores, oferecendo a leitura como instrumento da informação, realizando ainda as necessidades e expectativas do grupo, exercendo voluntariamente o papel de um órgão sobrecarregado, dinâmico e multiforme da sociedade. Por conseqüência, a biblioteca deixou de ser um depósito de livros, tornando-se circulante, ou seja, na circulação dos empréstimos de livros domésticos, como nas antenas motorizadas que circulam sob forma de Bibliobus (ônibus biblioteca) trafegando nas zonas rurais, fazendas, levando a informação para locais

antes inacessíveis.

A biblioteca é responsável pela transmissão do conhecimento historicamente produzido pelos homens. Fazendo uma retrospectiva à época dos tabletes de barro, do pergaminho, do papiro até a modernidade de nossos dias com a era digital, verifica-se que o modelo de administração da informação das bibliotecas não foi transformado com o advento do computador, mas, ampliado. O surgimento das tecnologias de informação proporcionou novas formas de comunicação, desenvolveram novas fontes, descentralizando a aquisição e a gestão da informação, fazendo com que os bibliotecários tornem-se administradores de bancos de dados e operadores de computadores.

Segundo Wandelli (2001, p. 15), “o novo não apaga o velho, como na imagem do palimpsesto, antigo pergaminho submetido a uma solução química para receber nova inscrição, de forma que era possível encontrar sob a superfície raspada, as camadas anteriores de escrita”.

Conforme Rodrigues (2002), a revolução digital trouxe grandes mudanças em todos os setores da atividade humana, principalmente nas bibliotecas no que se refere a suportes, formatos e característica dos documentos. Na biblioteca tradicional, a característica principal é o uso do papel como suporte de registro da informação. Na biblioteca digital, conectada em rede, a característica principal é armazenar a informação eletronicamente, disseminando-a independentemente de localização física.

Atualmente, a Biblioteca assumiu papel primordial e necessário para que haja qualidade do ensino e da educação; tornaram-se centros de informação que antecipam as necessidades de seus usuários na busca da informação.

Considerando o exposto, a biblioteca universitária são relevantes na gestão do conhecimento, uma vez que atua diretamente na seleção, organização, armazenagem e disseminação de informações inerentes a todos os setores e comunidade em geral. Segundo Anzolin e Serman (2006, p. 7), a biblioteca universitária é definida como aquela que:

atua em Instituições de ensino superior, como centros universitários, universidades e faculdades. Tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica. Sua missão é prover informação para o ensino, a pesquisa e a extensão, de acordo como a política, projeto pedagógico e programas da universidade a qual está inserida. As diretrizes do ensino superior reforçam a necessidade de participação ativa das bibliotecas em programas de ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca universitária funciona, também, como suporte, sendo a sustentação para que as atividades de ensino, pesquisa e extensão se desenvolvam nas Instituições de Ensino Superior (IES).

Segundo Fujino (2000, p. 52), existe por parte dos autores uma preocupação relacionada com a redefinição dos objetivos da biblioteca no contexto das instituições educacionais, pelo fato da mesma ter permanecido isolada dos processos de redefinição, preocupada apenas com seus aspectos administrativos e operacionais. Ainda, segundo o autor, quase sempre a biblioteca é vista apenas como um serviço de apoio ao ensino e a pesquisa:

constata-se que as bibliotecas não oferecem serviços de informação que sejam capazes de transformá-las em instrumentos indissociáveis do processo educacional. A escola, por sua vez, tem ignorado a biblioteca no seu projeto pedagógico e educativo, não considerando que a biblioteca tenha natureza educativa. Este estranhamento entre as duas instituições é reflexo de uma situação mais global: a própria dissociação entre biblioteca e sociedade. (OBATA APUD DUDZIAK, 2001, p. 101)

Portanto, a harmonia entre as atividades oferecidas pela biblioteca e os respectivos programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas instituições educacionais por intermédio das grades curriculares e a interação com a comunidade é fator determinante.

Segundo Branício (2008, p.1), as funções básicas de uma unidade de informação são:

satisfazer a sua clientela através da oferta de produtos e serviços de Informação com qualidade compatível com o mercado; - gerar receitas, pela venda de produtos e serviços e pela execução de projetos, suficientes para sua auto-sustentação e o desenvolvimento continuado; - identificar e organizar fontes e informações potencialmente úteis à sua clientela; analisar e processar informações com qualidade e produtividade para a geração de produtos e serviços de interesse do mercado; desenvolver ferramentas e métodos de trabalho eficazes.

Corroborando com essa visão ampliada sobre os processos da biblioteca universitária centrada não apenas como um depósito de livros, Martinez (2004, p.98) comenta que “o novo modelo de biblioteca não tem como centro o livro, e sim o sujeito”. Portanto, o novo paradigma das bibliotecas universitárias é um serviço diferenciado, centrado nas necessidades e expectativas dos alunos, professores e pesquisadores da comunidade universitária.

De acordo com o autor citado percebemos como as bibliotecas universitárias são importantes para apoio nas instituições de ensino na busca de informações e na produção de conhecimento. Como destaca Ferreira (2003), “na medida em que as bibliotecas universitárias melhoram seu padrão de qualidade em seus serviços, melhor serão as possibilidades de apoiar os programas educacionais da universidade em que está”.

O sucesso da biblioteca está mais na capacidade de mudar, do que em detrimento de seu sucesso no passado. (GERRYTS; PIENAAR, 1999). Ainda, segundo os autores, é preciso ampliar novas competências e habilidades necessárias

ao trabalho em equipe, planejamento estratégico, qualificação profissional, que resulte em uma melhor atuação profissional.

Miranda (2010, p. 63) comenta que,

a função da biblioteca no seu meio é tida como provedora de insumos às mais diferentes unidades dentro da instituição e à comunidade. Ela fornece dados à administração superior, quando da elaboração de metas e/ou outras situações, aos cursos de graduação e pós-graduação, às diferentes unidades existentes na instituição e, finalmente, às comunidades interna (alunos, servidores, docentes e discentes) e externa (usuários externos à instituição).

Portanto, as BUs, enquanto organização, inseridas a instituição atuam em pesquisa, ensino, extensão e cultura, precisam questionar suas próprias funções e objetivos sociais, políticos, educacionais e culturais, refletindo e aprendendo, através de mecanismos de interação com a comunidade em que estão inseridas e com as mudanças do mundo.

Assim como a Gestão do Conhecimento disseminou-se nas organizações, nas Bibliotecas Universitárias ela vem sendo tratada por vários autores de renome, nacional e internacional, com a intenção primordial de uma melhoria em seus processos e produtos.

Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias, segundo Jantz (2001, p.34), “envolve organizar e prover acesso a recursos intangíveis que ajudam os bibliotecários e administradores a desempenhar suas funções de forma eficiente e efetivamente”.

A tendência é que a gestão do conhecimento em bibliotecas torne-se cada vez mais importante, contemplando três dimensões: gerenciamento dos recursos humanos que vem a ser o ponto principal da Gestão do Conhecimento nas bibliotecas; promover a inovação do conhecimento e por último, a tecnologia da informação, como um instrumento para a gestão do Conhecimento (SHANHONG, 2000 apud CASTRO, 2005).

Costa; Castro e Rostirolla (2006, p.30) acrescentam que:

a literatura sobre gestão do conhecimento em bibliotecas aponta também que as propostas deveriam ser focalizadas em pesquisa efetiva e desenvolvimento de conhecimento, criação de repositórios de conhecimento, troca e compartilhamento entre os profissionais que atuam na biblioteca (incluindo seus usuários) e capacitação profissional.

É inquestionável a importância da capacitação para que os profissionais bibliotecários desempenhem seu papel como partes integrantes das bibliotecas que são a base do ensino, pesquisa e extensão.

Segundo Miranda (2010, p.89),

discute-se muito a formação acadêmica na atualidade. A bagagem de conteúdo repassado é muito grande; há maior preocupação de que as pessoas saibam a teoria e menor quanto a que saibam explicitar o que aprenderam na prática. Um caminho de sentido único: aprender, aprender conhecimento, mas a gestão do conhecimento, vem mostrando, ao longo dos anos, que também é preciso saber mostrar o que foi aprendido e, muito mais, o que foi “agregado” a esse conhecimento.

Considerando o exposto, a gestão em bibliotecas universitárias é de suma importância, através de seus processos fundamentais, como vemos a seguir, pois somente assim elas conseguirão ser a ponte entre a virtualização da informação e a organização a qual estão inseridas.

2.5 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E SEUS PROCESSOS

Entende-se como processos fundamentais das BUs, a prestação de serviços de apoio às unidades de ensino, pesquisa

e extensão. A função primordial da Biblioteca Universitária é suprir as necessidades de informacionais dos estudantes, professores e da comunidade acadêmica, além de gerenciar a informação que é processada pela Universidade (CASTRO, 2005).

Para contemplar essas funções, quatro processos são necessários:

- a) **Desenvolvimento e formação de recursos informacionais-** que fixa uma política de desenvolvimento e formação de coleção; as principais atividades do processo são: aquisição, seleção, organização do acervo, descarte de material bibliográfico, conservação, manutenção e preservação do acervo e criação de bases de dados;
- b) **Tratamento da informação (processamento técnico)** - tem como objetivo, à identificação à descrição, o acesso e à recuperação das informações expressas; nos diversos documentos armazenados na biblioteca. O processamento técnico abrange as seguintes atividades: a catalogação, classificação e a indexação de um determinado documento;
- c) **Processo de atendimento ao usuário-** consiste na atenção e orientação ao usuário no que tange ao uso do acervo, a utilização correta dos recursos que a biblioteca oferece o uso da ABNT; Fazem parte desse processo as seguintes atividades: pesquisas em base de dados, pesquisa bibliográfica, normalização de trabalhos, empréstimo local e entre bibliotecas, consulta e reserva de documentos, referência, direitos e deveres do usuário, Xerox, disseminação da informação;
- d) **Administrativo-** engloba todas as atividades inerentes ao gerenciamento dos processos, recursos e serviços da biblioteca. Está intimamente ligado a organização, planejamento, direção e controle da instituição. As atividades desse processo são as seguintes: planejamento, gestão de pessoas, gestão financeira, supervisão, coordenação, avaliação dos

serviços, divulgação da biblioteca, estudo de usuários e projetos (CASTRO, 2005).

Estudos sobre as atividades a serem desenvolvidas pela biblioteca no cumprimento de suas funções que deverão ir ao encontro das necessidades e expectativas informacionais de seus usuários, devem ser efetuados rotineiramente. As mudanças no que tange ao ensino/aprendizagem, bem como, nas tecnologias, armazenagem e acesso à informação, fazem com que as Universidades repensem seu papel social e seus processos, oferecendo, em suas atividades, o formato virtual, contribuindo para os serviços e processos das bibliotecas (CLARKE, 2004).

Objetivando adaptar-se às mudanças oriundas de épocas de grande turbulência econômica, as organizações procuram acompanhar o ritmo acelerado resultado das exigências de um mundo em vias de globalização. Este contexto faz com que pesquisadores das Teorias das Organizações formulem conceitos e teorias com o objetivo de se adequar a esta realidade, colocando-se em uma nova posição de gerir as organizações. Cabe ressaltar que entre os conceitos surgidos estão: a competência essencial, a empresa criadora do conhecimento, o planejamento como aprendizagem, a organização que aprende e o capital intelectual, entre outros (ALVES FILHO, 2001).

2.6 O ENSINO TRADICIONAL

A interação entre a universidade e a empresa teve seu início no século XIX nos Estados Unidos com a criação de novas disciplinas científicas direcionadas para a resolução de problemas na indústria. Porém, o processo de cooperação foi firmado no final do século XIX e início do século XX, sendo esse processo, chamado de primeira revolução acadêmica, através da introdução da pesquisa na universidade (NATIVIDADE, 2001).

Atualmente, na sociedade, o conhecimento passou a ser considerado como fator relevante de competitividade, sobrevivência e desenvolvimento econômico e social, portanto,

as universidades, tradicionalmente vistas como 'fábricas do conhecimento', cuja produção era, em grande parte direcionada para seu próprio consumo, estão sendo pressionadas para colaborar mais estreitamente com a indústria, a fim de demonstrar com maior clareza sua contribuição para com a sociedade (RODRIGUES, 2001, p. 88).

Ao considerar a importância das Instituições de Ensino Superior na sociedade do conhecimento, observamos atualmente a oportunidade que elas têm de participar através da pesquisa, extensão no processo de transformação, indo ao encontro das necessidades e expectativas da sociedade.

Entendemos como ensino tradicional a transmissão dos conteúdos pelo docente aos alunos, de maneira hierarquizada, isto é: o docente que supostamente tudo sabe, para um aluno inerte que demonstra nada saber. Os docentes, por sua vez, são os grandes responsáveis pelo processo ensino-aprendizagem, transmitindo os conhecimentos acumulados; já, aos alunos, cabe escutar, não dialogar (com os colegas e nem com o professor), durante as aulas e assimilar os conhecimentos para após ser avaliado.

De acordo com Hillesheim, (2001, p. 67),

toda a preocupação do docente está em transmitir o conteúdo de forma acrítica e descontextualizada das questões sócio-políticas-econômicas, prende sua atenção em alguns momentos no docente (pedagogia tradicional), que deve dominar os conteúdos e transmiti-los aos alunos em aulas expositivas, e em outros momentos nas técnicas (tecnicistas) de ensino, visando treinar o aluno para realizar com êxito uma determinada tarefa.

Portanto, esse tipo de transmissão de conhecimento está centrado na experiência do docente o qual é supremo no seu conteúdo, e sua expectativa é de que os alunos assimilem e

reportem, na íntegra, o conteúdo que foi passado, nas provas; a preocupação principal do docente é “jogar o conhecimento” ao alunos, sem a preocupação de que o mesmo faz parte de uma sociedade. O aluno que faz parte desse contexto tem como característica a passividade aliada a uma memória exemplar para lembrar das anotações e dos conceitos abstratos.

O ensino tradicional, segundo Cunha, citado por Hillesheim (2001, p. 68), tem as seguintes características:

- a) Enfocar o conhecimento como pronto, acabado, inquestionável;
- b) Valorizar o imobilismo e a disciplina intelectual recebida como reprodução de palavras, textos e experiências do docente e do livro;
- c) Privilegiar a memória e a repetição do conhecimento socialmente acumulado;
- d) Utilizar a síntese já preparada para transmitir informações aos alunos, quase sempre extraídas de outras fontes;
- e) Valorizar a precisão, a segurança, a certeza sem questionamentos;
- f) Premiar o pensamento convergente, a resposta exclusiva e verdadeira e o sentimento de certeza;
- g) Imaginar a disciplina curricular como espaço próprio do domínio do conteúdo e, geralmente proporciona a cada uma o grau mais significativo do currículo acadêmico;
- h) Valorizar a quantidade de espaços de aula que ocupa para poder transmitir a matéria, em toda a sua extensão;
- i) Conceber a pesquisa como uma atividade exclusiva de iniciados, onde o aparato metodológico e os instrumentos de certezas se sobrepõem à capacidade de trabalhar com a ambiguidade;
- j) Incompatibilizar o ensino com a pesquisa e extensão, dicotomizando o processo de aprendizagem;
- k) Requer um professor erudito que pensa ater com segurança os conteúdos de sua disciplina;
- l) Colocar o professor como fonte fundamental da

informação que, pela palavra, repassa aos alunos o acervo que acumulou.

Considerando o exposto, o docente não está inserido na atividade pedagógica, pois só valoriza a atividade que executa, relacionando somente as intervenções que executa desvinculando-as das pessoas envolvidas no referido processo.

Ainda, segundo Hillesheim (2001, p. 69), o planejamento e cumprimento do ensino, nesta visão, tem como meta principal, a não transformação das estruturas sociais, e seu objetivo é favorecer a adequação do indivíduo na sociedade, sendo papel da educação preparar os alunos para o exercício de papéis apontados pela sociedade de maneira que eles, não tenham a preocupação com sua estrutura.

Enquanto a sociedade tiver a concepção de que a escola é apenas transmissora de conhecimentos e de cultura, o ensino tradicional estará presente.

2.7 AS IES E SUAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS

O Brasil foi o último país da América Latina a ter sua Universidade, segundo Buarque (2003, p.45), cuja criação de cunho político teve a finalidade de conceder ao rei da Bélgica, o título de Doutor Honoris Causa. A primeira universidade brasileira foi a Universidade de São Paulo- USP, originária de empreendimentos franceses e brasileiros, em 1934. Belloni, citado por Hillesheim (2001, p. 41), ressalta que a universidade não tem como papel principal a profissionalização, mais sim, a geração do saber, conhecimento, como vemos a seguir:

um saber comprometido com a verdade porque ela é à base de construção do conhecimento. Um saber comprometido com a justiça porque ela é à base das relações entre os humanos. Um saber comprometido com a beleza porque ela possibilita a expressão da emoção e do prazer, sem o que a racionalidade reduz o humano a apenas uma de suas possibilidades. Um saber comprometido com a igualdade porque

ela é a base da estrutura social e inerente à condição humana.

Considerando o exposto, a universidade, que tem por finalidade promover a socialização do saber, precisa ser desafiadora em seus propósitos, fazendo com que o aluno reflita sobre seu aprendizado, favorecendo um ambiente propício às mudanças.

Corroborando com essa afirmação, Pinto e Patrício (2000, p.10) citam que as mudanças das organizações, por conta da competitividade, afetaram também as IFES por estarem inseridas nesse contexto de transformação social:

vivemos um momento de discussão e redefinição de universidade e de quanto ela contribui para a formação do ser humano na sua totalidade. Para assumir o mundo das idéias é necessário ter clareza de que toda a transformação social só é possível por meio da educação. A educação precisa ser um processo de ensinar e aprender [...].

As IFES quando foram criadas, tinham sua estrutura direcionada para uma realidade local, regional ou nacional, na qual os alunos movimentavam-se em sua direção. Com o passar do tempo, as universidades sofrem transformações , segundo Miranda (2010, p.50), “o fato de trazer espaço para o novo e precisar de pessoas com iniciativa era o diferencial, visto que, sob a perspectiva do pensamento religioso, tudo se mostrava conservador.

No que tange à organização do conhecimento, e também de investigação e aprendizado, a definição de foco temático em contraposição ao foco simplesmente disciplinar merece, por parte dos docentes e pesquisadores, uma atenção especial: no **foco temático** – a definição do conhecimento encontra maior equivalência na problemática real da sociedade, ressaltando sua importância crucial por se tratar de formar profissionais para desempenhar funções naquela realidade social. no **foco disciplinar** – o conceito do conhecimento encontra maior equivalência no processo científico gerado e apoia sua

legalidade no rigor metodológico e nos princípios epistemológicos da ciência. “Essa é, muito provavelmente, a razão da crescente importância atribuída atualmente a transversalidade dos conteúdos disciplinares na formação acadêmica, ou mesmo da transdisciplinariedade” (MARCOVITH apud LOPES, 2001, p. 40). O referido autor comenta que:

a nossa universidade, como várias outras, é fragmentada em áreas de conhecimento especializado. Temos, na área de engenharia, professores de cálculo, de hidráulica, etc. Só que quando os problemas aparecem (escassez de energia, violência urbana ou uma inundação destruidora, por exemplo) eles não exigem intervenção de apenas uma especialidade. Aparecem de forma complexa e integrada, demandando uma mobilização transdisciplinar. (MARCOVITH apud LOPES, 2001, p. 40)

Baseando-se nos pressupostos que compõem o paradigma da ciência moderna, visivelmente robustos, temos que a grande parte do conhecimento disponibilizado foi desenvolvido.

Muitas vezes, a Universidade tem privilegiado o ensino, constituindo-se em uma instituição formadora de profissionais, segundo Moreira (2005), deixando em segundo plano sua principal função que é a criação e a disseminação do conhecimento por meio do ensino e da pesquisa. Portanto, as universidades vivenciam novos cenários, onde são responsáveis diretos pelo desenvolvimento de indivíduos que atuarão como profissionais em um mercado de trabalho competitivo. Aos Docentes, das IFES, cabe a tarefa de promover situações que venham ao encontro das necessidades e expectativas de seus aprendizes em todas as áreas de conhecimento, no que tange ao aspecto afetivo-emocional, habilidades, atitudes e valores (MASETTO, 1998).

Considera-se, portanto, que as IFES, precisam ser entidades organizações qualificadas no tratamento da gestão de sua produção intelectual, priorizando não somente a produção,

mas principalmente, o registro através de uma memória institucional de sua produção.

Sobre esse novo cenário em construção, Cândido (2006, p. 6) comenta:

a universidade do século XXI será aquela que, de maneira consistente e inovadora, conseguir manter-se no mercado do conhecimento digital. Seja, como provedora dos talentos intelectuais para o mercado de trabalho, seja como principalmente produtora de conhecimento, esta Universidade será , ela mesma, digital em grande parte de seus procedimentos organizacionais, e sobretudo terá que ser cada vez mais um agenciamento institucional capaz de criar e produzir conhecimento na forma digital.

Atualmente, estamos vivendo um crescimento acelerado nas IFES, indo além de sua missão de geradora de conhecimento, com acessos on-line de todas as suas informações, preocupando-se com a quantidade e qualidade desses conhecimentos produzidos e aliado a isso, com a qualidade de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a formação dos indivíduos e da sociedade em geral.

Segundo Miranda (2010, p. 54),

as possibilidades de conexão proporcionadas pelo mundo virtual e o surgimento dos *open archives* trouxeram uma visão diferenciada, por meio da qual saímos de um mundo “ hermeticamente fechado” para outro, mais aberto e mais conectado, principalmente no que tange à comunicação científica. Diversas iniciativas têm surgido com o objetivo de facilitar o compartilhamento do conhecimento.

Surge, portanto, uma nova forma de relação entre as pessoas, onde o espaço e o tempo não se configuram mais como problemas e as grandes distâncias foram vencidas por intermédio das relações virtuais.

2.8 OS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA POR MEIO DOS TEMPOS

O curso de biblioteconomia foi estruturado em 1931, permanecendo até 1944; sua duração passou a ser de 2 (dois) anos, e no primeiro ano, ensinava-se: bibliografia; paleografia; diplomática, história do livro e das bibliotecas.

O curso superior de biblioteconomia destinava-se à formação de candidatos dos serviços especializados e de direção de bibliotecas, com as seguintes disciplinas: biblioteca e administração de bibliotecas; catalogação e classificação; história da literatura (aplicada à biblioteca); disciplina optativa como: noções de paleografia e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos; mapotecas, iconografia, bibliotecas de música, bibliotecas infantis e escolares, bibliotecas especializadas e bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas. Cursos avulsos para atualização dos conhecimentos dos bibliotecários já formados e divulgação dos conhecimentos especializados, era uma prática permanente.

Para ser admitido no curso fundamental, o candidato teria que apresentar o certificado de conclusão do curso clássico ou científico mediante o exame vestibular com as seguintes disciplinas: história e geografia (geral e do Brasil), português, literatura e línguas. Em 1954, aconteceu em Recife o 1º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia.

No Brasil, a profissão de bibliotecário foi regulamentada em 1958, pela portaria n.162 do Ministério do Trabalho, fazendo parte do 19º grupo das profissões liberais.

Em 1967, com a lei nº 4084, foi regulamentado o exercício da profissão de bibliotecário culminando com a criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia, com atribuições de fiscalização e orientação do exercício da profissão, além de ser o órgão consultivo do governo permitindo o livre exercício da profissão em defesa dos interesses da classe.

Segundo Guimarães (1997), o bibliotecário passa a trabalhar de forma mais participativa dentro da sociedade.

No final de 1980, o segmento dos bibliotecários questionou-se sobre quais seriam as novas funções do

profissional da informação, para enfrentar os desafios advindos das mudanças ocorridas com a chegada das tecnologias de informação.

Através dos tempos, no decorrer da história da profissão, o bibliotecário tinha sua formação direcionada às bibliotecas religiosas e aos monges que as freqüentavam, tendo como função única o tratamento técnico do acervo.

Mais tarde, conviveu com a diversidade de assuntos, voltando sua atenção para o usuário, antes direcionada para os livros. Mais tarde, o bibliotecário tornou-se o “elo” de ligação do leitor/usuário. Houve a transição de uma profissão anteriormente técnica para uma profissão humanista, direcionada e preocupada com o usuário.

O ensino de Biblioteconomia no Brasil também contribuiu para a humanização da profissão, com mudanças e adaptações necessárias com o advento das tecnologias de informação.

Os cursos de graduação na área, constatando essas transformações e exigências da sociedade, estão alterando seus currículos, proporcionando uma formação mais eficiente ao profissional da informação com as aptidões necessárias condizentes com a atual realidade; são visíveis as diversas transições, técnicas, humanistas e atualmente, as direcionadas para as tecnologias de informação visando um profissional mais dinâmico e competitivo (VALENTIM, 2000).

Os cursos de graduação, considerando o exposto, estão buscando, por intermédio de novas propostas curriculares, um perfil profissional de natureza mais interdisciplinar que possa dar conta de uma realidade heterogênea, em um tempo de rápidas, constantes e profundas modificações, com um aparato tecnológico constantemente em aperfeiçoamento e com usuários cada vez mais exigentes.

Diante desse panorama, a formação do bibliotecário referente aos conteúdos pertinentes à sua área, deve prepará-lo para enfrentar com sabedoria e criatividade para enfrentar os problemas inerentes à sua prática profissional dentre elas, produzir e difundir conhecimentos, como também refletir criticamente sobre a realidade que o envolve.

Segundo Barreto (2002, p. 21), o profissional bibliotecário,

(...) se encontra, nesta atualidade, em um ponto entre o passado e o futuro. Convive com tarefas e técnicas tradicionais de sua profissão, mas precisa atravessar para uma outra realidade, onde estão indo seus clientes e aprender a conviver com o novo e o inusitado, numa constante renovação da novidade.

Portanto, para atravessar de uma realidade para a outra, os cursos de graduação devem apropriar-se de novas concepções didáticas e pedagógicas que permitam ir para além do domínio cognitivo de conteúdos, identificando experiências didático-pedagógicas inovadoras de ensinar e aprender na universidade, priorizando a relação teoria/prática, motivo principal desse trabalho.

No mercado os profissionais que possuem mais condições de se sobressair são os que apresentam mais criatividade e habilidade para ir além do que o curso apresenta como currículo (HILLESHEIM, 2001).

É necessário, portanto, que os professores do curso de biblioteconomia, tenham o devido comprometimento e atenção com o aluno, ou seja, o desejado é que os educadores, formadores de conhecimento, estejam engajados nessas propostas e ofereçam aos alunos os suportes necessários para alcançá-las, por intermédio de um aprendizado baseado em trocas. Para que isso aconteça, é preciso utilizar estratégias pedagógicas que articulem o saber, por meio do desenvolvimento do "aprender a aprender", o "aprender a ser", o "aprender a fazer" e o "aprender a conviver", que são características indispensáveis à formação do Bibliotecário. Resumindo, o que se pretende é um aprendizado participativo, no qual professor e aluno se interajam no processo de aperfeiçoamento do saber, com o cuidado de não esquecer as visões humanitárias, que o mundo moderno com suas relações virtuais desvinculam e distanciam cada vez mais do contato e do calor humano tão necessários à socialização.

Quando os alunos tiverem condições de apropriar-se de métodos por intermédio dos quais tenham a capacidade de compreender fenômenos, relações e movimentos de várias

realidades, poderemos esperar melhoria na qualidade da formação do profissional da informação, pois são aprendizagens fundamentais para o profissional atual; motivo esse, que fundamenta a existência nos últimos anos da crescente preocupação com um ensino, no campo da graduação.

No que tange ao processo formativo do profissional da informação na atualidade, o mesmo é composto de quatro dimensões: a profissional, a cidadã, a comunicativa e a investigativa que considerada que “a dimensão profissional só encontra sua plenitude de conteúdo pela vivência da dimensão investigativa, sem o que deixa de ser formação para ser reprodução do conhecimento” (GUIMARÃES, 2002, p. 57).

Cabe ressaltar que essa concepção de formação exige troca, diálogo e interação, integrando o aluno como sujeito da construção do conhecimento, fato esse que redireciona o paradigma atual que se concentra mais no modo de ser do ensino do que na aprendizagem. “A autonomia do aluno passa a ser um dos ideais da ação educativa. Ele é estimulado, instigado a buscar, a ser ativo no processo de construção do conhecimento” (RODRIGUES, 2002, p. 4).

Portanto, a concepção de ensino/aprendizagem está alicerçada em atitudes analíticas, reflexivas, questionadoras e problematizadoras, em que o foco principal, está na própria observação que, por si só, levam à investigação sobre o conhecimento e a realidade.

Tradicionalmente, nos cursos de graduação, a sala de aula tem como referencial, um espaço físico e um tempo pré-estabelecido para que o professor repasse conhecimentos e experiências aos seus alunos.

Segundo Massetto (2001, p. 85), “onde quer que possa haver uma aprendizagem significativa buscando atingir intencionalmente objetivos definidos aí encontramos uma aula universitária”. Portanto, o conceito de sala de aula vai além de seu espaço definido somente na universidade. Existem portanto, outros locais como: empresas, laboratórios, centros de informação, bibliotecas, nosso foco de pesquisa, no qual o aluno desempenha suas atividades profissionais aprendendo significativamente o exercício competente de sua profissão.

Nesse contexto, existe a necessidade da organização

curricular em que as disciplinas e atividades sejam planejadas coletivamente, com o intuito de desenvolver habilidades e atitudes de investigação nos alunos.

Atividades do curso que incentivem os alunos a unir a teoria à prática cotidiana das instituições e / ou espaços de informação, como as bibliotecas, visando aproximar os futuros profissionais da realidade que irão atuar.

O estudo da biblioteconomia precisa acabar com a concepção que o bibliotecário é um profissional técnico, como comenta Abecin (2002, p. 11):

os cursos de graduação estão buscando através de novas propostas curriculares, um perfil profissional de natureza mais interdisciplinar que possa dar conta de uma realidade heterogênea, em um tempo de rápidas, constantes e profundas mudanças, com um aparato tecnológico constantemente em aperfeiçoamento e com usuários cada vez mais exigentes. Atualmente, as mudanças que o desenvolvimento científico-tecnológico apresenta nos processos produtivos e sociais refletem o papel dos conteúdos curriculares; portanto, a formação profissional exige o desenvolvimento de competências para enfrentar os desafios das constantes mudanças.

Diante do exposto, os cursos, em seus projetos pedagógicos, podem incluir disciplinas que vá ao encontro da realidade da sociedade na qual estão inseridas. O profissional da informação, por sua vez, necessita preparar-se para enfrentar os problemas inerentes à sua prática profissional, produzir e disseminar conhecimentos, bem como, refletir criticamente sobre a sua realidade (RODRIGUES, 2002).

Sampaio, Barbosa e Borges (2010, p. 6-10) realizaram uma pesquisa empírica para avaliar a competência informacional em alunos da última fase dos Cursos de Graduação em Arquivologia e Biblioteconomia. Para realizar essa análise, os pesquisadores inicialmente identificaram as competências que consideravam necessárias no público pesquisado. Foram

identificados os indicadores de cada uma destas competências. A pesquisa identificou se os formandos atendiam parcialmente ou não atendiam cada um dos indicadores. Como resultado final, foram considerados quantos estudantes atendiam cada um dos indicadores. como exemplo, podemos citar que a competência 1 (diagnosticar a necessidade de informação, veja quadro 15) é atendida, em média, por 23 dos 29 estudantes pesquisados. O referido estudo identificou o grau de competências de um grupo. Mas, o critério pode ser adequado à avaliação de competências individuais, utilizando-se uma graduação para os diferentes níveis de atendimento de cada indicador.

Quadro 15 - Competência informacional necessária a formandos de biblioteconomia e arquivologia, estabelecida em pesquisa empírica na Universidade Federal da Bahia

Competência 1: Diagnosticar a necessidade de informação.

(Indicadores)

- Percebe que o problema apresentado pelo usuário é uma necessidade de informação;
- Procura entender qual o problema do usuário;
- Traduz a necessidade de informação do usuário para uma terminologia de busca.

Competência 2: Pesquisar Informações.

- Busca as informações necessárias à resolução do problema;
- Escolhe uma fonte de informação ou instrumento de pesquisa;
- Demonstra conhecimento dos mecanismos de busca;
- Utiliza estratégias alternativas de busca, se necessário.

Competência 3: Analisar a avaliar informações.

- Compreende as informações recuperadas;
- Relaciona as informações umas com as outras;
- Avalia as informações quanto à utilidade, à pertinência e à relevância;
- Avalia as informações quanto à confiabilidade, correção e veracidade.

Competência 4: Aplicar informações.

- Comunica as informações ao usuário de forma compreensível;
- Certifica-se de que o usuário compreendeu a resposta;
- Verifica se o problema de informação do usuário foi resolvido.

Competência 5: Ensinar a lidar com informação.

- Explica e demonstra todo o processo de busca, seleção, organização e aplicação

da informação;

- Certifica-se de que o usuário compreendeu.

Competência 6: Organizar, armazenar e recuperar informações.

- Organiza a informação localizada para facilmente recuperá-la;
- Sabe abrir ou gravar arquivos de diferentes naturezas (texto, numérica, gráfica, sonora)

Fonte: Sampaio, Barbosa e Borges (2010, p. 6)

Os estudantes, ao desenvolverem a competência informacional, expandem suas oportunidades de aprendizagem autodirigida. Cabe destacar que a principal mudança é que o conhecimento deixa de ser alguma coisa pré-estabelecida em livros, palestras ou mesmo recursos multimídias, passando a ser parte fundamental de uma aprendizagem ativa (BREIVIK apud BARNARD, NASH; O'BRIEN, 2005, p. 507). Portanto, a aprendizagem fundamentada em problemas requer que os estudantes transformem-se em usuários competentes da informação, contribuindo assim, para o aumento da responsabilidade da sua própria aprendizagem.

Nesse contexto, a universidade precisa repensar sua forma de atividade em sala de aula, que está deixando a desejar as necessidades e expectativas sociais.

Para isso, é necessário buscar caminhos alternativos que permitam e promovam novas posturas diante de um mundo globalizado.

O profissional que souber conversar com a realidade de modo crítico e criativo e tiver competência de fazer a junção entre o *saber* e *mudar*, sobreviverá a qualquer revolução tecnológica e as concorrências impostas pelo mercado de trabalho.

Por esse motivo, a constatação da exigência da biblioteca ser um ambiente de ensino/aprendizagem voltada para a produção do conhecimento deve-se às necessidades do mercado de trabalho, à visibilidade da inserção do profissional bibliotecário, bem como, a sua atuação como catalisador do processo de gestão do conhecimento, como um processo que deve aparecer em todo trajeto educativo/formativo do profissional da informação, que permitirá formar sujeitos autônomos, participativos e críticos, capacitados a refletir e produzir novos

conhecimentos acerca de sua prática profissional.

O novo paradigma da educação requer que os alunos adotem uma nova postura na qual o mais importante não é absorver os conteúdos ministrados em sala de aula, mas sim, desenvolver a competência de aprendizado ao longo da vida, garantindo sua sobrevivência em situações de contínuas mudanças.

Segundo Marcum (2002, p. 18), “nem todo o mundo vai ser um profissional do conhecimento, mas quase todos terão que se envolver em níveis crescentes de trabalho de conhecimento, que pode ser descrito como o uso de informações para tomar decisões sobre os processos de trabalho e atividades”.

Para Pinto (2009),

a mudança é tida como processo natural ao longo da existência das organizações e também das bibliotecas. Os fatores que impulsionam as organizações e as bibliotecas a adotar uma postura diferente são conseqüências da abertura de mercado globalizado, da velocidade do processamento da informação, das alterações significativas nas demandas informacionais das pessoas, da gestão da informação e do conhecimento, dentre outras.

A atualidade requer a busca de inovações, criatividade e novos processos educativos, motivo pelo qual, espera-se que essa pesquisa, contribua para que a área de informação venha a atender as necessidades e expectativas geradas pelos impactos do presente com perspectivas para o futuro.

Essa nova proposta pedagógica, onde o estudante desenvolve competências informacionais, incorpora a capacidade do aprendizado ao longo da vida e, através desses elementos, constrói sua cidadania (FAZZIONI, 2011, p. 61).

O próximo item apresenta a importância de um currículo que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos alunos em relação as exigências do mercado de trabalho.

2.9 O CURRÍCULO INTEGRADO E SUA RELAÇÃO COM A INFORMATION LITERACY

A pretensão do currículo integrado é organizar os conhecimentos escolares por meio de temas-problemas amplos, que permitem ir mais a frente da visão fracionada que é originada pelas partes de um todo curricular, por intermédio de um grupo de estratégias de busca, ordenação, análise, interpretação e representação da informação, de forma a contemplar um aprendizado colaborativo, ativo e independente, norteado pelo próprio aprendiz, tendo o docente como facilitador.

Cabe destacar que o currículo integrado resulta das experiências pessoais dos aprendizes, diagnosticando suas diferenças e complexidade. Institui relações entre os conhecimentos e acontecimentos disciplinares e as ocorrências da vida real, como estratégia para que ocorra o aprendizado teórico, modo de proceder e atitudes, permitindo que os aprendizes aprendam continuamente, indo além da instituição educacional (DUDZIAK, 2001).

As propostas curriculares precisam contemplar conteúdos e estratégias de aprendizagem que habilitem os aprendizes a desenvolverem suas atividades profissionais a contento.

Beneficiar o ensino para que haja um melhor entendimento da realidade faz parte do projeto pedagógico e educacional que vai além do reducionismo psicológico e disciplinar (DUDZIAK, 2001).

O questionamento das representações únicas e fragmentadas da realidade faz-se necessário, sendo ele o responsável pelo significado da competência em informação. É nesse sentido que a transdisciplinaridade é um passo adiante, por pregar o desaparecimento dos limites disciplinares, busca a sinergia dos espaços de conhecimento, a apropriação da tecnologia como impulsionadora dos processos educacionais, concentrando-se nos aprendizes e nos temas/problemas sugeridos.

Portanto, a transdisciplinaridade possibilita a implementação do *currículo integrado*, que tem como princípio as experiências pessoais dos aprendizes, admitindo suas diferenças e complexidade, possibilitando um aprendizado

independente, ativo, para a construção do indivíduo (DUDZIAK, 2001).

2.10 PROFISSÕES E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS

As profissões nasceram, segundo Mueller (2004), no instante em que as pessoas começaram a exercer um trabalho específico, destinando a ele, tempo integral. Aliado a isso, surgiu a necessidade de especialização e vários cursos acadêmicos foram criados para transmitir o conhecimento e elevar a qualidade dos serviços prestados.

Silva (2006, p. 25), citando Freidson diz que:

as profissões contemporâneas poderiam ser consideradas uma variante instruída, de classe média, do princípio ocupacional de organização já representado pelos ofícios da classe trabalhadora; a diferença entre os dois é que a reivindicação de autonomia e autocontrole entre profissões baseia-se comumente mais na educação “superior” formal que na escola secundária profissionalizante ou no longo aprendizado prático de alguma habilidade manual que presumidamente exige um discernimento complexo.

Portanto, o referido autor relaciona as profissões como sendo consórcios no mercado de trabalho, por intermédio de sistemas de credenciamento, que faz a distinção das ocupações e profissões pela mesma não exigirem uma certificação formal e não assumirem nenhum tipo de compromisso com o desenvolvimento científico profissional.

A **ocupação** envolve pessoas que trabalham por conta própria, donos de estabelecimentos comerciais, com ou sem vínculo empregatício; os **profissionais** são apontados como especialistas em suas funções, respondendo juridicamente pelos seus atos.

Segundo Castells (2005), nossa sociedade é marcada pelo processamento da informação e geração do conhecimento;

portanto, as profissões especializadas e técnicas são o foco da nova estrutura ocupacional.

Cabe destacar que as tecnologias de informação disponibilizadas on-line, tornam favoráveis as condições para que o profissional realize seus afazeres em lugares distintos geograficamente.

Tais mudanças exigem o seguinte entendimento, de acordo com Cunha (2000, p. 189):

entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e os novos modos de responder a estas necessidades criando novos métodos e novas formas de trabalho. Neste sentido, o futuro das profissões está ligado a sua capacidade de se adaptar a essas novas demandas.

O desenvolvimento científico e tecnológico, a globalização e a Internet propiciam novos significados aos espaços de trabalho, à ciência e as profissões.

Dentre os vários objetivos da formação profissional, destacam-se como primordial, seus efeitos em ajustar o comportamento do indivíduo ao ambiente econômico e social (LUNKES, 2004).

No que tange aos objetivos da formação profissional, de acordo com a Recomendação/150 da Organização Internacional do Trabalho e, segundo Fávero (apud LUNKES, 2004, p. 39), são: “[...] desenvolver as aptidões humanas para uma vida ativa produtiva e satisfatória [...]”, aliando as várias formas educacionais de forma a obter e influir individual ou coletivamente em todos os aspectos que diz respeito às espécies de trabalho e o meio econômico e social. Ainda segundo os autores, a formação profissional é “[...] processo contínuo, que não se esgota num determinado número de anos de estudo, mas que se estende por toda a vida”.

A partir do exposto, a formação profissional inclui as etapas que se seguem:

- a) **Iniciação profissional** – entendida como as primeiras noções teórico-práticas, ministradas

- sistematicamente em cursos ou treinamentos, objetivando a introdução de mão-de-obra semi-qualificada;
- b) **Aprendizagem e qualificação**- formação metódica do profissional realizada em escolas, em centros de formação ou no próprio local de trabalho;
 - c) **Atualização, aperfeiçoamento** – modalidades e especialização- modalidades de formação destinada à pessoal já qualificado sistematizados, principalmente nas escolas superiores e universidades;
 - d) **Capacitação e treinamento** – a primeira indica um modo de ação menos definido que a aprendizagem e a qualificação. A segunda visa a preparação para ações específicas e conteúdo essencialmente prático;
 - e) **Desenvolvimento de pessoal**- em particular nível gerencial, para a melhoria do processo de tomada de decisão, supondo participação na gestão da empresa ou de outro tipo de organização (LUNKES, 2004).

2.10.1 Formação inicial e continuada do profissional do bibliotecário

A formação do profissional bibliotecário tem sido motivo de preocupação dos estudiosos da área ao longo da história da biblioteconomia brasileira, sendo alvo de pronunciamentos dos representantes das entidades de classe em eventos e publicações, no meio acadêmico.

Antes da implantação de tecnologias de informação em bibliotecas, o bibliotecário era recluso em verdadeiros “depósitos de livros”, sem reconhecimento profissional e social, atuando especialmente como “guardiões”, vigiando as coleções de manuscritos, livros, documentos e impressos e a informação era fonte de poder.

Com o passar do tempo, com a regulamentação da profissão e com as mudanças curriculares, o bibliotecário investiu na educação continuada, no compartilhamento da

informação, empenhando-se nas novas alternativas de atendimento, nas novas tecnologias gerenciais, indo além de sua unidade, buscando a informação desejada onde quer que ela esteja (RAMOS, 2003).

Inicialmente, a formação do bibliotecário é por intermédio das Universidades ou Escolas de Biblioteconomia, que, ministram as disciplinas obrigatórias para o aprendiz obter a certificação do curso. Além disso, como futuro profissional, necessita ampliar os conhecimentos que a graduação possibilita, por intermédio de cursos, palestras e seminários estágios.

Possuir um diploma superior não faz com que o aprendiz, tenha as competências e habilidades para o exercício da sua profissão; para possuir as qualidades citadas, ele necessita da prática profissional, que virá por meio de estágios ou de atuação no mercado de trabalho.

Segundo Mata (apud FERREIRA, 2008, p. 20), “o estágio permite preparar o acadêmico para uma realidade profissional, através da complementação e aprimoramento educacional, consolidando a união entre o ensino teórico e prático, entre o saber e o fazer, na busca do aperfeiçoamento profissional”.

É nesse cenário que as Universidades e os Cursos de Graduação em Biblioteconomia vêm aperfeiçoando seus currículos, possibilitando que o aprendiz apresente os conhecimentos teóricos inerentes ao seu desempenho profissional.

a formação do bibliotecário já vem acompanhando as exigências do mercado. As habilidades técnicas e conhecimentos profissionais, atualmente encontrados nos egressos dos cursos de Biblioteconomia, retratam muito bem essa evolução. Os “novos profissionais” possuem uma formação que lhes permitem atuar em diversos segmentos da sociedade e os cursos de Biblioteconomia vêm propiciando a atuação deste profissional em vários segmentos da sociedade(SOUTO; FERREIRA, 2005, p. 46).

As exigências impostas pelo mercado de trabalho contribuíram, em muito, para que os currículos dos Cursos de

Biblioteconomia se adequassem a nova realidade profissional. A interdisciplinaridade incorporou, ao novo currículo, várias áreas do conhecimento, dentre elas: tecnologia, marketing, administração, competências, proporcionando, ao futuro profissional bibliotecário, a dimensão de sua atuação.

As profissões, em geral, abrangem um aparato de conhecimentos inerentes de princípios, teorias, técnicas, práticas e metodologias com as quais os profissionais utilizam profissionalmente e que concedem a base para a sua formação. É no contexto das Instituições de Ensino Superior que o profissional da informação, o bibliotecário, é preparado para o desempenho de suas funções.

Considerando o exposto, Souza (2000, p. 5) comenta que:

é um fato concreto que a área de Biblioteconomia veio recebendo grandes impactos em sua atividade educacional durante os últimos vinte anos, tendo se verificado situações distintas. A primeira foi de uma ampla reciclagem nos currículos ofertados nas escolas norte-americanas nos anos 80; a segunda foi a implantação de cursos de Biblioteconomia em todo o território espanhol e a terceira foi o esforço na reestruturação da educação bibliotecária em países que já possuíam uma modelagem tradicional de educação bibliotecária vinculada a objetivos estatais com a França e a Suécia, podendo ser tomadas como exemplos.

No que tange à Biblioteconomia no Brasil, ao contrário do cenário mundial que acabamos de ver, somente em meados da década de 90, ela passou por mudanças em seu perfil e infraestrutura; quanto ao currículo, procedimentos de planejamento, ensino e avaliação de aprendizagem ainda estão sendo discutidas como comenta Souza (2000) em fase embrionária, envolvendo os países do Mercosul, Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile, sobre uma harmonização curricular entre os cursos de Graduação em Biblioteconomia.

Segundo Neves e Longo (2001, p. 224), os profissionais da informação “são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação” em ambientes e organizações do conhecimento.

Algumas habilidades que são essenciais para que os chamados profissionais da informação desempenhem seus papéis de gestores e corretores do conhecimento, segundo Teng e Hawamdeh (2002, p. 195), a saber:

- a) Conhecimento de TI, isto é, saber utilizar a tecnologia apropriada para capturar, catalogar e disseminar informação e conhecimento aos usuários e ter condições de traduzir conhecimento em um banco de dados centralizado para os colaboradores da organização acessarem;
- b) Possuir uma mente afiada e analítica;
- c) Ser inovador e inquisidor;
- d) Possibilitar a criação de conhecimento, o fluxo e a comunicação interna da organização e entre os colaboradores e o público.

No contexto das Instituições de Ensino Superior, mais precisamente nas BUs, o profissional da Informação deve ir além da gestão de coleções indo ao encontro da gestão do conhecimento em que serão, de acordo com Branin (2003):

- a) **Desenvolvedores de GC:** trabalhando alinhados com o corpo docente e discente com o intuito de desenhar, organizar e manter uma variada gama de ativos digitais;
- b) **Integradores de GC:** assumindo um papel mais ativo na missão educacional e de pesquisa universitária, integrando serviços e fontes de informação em cursos e projetos de pesquisa;
- c) **Educadores de GC:** ensinando e treinando estudantes e professores informação literária, bem como, organizar, preservar e compartilhar seus próprios recursos informacionais;
- d) **Pesquisadores de GC:** proporcionando novas opções de organização, recuperação, preservação e armazenagem, por intermédio da aplicação da

biblioteconomia, ciência da informação e novas tecnologias digitais.

Quanto ao seu papel na Gestão do Conhecimento, os Bibliotecários desempenham importante papel, por ocasião de sua *expertise* em categorização, indexação e organização da informação (LAMONT, 2004).

Já os profissionais Bibliotecários, segundo Gandhi (2004 p. 377),

reconhecem os benefícios da GC e de atividades colaborativas e de compartilhamento de conhecimento. Eles têm se esforçado em coletar, organizar, codificar, “arrumar”, e compartilhar seu conhecimento interno explícito e tácito por meio de iniciativas de GC com os arquivos de perguntas freqüentes, repositórios de conhecimentos, *listservs* eletrônicos, *newsgroups*, referência colaborativa, *data mining*, e aplicações de *data warehousing*. Apesar desses esforços de GC iniciais serem um passo na direção certa, iniciativas de GC em bibliotecas têm um longo caminho a percorrer e um tremendo potencial para crescer.

Tendo em vista as mudanças que passaram as Instituições de Ensino Superior, as bibliotecas universitárias que são partes dessas Instituições, necessitam capacitar seus profissionais da informação a fim de que estes estejam aptos a utilizar suas habilidades e competências no desempenho de suas funções indo ao encontro das necessidades e expectativas de seus usuários e da missão da Biblioteca.

Segundo Valentim (2008, p. 8), quando falamos do profissional da informação a imagem é a de um profissional eminentemente técnico, pois “apesar da formação estar apoiada no paradigma da informação, a maioria dos cursos ainda evidencia mais a formação técnica do que a formação humanística”.

Ainda, de acordo com o referido autor, o profissional da informação deverá ter a consciência de seis princípios fundamentais, quais sejam:

- a) **realidade:** saber separar a situação real da situação ideal, conhecer os pontos fracos e fortes da área, ter noção de conjunto, ter consciência de país;
- b) **identidade:** quem somos, o que queremos, qual é o nosso objetivo de trabalho, onde queremos chegar, qual é a nossa estratégia profissional;
- c) **foco:** quem são os clientes reais, quem são os clientes potenciais, quem são os parceiros, quem são os concorrentes, o que somos e o que queremos ser para a sociedade;
- d) **processos:** qual é a matéria-prima de trabalho, quais são os produtos informacionais, quais são os serviços informacionais, o que e como produzimos atualmente, o que e como produziremos no futuro;
- e) **recursos:** quais as tecnologias atuais e quais as tendências das tecnologias de informação no próximo milênio, quais os tipos de unidades de trabalho atuais e quais os tipos que existirão, quais os modelos de gestão atuais e quais as tendências;
- f) **perspectivas:** quais são as competências e habilidades necessárias ao profissional, qual será o nosso objeto de trabalho, qual será nosso mercado de trabalho, o que a sociedade estará precisando no futuro.

Para obter as respostas (para si e para os outros), é preciso que os cursos de formação tenham essas preocupações nos seus planos pedagógicos, fornecendo conteúdos que tornem possíveis ao aluno conhecer sua profissão e ter uma visão completa de sua formação.

Considerando o cenário exposto, é nítido que nos tempos atuais a competência profissional transcende os limites da mera aptidão técnico-científica e invade o campo do político-social. Portanto, repensando o papel das universidades, é apenas de formar profissionais para suprir às demandas do mercado, mas, compreende mas que este, for que é formar cidadãos portadores de valores éticos que, com competência técnica e comprometimento, atuem no seu contexto profissional.

Segundo Cunha (2000), grande tem sido a discussão sobre o futuro das Universidades e suas transformações quando

da impressão do primeiro livro; dentre os principais problemas, estavam o futuro do financiamento para a pesquisa, à necessidade do aumento de verbas destinadas à educação, à perda da erudição pelo incremento das especializações e o desnível de prestígio entre pesquisa e ensino, cobrança ou não de anuidades, qualidade do ensino de graduação.

Todos esses problemas de ensino, sem dúvida refletirão nas Bibliotecas Universitárias. O governo tem se esforçado para alterar suas formas, tradicionais de colaboração às IES, mas, no que tange a recursos financeiros os obstáculos continuam. As Universidades, por si só, procuram alternativas de recursos em fontes privadas especialmente no mercado.

Ainda, de acordo com Cunha (2000), os recursos e departamentos mais ligados ao mercado são os que possuem maior grau de viabilidade dentro do campus; exemplo disso existe a área médica e ciências e tecnologia, áreas valorizadas pelo mercado e tradicionalmente possuem ligações com a Indústria; já as outras áreas com serviços mais distantes do mercado de trabalho, entre elas as humanas, ciências sociais, ficam em desvantagem.

Considerando o exposto, é visível que as Universidades não estão preparadas para esse mercado competitivo.

Cunha (2000) ressalta que o enfoque do mercado globalizante pode ser perverso para as Bibliotecas Universitárias porque, tradicionalmente, são centros de custos, e não de capacitação de recursos.

Mudanças precisam ser feitas, para que a Biblioteca Universitária possa ocupar seu nicho de destaque na vida acadêmica; a UFSC, é uma instituição que controla e centraliza os aspectos de aprendizagem, e o impacto é a quebra dessa estrutura, com uma mudança de visão voltada para o aluno.

A natureza da educação superior será mais alterada pela nossa habilidade de introduzir novas e eficientes maneiras para o aprendizado do que pela mera introdução de novas mídias para o transporte da informação; isto virá ao encontro de novos modelos de organização, novas parcerias entre Universidades/aluno. (CUNHA, 2000).

O modelo vigente de ensino no Curso de Biblioteconomia dispensa os alunos de uma participação mais ativa

intrabibliotecas restringindo-se apenas à participação teórica. Parcerias precisam para que essa nova realidade, essa nova forma de aprendizado seja adotada, e, os resultados sejam absorvidos pelas partes envolvidas, biblioteca/escola/alunos.

É sabido que a missão da Universidade é o ensino, pesquisa e extensão; esses papéis no século XX poderão ser vistos como uma simples manifestação no século XXI e ligados a papéis fundamentais de criação, preservação, integração, transmissão e ampliação do conhecimento (CUNHA, 2000).

Os estudantes de hoje fazem parte de uma sociedade digital, corporativa, e devem aprender por meio de participações e experimentações diretas, interativas e, de acordo com Cunha (2000), enquanto não surgir uma didática específica para esse tipo de aprendizado, o enfoque do currículo da Universidade tradicional pode ser bem mais efetivo para essa geração. O corpo docente do século XXI verá que será necessário reduzir seus papéis como professores e se transformarem em desenvolvedores de experiência de aprendiz.

Um dos requisitos fundamentais do profissional bibliotecário é a educação continuada, que precisa ter as seguintes características: criativo, senso crítico, pró-ativo, dinâmico, administrador e saber trabalhar em equipe. Segundo Santos (2000, p.18), “Informação é com o que lidamos, profissional é a palavra que une a coisa toda”. Portanto, é extremamente importante o aperfeiçoamento, pois somente assim, o bibliotecário conseguirá integrar-se no seu campo profissional, exercendo com eficiência e eficácia sua profissão. Contudo, não basta apenas ter conhecimento das tecnologias; é de suma importância também, a interatividade do profissional bibliotecário com o mercado de trabalho, bem como, com os demais profissionais.

Cabe destacar a necessidade do aprendizado ao longo da vida que precisa estar presente no cotidiano dos bibliotecários que prezam pela competência informacional, pois é através desse aprendizado, dessa atualização contínua, que esses profissionais serão competentes em informação.

a *Information Literacy* é uma forma de conceber nossa interação com o mundo, uma metáfora da própria condição humana

de aprendizado permanente, diretamente ligada que está ao aprender a aprender e ao aprendizado ao longo da vida [...] (DUDZIAK, 2003, p. 31).

A competência informacional precisa da educação continuada que não deve se restringir apenas às Tecnologias de informação, fazendo-se necessário que o profissional encontre a competência nas suas dimensões: técnica, estética, política e ética.

Cabe destacar a importância da formação contínua para os aprendizes atuarem nesse novo mercado de trabalho, pois, somente assim, desenvolverão as competências necessárias para seu desempenho profissional. Segundo Vitorino (2008, p.11): “a formação contínua não pode se limitar a conhecimentos e competências, mas deve envolver valores, compromissos normativos e convicções éticas”.

É, nesse cenário, que se solidifica o referido estudo, para que, Bibliotecários, Bibliotecas e alunos, percebam a importância de uma educação voltada para a *Information Literacy*.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

“Cristaliza tuas metas. Elabora um plano para atingi-las. Marca uma data máxima. Então, com suprema confiança, leva adiante teu projeto”. (Paul Meyer)

Neste capítulo apresentamos os procedimentos metodológicos que delineiam esta pesquisa, a partir da sua perspectiva, categorias de análise, definição da população e amostra, bem como os métodos utilizados na coleta e análise dos dados.

3.1 MÉTODO

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 65),

Método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo- conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Portanto, o embasamento teórico e metodológico existe para dar sustentação ao trabalho científico.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Vergara (2007), quanto aos tipos de pesquisa, sugere dois critérios para sua categorização: Quanto aos fins e quanto aos meios utilizados:

Quanto aos fins, a presente pesquisa é classificada como descritiva, pois segundo Triviños (2009), permite ao investigador ampliar sua experiência em relação à um determinado problema. Assim, a esta etapa de identificação das competências requeridas, a referida pesquisa enquadra-se como descritiva por apresentar:

a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, até mesmo, o estabelecimento de relação entre as variáveis, bem como, a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, dentre elas, a aplicação de questionários e a observação sistemática.(GIL, 2002, p. 42)

Ajusta-se nos padrões de uma pesquisa aplicada, que tem como objetivo dar origem a conhecimentos e contextualizá-los com a realidade social, educacional, científica e tecnológica, de forma a ajudar na solução de problemas específicos.

Feita a identificação das competências requeridas, a referida pesquisa é de cunho empírico e a enquadramos como descritiva.

Quanto aos fins, caracteriza-se como descritiva, de acordo com Gil (2002, p. 43), “[...] tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”.

Trata-se também de uma pesquisa aplicada, por ser alicerçada pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, objetivando “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos” (SILVA et al 2001, p. 20).

A pesquisa aplicada, segundo Leopardi (2002, p. 119), visa resolver ou contribuir com os problemas práticos, procurando soluções para problemas concretos. Portanto, na referida pesquisa, e de acordo com embasamentos teóricos efetuados, revelamos a necessidade atual das Bibliotecas Universitárias adotarem uma nova postura frente à nova realidade do profissional bibliotecário.

Realizou-se um estudo de caso, na BU da UFSC, que, segundo Richardson (2008), não se trata de um estudo de um objeto, mas de um fenômeno, o que se caracteriza neste estudo, a identificação das competências requeridas da Direção, Bibliotecários da BU e alunos da última fase do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC. Já, Triviños (2009), acrescenta que o estudo de caso apresenta o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada, tendo isso como objetivo principal, mencionando, também, que os resultados

atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encadeamento de outras pesquisas.

Apresenta uma finalidade prática, porque vai analisar organização real que utilizará o resultado para solucionar seus problemas advindos desta problemática.

Quanto à abordagem, caracteriza-se por ser quantitativa, com uso de técnicas estatísticas descritiva para efetuar a análise dos dados obtidos pelos questionários aplicados à Direção e Bibliotecários da BU e alunos da última fase do Curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, com utilização dos conceitos da *information Literacy*.

De acordo com Richardson (2008), a pesquisa quantitativa é aquela que aplica a quantificação tanto na coleta de dados quanto no tratamento por intermédio de técnicas estatísticas que vai desde as mais simples como percentual e média, até às mais difíceis como coeficiente de correlação. É utilizada em estudos descritivos cujo intuito é descobrir e classificar a relação entre variáveis.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 184), "questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador".

Algumas considerações, de acordo com Carbone et al (2009), devem ser consideradas como quando da aplicação de questionários para o mapeamento das competências tais como: antes de sua formatação deve ter precedido a utilização de uma ou mais técnicas como por exemplo, análise documental e observação, objetivando reunir informações para sua correta elaboração, bem como, a definição da escala adequada para os respondentes medirem o grau de importância das competências.

A pesquisa documental foi contemplada, por meio de materiais que de acordo com Gil (2002, p. 45), "[...] não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados". Cabe destacar que a pesquisa documental envolveu-se com os documentos históricos da BU, relatórios mensais estatísticos, boletins informativos com a finalidade de identificar o perfil da instituição pesquisada (fluxos, estrutura etc.) Quanto à pesquisa dos alunos, utilizamos planos de aula,

currículo do curso de graduação, relatórios, planejamentos, etc., que fundamentam a subsídiam a análise de dados.

Pasqualini (2004 apud CARBONE, et al , 2009) destaca a importância da validação semântica do questionário antecedendo a sua aplicação, independentemente da escala de avaliação que foi adotada pelo pesquisador, pois é através dessa validação que será feita a verificação se o mesmo foi compreendido pelos respondentes, bem como, serão apontados os possíveis erros ou deficiências.

A validação semântica da referida pesquisa foi realizada no mês outubro na BU da UFSC, com aplicação dos questionários à 02 bibliotecários que faziam parte de uma biblioteca setorial, que não se enquadravam no perfil aos critérios pré-estabelecidos para fazer parte da amostra da pesquisa.

Na óptica da abordagem do problema, utilizamos questionários, e a pesquisa bibliográfica que, segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 166), estrutura-se a partir de:

fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros teses, etc. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito sobre determinado tema.

Foi realizada também, uma revisão sistemática na base de dados *Web of Science* n l qual foram liistados os 25 artigos mais consultados na literatura especializada internacional sobre *Information Literacy*, que será apresentado a seguir, por meio do quadro 16:

Quadro 16 - Os 25 artigos sobre competência informacional mais citados na literatura especializada Internacional

Autor	Título Do Artigo	Publicação	Citações
ELMBORG, J.	<i>Critical information literacy: implications for instructional practice</i>	Journal of Academic Librarianship. 2006 Mar.; 32 (2): 192-199	377
MAYBEE, C.	Undergraduate perceptions of information use: the basis for creating user-centered student <i>Information literacy</i> instruction	Journal of Academic Librarianship. 2006 Jan.; 32 (1): 79-85	370
SIMMONS, M.H.	Librarians as disciplinary discourse mediators: using genre theory to move toward critical <i>information literacy</i>	Portal-Libraries and the Academy. 2005 Jul.; 5 (3): 297-311	319
TUOMINEN, K.; SAVOLAINE, N. R, TALJA,S.	<i>Information literacy</i> as a sociotechnical practice	Library Quarterly. 2005 Jul.; 75 (3): 329-345	317
LLOYD, A.	<i>Information literacy: different contexts, different concepts, different truths?</i>	Journal of Librarianship and Information Science. 2005 Jun.; 37 (2): 82-88	307

OWUSU-ANSAH, E. K.	<i>Information literacy</i> and higher education: placing the academic library in the center of a comprehensive solution	Journal of Academic Librarianship. 2004 Jan.; 30 (1): 3-16	230
JULIEN, H.; BOON, S.	Assessing instructional outcomes in Canadian academic libraries, <i>Information literacy</i>	Library & Information Science Research. 2004; 26 (2): 121-139	224
PAWLEY, C.	<i>Information literacy: a contradictory coupling</i>	Library Quarterly. 2003 Oct.; 73 (4): 422-452	213
JOHNSTON, B.; WEBBER, S.	<i>Information literacy</i> in higher education: a review and case study	Studies in Higher Education. 2003 Aug; 28 (3): 335-352	205
OWUSUANSAH, E. K.	<i>Information literacy</i> and the academic library: a critical look at a concept and the controversies surrounding	Journal of Academic Librarianship. 2003 Jul; 29 (4): 219-230	197
RADER, H. B.	<i>Information literacy</i> 1973-2002: a selected literature review	Library Trends. 2002 Fal; 51 (2): 242-259	167
ROCKMAN, I. F.	Strengthening connections between	Library Trends. 2002 Fal;	164

	<i>information literacy</i> , general education, and assessment efforts	51 (2): 185-198	
GRAFSTEIN, A.	A discipline-based approach to <i>information literacy</i>	Journal of Academic Librarianship. 2002 Jul; 28 (4): 197-204	154
MARCUM, J.W.	Rethinking <i>information literacy</i>	Library Quarterly. 2002 Jan; 72 (1): 1-26	142
DUNN, K.	Assessing <i>information literacy</i> skills in the California state university: a progress report	Journal of Academic Librarianship. 2002 JANMar; 28 (1-2): 26-35	85
BRUCE, C. S.	Workplace experiences of <i>information literacy</i>	International Journal of Information Management. 1999 Feb; 19 (1): 33-47	84
LECKIE, G. J.; ULLERTON, A.	<i>Information literacy</i> in science and engineering undergraduate education: Faculty attitudes and pedagogical Practices	College & Research Libraries. 1999 JAN; 60 (1): 9-29	82
MUTCH, A.	<i>Information literacy</i> : An Exploration	International Journal of Information Management.	68

		1997 Oct; 17 (5): 377-386	
SNAVELY, L.; COOPER, N.	The <i>information literacy</i> debate	Journal of Academic Librarianship. 1997 Jan; 23 (1): 9-14	56
BEHRENS, S.J.	A conceptual analysis and historical overview of <i>information literacy</i>	College & Research Libraries. 1994 Jul; 55 (4): 309-322	34
BAWDEN, D.	Information and digital literacies: a review of concepts	Journal of Documentation. 2001 Mar; 57 (2): 218-259	24
MAUGHAN, P. D.	Assessing <i>information literacy</i> among undergraduates: a discussion of the literature and the university of California-Berkeley assessment experience	College & Research Libraries. 2001 JAN; 62 (1): 71-85	20
JULIEN, H.	<i>Information literacy</i> instruction in Canadian academic libraries: longitudinal trends and international comparisons	College & Research Libraries. 2000 Nov; 61 (6): 510-523	12
WEBBER, S.; JOHNSTON, B.	Conceptions of <i>information literacy</i> : new perspectives and implications	Journal of Information Science. 2000; 26 (6): 381-397	08

Fonte: Web of Science, (2011)

Os referidos artigos destacam-se pelo rico conteúdo apresentado sobre competência informacional, sugerindo ações mais educativas das bibliotecas e dos profissionais bibliotecários no que tange ao desenvolvimento da competência informacional dos estudantes. Dentre as ações, cabe destacar: iniciativas com integração entre a biblioteca e docência, visando uma maior compreensão por parte dos professores a respeito de como os alunos entendem e fazem uso da informação, maior enfoque pedagógico da biblioteca, pedagogia da competência informacional bem como, a integração curricular voltada para o desenvolvimento da competência informacional.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Inicialmente, estabelecemos contato direto com a direção da BU da UFSC, por intermédio da Carta de Apresentação, (Apêndice 1) e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE (Apêndice 2), explicando os objetivos, bem como a liberação para a realização da pesquisa de campo.

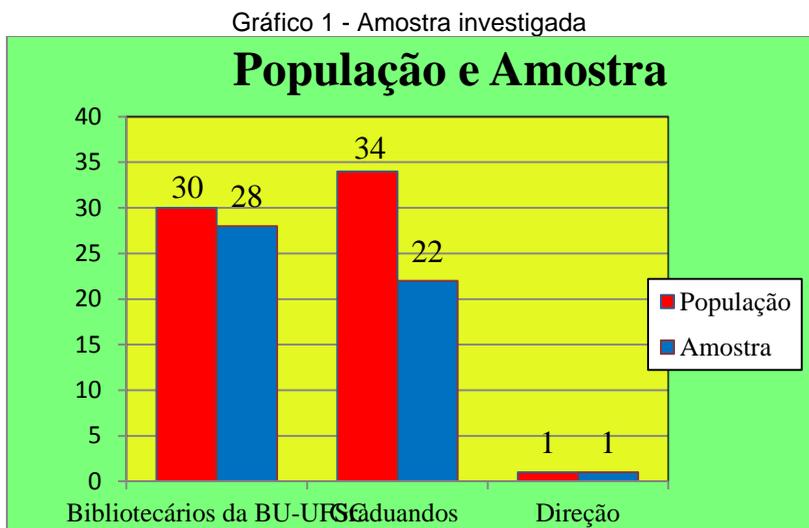
A seguir foram selecionados intencionalmente, a direção (Apêndice 3), e vinte e oito (28) bibliotecários (Apêndice 4), de um total de trinta (30), lotados na BU e vinte e dois (22), de um total de trinta e seis (36) alunos da última fase do curso de biblioteconomia da UFSC, (Apêndice 5). Portanto, os sujeitos de pesquisa foram: a direção e os bibliotecários da BU e os alunos da última fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação do CED, da Universidade federal de Santa Catarina, com o intuito de identificar quais competências são requeridas da direção, dos bibliotecários da BU e dos alunos da última fase do Curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, na perspectiva da produção do conhecimento, orientado pelos conceitos da *Information Literacy*.

A escolha dos alunos, a partir da quarta fase do curso de graduação ocorreu pelo fato de ser, neste momento, que efetivamente se iniciam as disciplinas que trabalham as competências e habilidades técnicas e profissionais específicas.

Pasquali (apud CARBONE, et al, 2009) destaca a

importância da validação semântica do questionário antecedendo a sua aplicação, independentemente da escala de avaliação que foi adotada pelo pesquisador, pois é por meio dessa validação que será feita a verificação se o conteúdo do instrumento foi compreendido pelos respondentes, bem como, serão apontados os possíveis erros ou deficiências

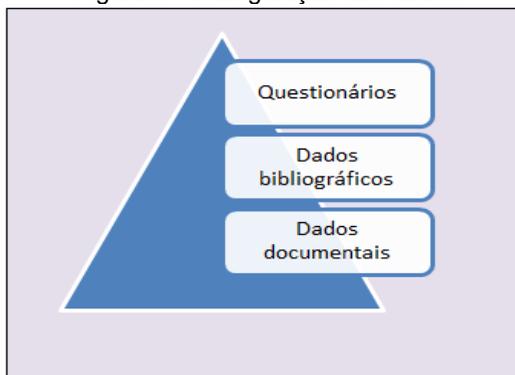
A partir da etapa de validação, foram selecionados intencionalmente, a direção e vinte e oito (28) bibliotecários de um total de trinta (30), lotados na BU e vinte e dois (22), de um total de trinta e seis (36) alunos da última fase do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, conforme o gráfico 1, abaixo:



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

De acordo com os dados obtidos, nos questionários, com a Direção, Bibliotecários e alunos, foram triangulados com os dados documentais fornecidos pela BU e dados bibliográficos, como apresentamos a seguir, figura 8:

Figura 8 - Triangulação dos dados



Fonte: Elaborada pela autora (2012)

3.4 COLETA DE DADOS

As duas fases, a de coleta e análise de dados, acontecem quase que simultaneamente, em determinada fase da pesquisa e é nesse sentido que utiliza-se a técnica de triangulação que, de acordo com Triviños (2002, p. 142),

a coleta e a análise de dados são uma etapa no processo de pesquisa quantitativa, ou duas fases que se retroalimentam constantemente, só didaticamente podemos falar em forma separada. Qualquer ideia do sujeito, documento etc., é imediatamente descrita, explicada e compreendida, à medida que isso seja possível na perspectiva da técnica da triangulação.

Através das considerações de Triviños (2006), a triangulação tem o intuito de abranger ao máximo a descrição, explicação e compreensão do foco de estudo. Esse pensamento é corroborado com Yan (2001, p. 120), que explica a triangulação como “um fundamento lógico para se utilizar várias fontes de evidências”.

Trata-se, portanto, a triangulação, de um modelo de método misto que é abordado pelo pesquisador para tentar confirmar, fazer validação cruzada ou corroborar resultados no

contexto de um único estudo (CRESWELL, 2007).

A triangulação classifica-se em quatro tipos que podem ser, conforme Patton (1987):

- a) De fontes de dados (triangulação de dados);
- b) Entre avaliadores diferentes (triangulação de pesquisadores);
- c) Perspectivas sobre o mesmo conjunto de dados (triangulação da teoria), e,
- d) De métodos (triangulação metodológica).

Com o objetivo de esclarecer como se realizou a coleta de dados para atingir os objetivos propostos na presente pesquisa, apresentamos, a seguir, sua sistematização, quadro 17:

Quadro 17 - Coleta de dados para obtenção dos objetivos específicos

Objetivos Específicos	Coleta de dados/ Sujeitos da Pesquisa
Caracterizar a BU como espaço de ensino/aprendizagem	Foi realizada, uma revisão teórica sobre bibliotecas universitárias, gestão do conhecimento no contexto das BUs, bem como, consulta em base de dados internacionais e nacionais que abordam o papel da biblioteca universitária na comunidade acadêmica.
Identificar as competências requeridas da direção dos bibliotecários da BU e dos alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, na perspectiva da competência informacional	Este levantamento foi realizado através da aplicação de questionários à direção e bibliotecários da BU , bem como, aos alunos da última fase do Curso de graduação em biblioteconomia da UFSC. Foram questionados quais as competências são necessárias para que o bibliotecário desempenhe suas atribuições, bem como, quais as habilidades, atitudes e conhecimentos deveriam ter, para o exercício de suas funções. Quais as concepções é a considerada ideal para a Biblioteca e para o Bibliotecário: ênfase na informação, ênfase no conhecimento, ênfase no apredizado. Qual o nível ideal para o bibliotecário: organizador,localizador/discursivo,identificador/instrutor, orientador/professor ou nível tutor/conselheiro.

Propor Diretrizes para processos de produção de conhecimento, orientadas pela competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem	Após ser definido o rol de competências requeridas da direção, dos bibliotecários da BU e dos alunos do Curso de Biblioteconomia da UFSC, foi feito o confronto, com o intuito de verificar se as mesmas estavam orientadas pelos conceitos da <i>Information Literacy</i> , visando a produção do conhecimento, em ambientes de ensino/aprendizagem.
---	---

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Os direitos e liberdade de expressão e participação dos pesquisados foram respeitados, não havendo nenhum tipo e indução. Foram feitas perguntas semelhantes nos três questionários aplicados, direção, bibliotecários e alunos, levando em consideração as categorias de análise, figura 9, para que se pudesse manter a base de comparação.

3.5 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Utilizamos uma análise predominantemente qualitativa, a partir dos percentuais e somatório de ocorrências de cada público, em cada questão; em seguida, efetuamos uma análise comparativa das questões comuns aplicadas, com estratificação de público. Ambas as análises seguiram critério categorial, pautado nas definições utilizadas nos instrumentos de coleta.

Os questionários destinados à direção e bibliotecários da BU foram compostos por 36 questionamentos contendo perguntas abertas e fechadas, visando identificar as competências profissionais da direção e bibliotecários da BU da UFSC; aos alunos da última fase do curso de biblioteconomia da UFSC foi aplicado questionário contendo 20 perguntas abertas e fechadas buscando caracterizar a BU como espaço de ensino/aprendizagem, bem como, identificar se as competências desenvolvidas durante o curso vão ao encontro das necessidades e expectativas do mercado de trabalho e, finalmente, propor diretrizes para processos de produção de conhecimento, orientadas pela *information literacy*, em ambientes de ensino/aprendizagem, respondendo assim, os objetivos específicos da presente pesquisa.

Para avaliar os objetivos da pesquisa utilizamos as seguintes variáveis de avaliação: revisão sistemática na base de dados *Web of Science* onde foram listados os 25 artigos mais consultados na literatura especializada internacional sobre *Information Literacy*, bem como pesquisa em: livros, periódicos, teses e dissertações, que abordam o referido assunto. Apresentação dos conceitos, objetivos, características e concepções acerca da *Information literacy*; competência e competência informacional; desenvolvimento e mapeamento da competência informacional; reflexos da competência informacional para o bibliotecário; o bibliotecário e a *information Literacy*; a *information literacy* modificando o perfil das bibliotecas; conhecimento; processo de produção do conhecimento; papel do bibliotecário como mediador do conhecimento; gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias; bibliotecas universitárias e seus processos; ensino tradicional; IES e suas práticas pedagógicas; avaliação das ementas das disciplinas do Curso de graduação em Ciências da Informação da UFSC, com vistas a identificar as competências, conhecimentos e habilidades necessárias para que o aluno, futuro profissional, desempenhe suas funções de acordo com as exigências do mercado de trabalho; definição das competências, conhecimentos e habilidades, que as disciplinas dos cursos de graduação de ciências da informação devem ter, para que haja correspondência na estrutura organizacional e funcional da biblioteca Universitária da UFSC, e curso de graduação em biblioteconomia orientadas para produção do conhecimento de acordo com os conceitos da *Information Literacy*.

A pesquisa documental envolveu a análise dos documentos históricos da BU/UFSC com intuito de investigar sua história, estrutura, missão, visão, objetivos, organograma, serviços e processos, usuários, acervo, competências de acordo com seu regimento interno, currículo do curso de biblioteconomia.(www.bu.ufsc.br,2012)

Apresentamos, a seguir, o detalhamento da análise feita através da coleta de dados.

3.6 DEFINIÇÃO DOS TERMOS

Este item tem a função de explicar os conceitos empregados nesta pesquisa com o intuito de torná-los objetivos e claros.

3.6.1 Bibliotecas universitárias

Atuam em instituições de ensino superior, como centros universitários, universidades e faculdades, tendo por finalidade dar suporte informacional necessário para que as atividades curriculares dos cursos, sejam completas, ofertando recursos para promover a pesquisa científica. A biblioteca universitária tem por missão prover informação para o ensino, a pesquisa e a extensão, de acordo com a política, projeto pedagógico e programas da universidade a qual está inserida. As diretrizes do ensino superior reforçam a necessidade de participação ativa das bibliotecas em programas de ensino, pesquisa e extensão. (ANZOLIN E SERMAN, 2006, p. 7)

3.6.2 *Information Literacy* – Competência informacional

O termo está intimamente relacionado ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação. Pessoas competentes em informação reconhecem a importância de como e onde achar a informação, a importância de avaliar e selecionar as informações mais relevantes, organizar a informação visando novas ideias e interpretações; enfim, saber usar a informação para a construção de conhecimentos importantes para o bem comum. Portanto, pessoas competentes em informação são aprendizes independentes que se adequam as novas situações, por interiorizarem comportamentos de busca e uso da informação para a resolução de problemas e cumprimento de tarefas assumindo sua responsabilidade pessoal e social (DUDZIAK, 2003).

Falando sobre competências, Leme (2005) a define na forma de três pilares: *Conhecimento* é o saber. *Habilidade* é o saber fazer, é utilização do conhecimento no dia-a-dia. Já a *atitude* é o querer fazer, isto é, o que nos leva a praticar nossa habilidade sobre determinado conhecimento.

3.6.3 Gestão do conhecimento

Processo de criação, validação, apresentação, distribuição e aplicação do conhecimento, permitindo a organização aprender, refletir, desaprender e reaprender, considerados essenciais para a construção, manutenção e reposição das competências organizacionais básicas (BHATT, 2001, p. 71).

3.6.4 Processo de criação do conhecimento

Processo contínuo de auto-transcendência através do qual uma entidade transcende os limites de sua condição anterior e atinge uma nova através da aquisição de um novo contexto, de uma nova visão de mundo e de novos conhecimentos (NONAKA, TOYAMA, KONNO, 2000, p. 8).

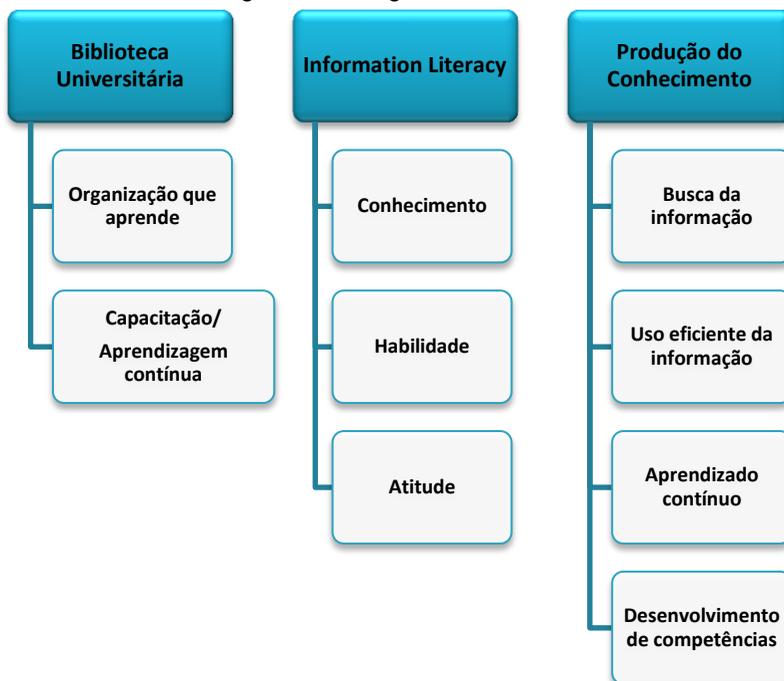
3.6.5 Organização que aprende

Senge (2006) conceitua organização que aprende como uma organização em que as pessoas abrem sua mente para novas formas de raciocínio, veem o mundo de forma sistêmica, aprendem continuamente e em equipe. Segundo Lacombe e Heilborn (2003), para estimular um ambiente que leve à aprendizagem, deve-se dar prioridade ao desenvolvimento dos indivíduos, estimulando a troca de ideias, a comunicação entre as unidades e entre as unidades e a alta administração. A tolerância para novas ideias, bem como a aceitação de riscos.

A organização que aprende é a que oportuniza seus servidores a descobrirem e desenvolverem seus talentos no setor mais indicado a ele, oferecendo capacitação voltada à aprendizagem individual e em equipe, a mudança de mentalidade e a quebra de paradigmas.

Nessa categoria, procuramos verificar o que diz a literatura sobre como transformar a organização em uma organização em constante aprendizagem, utilizando seus talentos, é constatado na prática administrativa da UFSC.

Figura 9 - Categorias de análise



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

3.7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

3.7.1 Análise dos dados segundo questionário aplicado à direção da BU/UFSC

Neste tópico, apresentamos a interpretação dos resultados da pesquisa aplicada à Direção da Biblioteca Universitária da UFSC. As questões aplicadas são semelhantes às dos outros públicos envolvidos na pesquisa e estão pautadas, da mesma forma, no perfil e formação dos entrevistados, além das concepções em relação ao trabalho do profissional de biblioteconomia, contudo, não serão utilizados gráficos ou expostas distribuições de ocorrências em forma de tabela, visto que este público é representado, apenas, por um indivíduo.

Quanto ao perfil do pesquisado, observou-se que é do sexo feminino, possui idade acima de 50 (cinquenta) anos, tem formação acadêmica em nível de especialização e terminou a graduação há mais de 20 (vinte) anos. O pesquisado afirmou ter publicado trabalho científico e este ocorreu em anais de congressos da área de biblioteconomia. Quanto a eventos da área, o pesquisado informou que não participou nos últimos dois anos.

No que tange à formação do entrevistado, questionado sobre a satisfação com o curso que frequentou, o critério escolhido foi bom. O pesquisado justificou a opção, apontando que, no referido curso de graduação que frequentou, todos os aspectos da biblioteconomia foram abordados de forma a possibilitar o início de uma atividade profissional. Quando questionado sobre o currículo do referido curso em relação às exigências do mercado, o entrevistado afirmou que o currículo o preparou em parte para a prática profissional; resgatou que a disciplina de Administração de Bibliotecas deveria ter mais horas/aula e dar um enfoque maior na gestão de pessoal e financeira.

Segundo a direção da BU, a questão de alocar o bibliotecário conforme seu perfil profissional foi respeitado na ocasião da lotação, no entanto, o pesquisado não informou se participou de treinamento específico para desempenhar sua função atual. Em relação a outros treinamentos, apontou ter participado de capacitações relacionadas à liderança, desenvolvimento de competências, qualidade no atendimento do usuário e treinamentos técnicos. Em relação a participação em cursos de aperfeiçoamento e atualização, o pesquisado afirmou que realizou de dois a três cursos, nos últimos 2 (dois) anos.

Quando questionado sobre a maneira que utiliza para adquirir novos conhecimentos, o entrevistado afirmou que participa de cursos de especialização, conferências/palestras, simpósios/seminários, além de cursos de línguas estrangeiras. Salientou, ainda, a experiência profissional, em sua opinião, é o que mais contribui para a aquisição do conhecimento.

Trabalhar em equipe, domínio das novas tecnologias, capacidade de comunicação interpessoal, conhecimento na língua estrangeira, atitude proativa, criatividade, aprendizado

contínuo, flexibilidade, compartilhamento e cooperação, experiência na área, tomar decisão compartilhada, experiência continuada e capacidade de liderança foram as opções citadas, pelo entrevistado, quando questionado em relação aos atributos essenciais para que o bibliotecário desempenhe suas funções. Estes atributos são coerentes com o nível de trabalho que o entrevistado apontou, como ideal – o nível tutor conselheiro. O tutor conselheiro é aquele que está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado na busca e uso da informação, segundo uma visão holística.

Em relação à competência, a representante da direção da BU considera o conhecimento a dimensão mais importante. Recordando o que diz Leme (2005), a competência é resultante dos fatores: *conhecimento* é o saber; *habilidade* é o saber fazer, é utilização do conhecimento no dia-a-dia; já a *atitude* é o querer fazer, isto é, o que leva a praticar habilidade sobre determinado conhecimento; portanto a visão é de que não há competência na ausência de um dos três elementos.

Dentro do conceito do nível tutor conselheiro do profissional bibliotecário, o conhecimento e habilidades são citados como fundamentais nas situações de aprendizado que buscam a informação.

Segundo o pesquisado, existe uma preocupação com o desenvolvimento das competências dos bibliotecários no local de trabalho, por parte da direção da BU. Reforçando esta opinião, descreve que a instituição promove este desenvolvimento estimulando e dando condições para participação em eventos e cursos da área e afins. Em relação a um sistema de avaliação de competências para os bibliotecários, a representante da direção informou que a BU não possui tal prática, mas que a avaliação ocorre informalmente, de “maneira empírica”.

Diversas são as necessidades e expectativas informacionais dos usuários frequentadores da BU, segundo o entrevistado, e estão de acordo com a área de conhecimento e momento em que o usuário se encontra no curso. Para atender as necessidades e expectativas dos usuários, além da graduação, o bibliotecário precisa ter boa vontade e desejo de ser útil, segundo o representante da direção da BU.

Questionado sobre o programa utilizado pela BU, para

gerenciamento de suas funções, o entrevistado apontou os *softwares* para reservas, empréstimo/devolução, processamento técnico, consultas, acesso ao usuário, sugestões, aquisições, atividades administrativas, relatórios, controle de visitas, intercâmbio de obras e inventário.

Quanto ao nível dos recursos tecnológicos disponíveis na BU, o pesquisado informou que são bons. Os sistemas tecnológicos existentes, segundo o entrevistado, são autoatendimento e o sistema eletrônico de segurança do acervo. Estes resultados são coerentes com as atividades que são incluídas no *software* utilizado na BU, ou seja, de cunho meramente operacionais e que não vislumbram uma visão mais holística para o uso da informação na biblioteca.

O entrevistado afirmou que a BU é uma organização que aprende, pois está sempre se renovando além de ser flexível, habituada a mudança; integrar ensino/aprendizagem/informação; promover o desenvolvimento do indivíduo na busca de sua competência informacional; liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã; atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos; olhar para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão; respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais são critérios que caracterizam a instituição como uma organização que aprende. Observa-se, novamente, que a figura do profissional bibliotecário no nível tutor conselheiro está presente.

Para a Direção da biblioteca, o que caracteriza a gestão do conhecimento na BU, é a postura de ensinar e treinar estudantes e professores, focar na informação literária, bem como, organizar, preservar e compartilhar seus próprios recursos informacionais, além de proporcionar novas opções de organização, recuperação, preservação e armazenagem da informação. Este resultado não é coerente com a concepção ideal para a instituição biblioteca e para o profissional bibliotecário, apontada pelo pesquisado que é a da ênfase no conhecimento.

A ênfase no conhecimento traz os conceitos da sociedade do conhecimento; acesso e processos; obtenção do saber;

usuários/indivíduos; visão cognitiva; escola em processo; biblioteca como espaço de aprendizado; bibliotecário como mediador de processos. A caracterização da gestão do conhecimento na BU, apontada pela Direção, enquadra-se de forma mais adequada à ênfase na informação, que traz os conceitos sociedade da informação; acumulação do saber; sistemas de informação/tecnologia; habilidades; visão tecnocrática; escola tradicional; biblioteca como suporte; bibliotecário como intermediário. Cabe destacar que os conceitos da *Information Literacy*, apontam, como sendo ideal, ênfase no aprendizado, com a visão da sociedade de aprendizagem; acesso, processos e relações; fenômeno do saber, aprendizes/sujeitos; habilidades, conhecimentos e valores; visão sistêmica; escola aprendente e espaço de expressão; bibliotecário como sujeito e agente educacional (DUDZIAK, 2001).

Sobre a diferença entre a busca da informação e a produção do conhecimento, o entrevistado apontou que na busca pela informação o usuário absorve ou não um conhecimento já produzido e na produção do conhecimento o usuário é o próprio produtor do conhecimento; os dois termos estão intimamente ligados, salienta. Já, em relação à diferença entre produção e gestão do conhecimento, o representante da direção da BU explica que o primeiro termo está expresso em palavras e números, enquanto o segundo termo está ligado a forma como as organizações tem seus processos e atividades documentados.

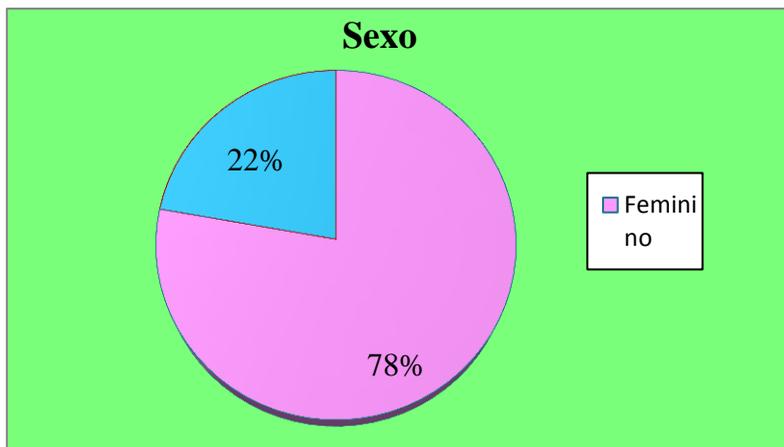
A fim de tecer conclusões acerca das diferentes visões dos 3 (três) públicos pesquisados – direção e bibliotecários da BU e alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC - e contribuir para o alcance dos objetivos do estudo, são descritas comparações entre os resultados encontrados.

3.7.2 Análise dos dados segundo questionários aplicados aos bibliotecários

A fim de responder aos objetivos do estudo, bem como organizar os resultados encontrados com a aplicação dos questionários com os bibliotecários, a apresentação e análise

dos dados está pautada em dois pilares: Perfil e formação dos entrevistados; e concepções em relação ao trabalho na Biblioteca Universitária.

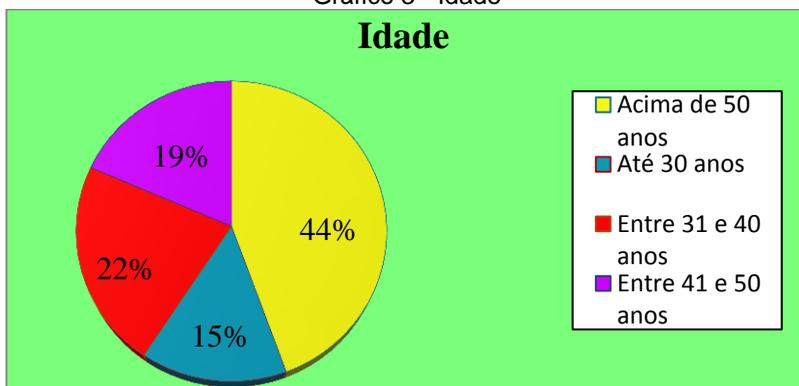
Gráfico 2 - Sexo



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

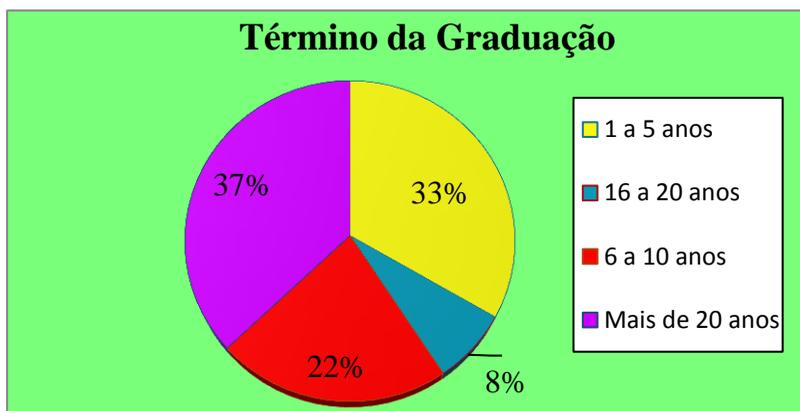
Quanto ao perfil dos bibliotecários entrevistados, observou-se que a grande maioria é do sexo feminino (78%), possuem idade acima de 41 anos (53%, no somatório das faixas) e, um maior percentual da amostra, informou que está formado há mais de 16 anos (45%, no somatório das faixas). Os gráficos 2, 3 e 4 que seguem, ilustram estes resultados.

Gráfico 3 - Idade



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

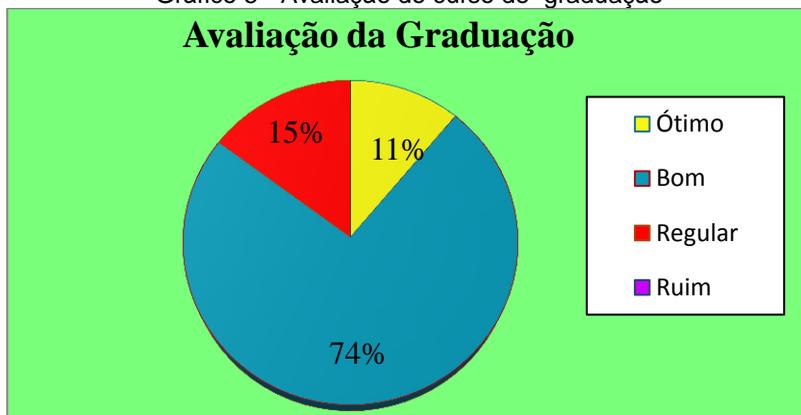
Gráfico 4 - Escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

No que tange à formação dos entrevistados, questionados sobre a satisfação com o curso em que se graduaram, 85% aprovam os mesmos, visto que estes somam aqueles que os classificaram como ótimos ou bons (gráfico 5).

Gráfico 5 - Avaliação do curso de graduação



Fonte: Elaborado pela autora(2012)

Quando questionados sobre a preparação que o referido curso de graduação ofereceu para os desafios da prática profissional, gráfico 5, apenas 35,71% dos entrevistados afirmou que o curso de biblioteconomia o preparou para a prática profissional, enquanto 57,14% - a maioria - informou que esta preparação aconteceu em parte. O cruzamento dos resultados em relação à preparação que o curso ofereceu e a avaliação do curso estão representados na tabela 1, que segue.

Tabela 1 - Preparação do Curso de graduação para o mercado de trabalho

Preparação que o curso ofereceu para desafios da prática profissional em relação à avaliação do curso				
Avaliação	Preparou	Preparou em parte	Não preparou	Não sabe/Não respondeu
Ótimo	11,00%	-	-	-
Bom	24,71%	42,14%	3,58%	3,58%
Regular	-	15,00%	-	-

Fonte: Elaborado pela autora(2012)

A questão de alocar o bibliotecário conforme seu perfil profissional não pareceu ser uma preocupação evidente da Direção da BU, visto que 59% dos pesquisados, gráfico 6, informou que não foi questionado a este respeito, na ocasião de sua lotação. Mesmo assim, em relação à satisfação com as funções que exerce na Biblioteca Universitária, gráfico 7, a grande maioria dos pesquisados - 89% - afirmou estar satisfeito.

Gráfico 6 - Perfil profissional foi questionado quando da lotação na BU



Fonte: Elaborado pela autora(2012)

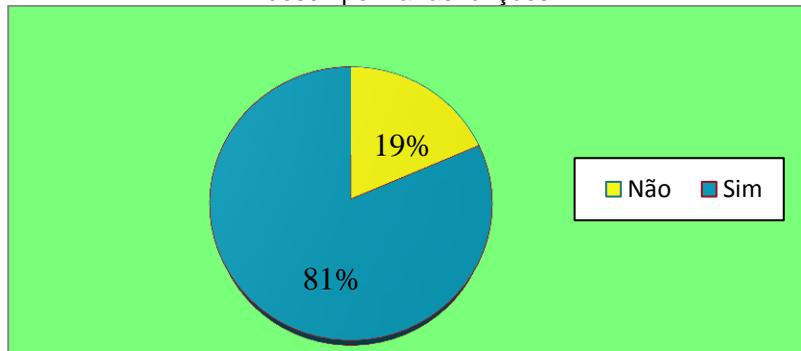
Gráfico 7 - Satisfação no desempenho das funções



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

A satisfação com o trabalho realizado na BU pode ser reflexo dos constantes treinamentos que são oferecidos para desempenho das funções do bibliotecário, gráfico 7, visto que 81% dos pesquisados afirmou ter participado deste tipo de formação.

Gráfico 8 - Se o bibliotecário participou de treinamentos para desempenhar as funções



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Entre as capacitações realizadas, o treinamento técnico e qualidade no atendimento do usuário aparecem como os mais citados, seguido pelo tema que envolve o desenvolvimento de competências, conforme tabela 2, que segue.

Tabela 2 - Tipos de treinamentos que os bibliotecários participaram

Tipo de Treinamento	Ocorrências
Desenvolvimento de competências	9
Liderança	5
Qualidade no atendimento ao usuário	12
Treinamentos técnicos	24
Não respondeu	2

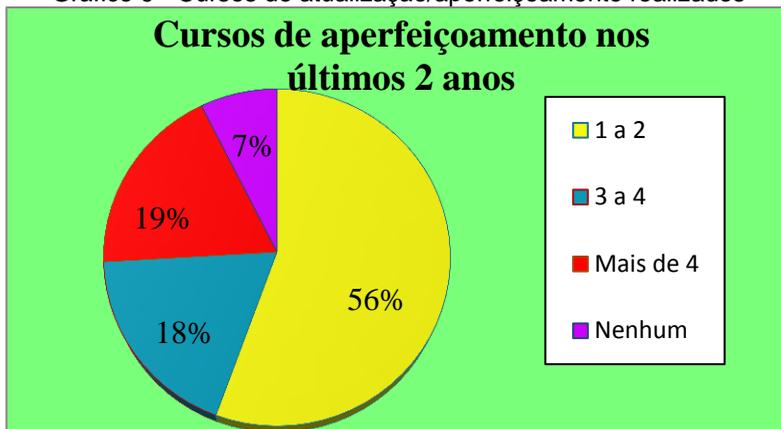
* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

Em relação a cursos de aperfeiçoamento e atualização, (gráfico 9), a maioria da população que compôs a amostra

(56%) afirmou que realizou de um a dois cursos, nos últimos 2 anos.

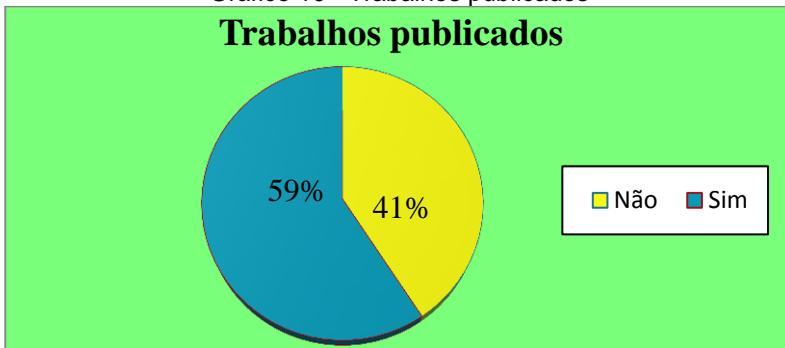
Gráfico 9 - Cursos de atualização/aperfeiçoamento realizados



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

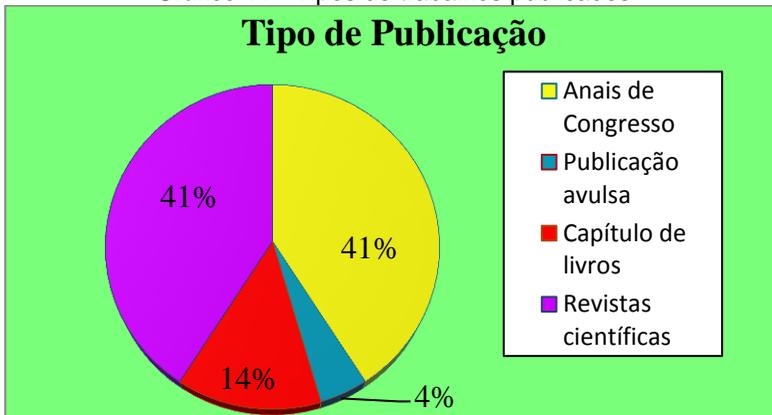
Entre os pesquisados, 59% afirmou ter publicado algum tipo de trabalho científico; as publicações que se destacam são as realizadas em revistas científicas (41%), (gráfico 10), e as realizadas em anais de congressos (41%), (gráfico 11). Este resultado, atrelado ao percentual daqueles que participaram de ao menos um evento da área de biblioteconomia nos último 2 anos (53,57%), gráfico 12, e o número de bibliotecários com pós-graduação (75%, somando-se especialização e mestrado), (tabela 3), demonstra que os bibliotecários pesquisados, em sua maioria, possuem uma vida acadêmica ativa. Os gráficos que seguem ilustram este resultado.

Gráfico 10 - Trabalhos publicados



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Gráfico 11 - Tipos de trabalhos publicados



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Gráfico 12 - Participação em eventos



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Tabela 3 - Formação acadêmica do bibliotecário

Formação acadêmica	Percentual
Graduação	21,43%
Especialização	50,00%
Mestrado	25,00%
Não sabe/Não respondeu	3,57%
Total geral	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

Quando questionados sobre a maneira que utilizam para adquirir novos conhecimentos, (tabela 4), um maior número de entrevistados afirmou que participa de cursos de capacitação oferecidos pela instituição que atua, conferências/palestras, simpósios/seminários, além de cursos de línguas estrangeiras.

Tabela 4 - Como o bibliotecário adquire novos conhecimentos

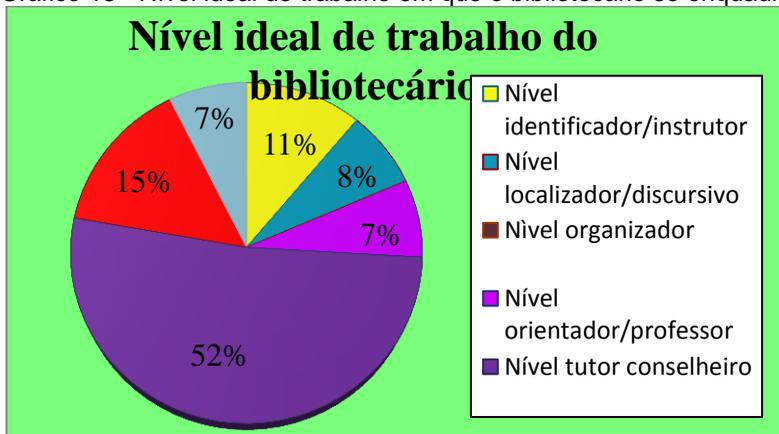
Maneira de adquirir novos conhecimentos	Ocorrências
Conferências, palestras	22
Cursos de capacitação oferecidos pela instituição	24
Cursos de Especialização	12
Cursos de Mestrado	8
Cursos de línguas	19
Simpósios, seminários	19
Cursos de Doutorado	1

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

O trabalho em equipe, domínio de novas tecnologias e capacidade de comunicação interpessoal foram as opções citadas, pelos entrevistados, quando questionados em relação aos atributos essenciais para que o bibliotecário desempenhe suas funções, (tabela 5). Estes atributos são coerentes com o nível de trabalho que os bibliotecários apontaram (52%), em maior percentual, como ideal – o nível tutor conselheiro, (gráfico 13). O tutor conselheiro é aquele que está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado na busca e uso da informação, segundo uma visão holística.

Gráfico 13 - Nível ideal de trabalho em que o bibliotecário se enquadra



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Tabela 5 – Indicadores de competência para o desempenho das funções

Indicadores de competência para que o bibliotecário desempenhe suas funções	Ocorrências
Trabalhar em equipe	27
Domínio das novas tecnologias	26
Capacidade de comunicação interpessoal	25
Conhecimento na língua estrangeira	23
Atitude proativa	22
Criatividade	21
Aprendizado contínuo	21
Flexibilidade	19
Compartilhamento e cooperação	18
Experiência na área	16
Tomar decisão compartilhada	16
Experiência continuada	15
Capacidade de liderança	9
Boa aparência	6

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

As atividades mais citadas pelos entrevistados, (tabela6), como aquelas desempenhadas no local de trabalho pelo bibliotecário, reforçam, em parte, o nível tutor conselheiro do profissional, visto que o atendimento ao público e usuário aparecem em primeiro e segundo lugar, enquanto a atividade de tratamento e disseminação da informação aparece em quarto lugar. Contudo, as atividades de desenvolvimento de serviços de informação e estudo de usuário foram pouco citadas, o que pode demonstrar que o nível tutor conselheiro pode estar mais na teoria do que na prática profissional.

Tabela 6 - Principais atividades que o bibliotecário realiza no seu cotidiano

Atividades desempenhadas no local de trabalho pelo bibliotecário	Ocorrências
Atendimento ao público	17
Atendimento ao usuário	16
Catálogo e classificação	13
Tratamento e disseminação da informação	10
Seleção e aquisição	8
Desenvolvimento de serviços de informação	7
Gestão administrativa da Biblioteca	5
Estudo de usuário	3
Desenvolvimento de projetos de gestão do conhecimento	1
COMUT	0

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

Observou-se que os estudantes da Universidade, (tabela 7), em geral, são responsáveis pela maior ocorrência de contatos realizados com a biblioteca, segundo os pesquisados. Assim sendo, este público possui um perfil que pode ser considerado adequado ao desenvolvimento pleno do nível de trabalho de tutor conselheiro do profissional bibliotecário, haja vista o envolvimento cotidiano com os ambientes diversos de aprendizado oferecidos.

Tabela 7 - Público alvo do bibliotecário

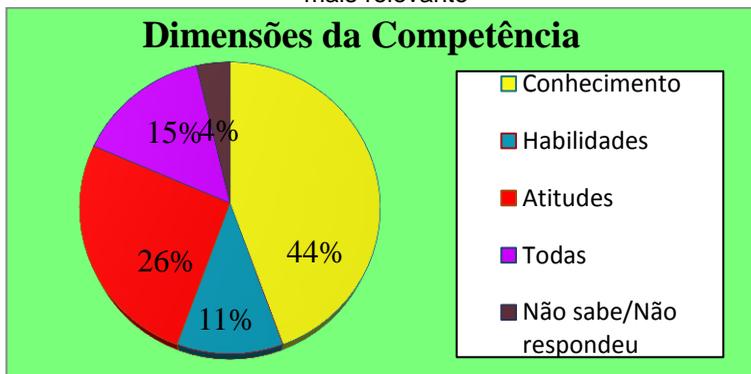
Público que procura a BU	Ocorrências
Alunos da pós-graduação	14
Docentes da UFSC	5
Estudante de graduação	16
Funcionários da UFSC	14

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

Em relação à competência, (gráfico 14), a população entrevistada declarou, em maior percentual (44%), que considera o conhecimento a dimensão mais importante. Dentro do conceito do nível tutor conselheiro do profissional bibliotecário, o conhecimento e habilidades são citados como fundamentais nas situações de aprendizado que buscam a informação.

Gráfico 14 - Das dimensões da competência, qual o bibliotecário acha mais relevante

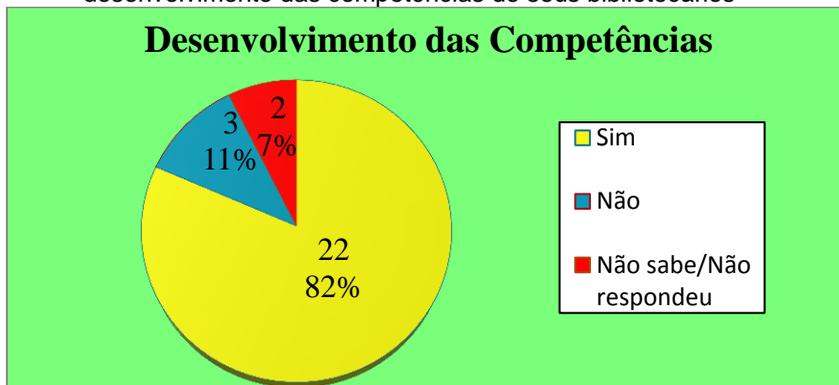


Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Segundo os pesquisados, existe uma preocupação com o desenvolvimento das competências no local de trabalho, por parte da direção da BU. Este resultado (gráfico 15) pode ser corroborado pelo número de pesquisados que informou estar satisfeito com seu trabalho (89%) e, ainda, pelo número de

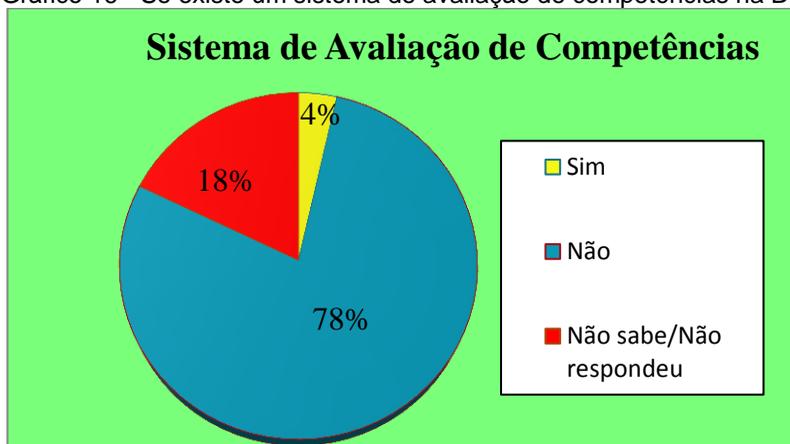
pesquisados (14) que informou preferência por adquirir novos conhecimentos por meio das capacitações oferecidas pela própria instituição.

Gráfico 15 - Se existe por parte da Direção/BU preocupação com o desenvolvimento das competências de seus bibliotecários



Em relação a um sistema de avaliação de competências para os bibliotecários, (gráfico 16), a grande maioria dos pesquisados (78%) informou que a BU não possui tal prática. Os 18% que não sabem ou não responderam à questão podem evidenciar que o sistema de avaliação de competências para os profissionais da BU não está explícito aos bibliotecários ou seja, não está devidamente formalizado.

Gráfico 16 - Se existe um sistema de avaliação de competências na BU



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Questionados sobre o programa utilizado pela BU, para gerenciamento de suas funções, (tabela 8), os bibliotecários apontaram que reservas, empréstimo/devolução, processamento técnico e consultas são as atividades mais contempladas pelo dispositivo. Observa-se que as atividades citadas são meramente operacionais e não contribuem num sistema de informação para o desenvolvimento do profissional no nível tutor conselheiro, visto que este não é incluído no processo, como mediador.

Tabela 8 - Para o gerenciamento das funções quais os softwares utilizados

Software para gerenciamento das funções da BU	Ocorrências
Reservas	24
Empréstimo e devolução	24
Processamento técnico	23
Consultas	22
Aquisição	21
Acesso ao Usuário	20
Sugestões	20

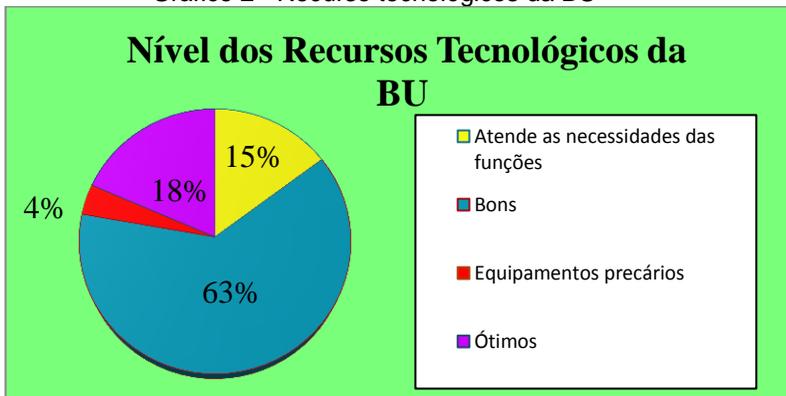
Relatórios	19
Inventário	16
Intercâmbio	14
Atividades administrativas	11
Controle de visitas	5

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Desenvolvida pela autora (2012)

Quanto ao nível dos recursos tecnológicos disponíveis na BU, (gráfico 17), 63% da população pesquisada informou que são bons. Os sistemas tecnológicos apontados, (gráfico 18), em maior percentual, são o sistema de autoatendimento (46%) e o sistema de segurança do acervo (45%). Estes resultados são coerentes com as atividades que são incluídas no software utilizado na BU, ou seja, de cunho meramente operacionais e que não vislumbram uma visão mais holística para o uso da informação na biblioteca.

Gráfico 2 - Recurso tecnológico da BU



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Gráfico 18 - Quais os sistemas tecnológicos que a BU possui

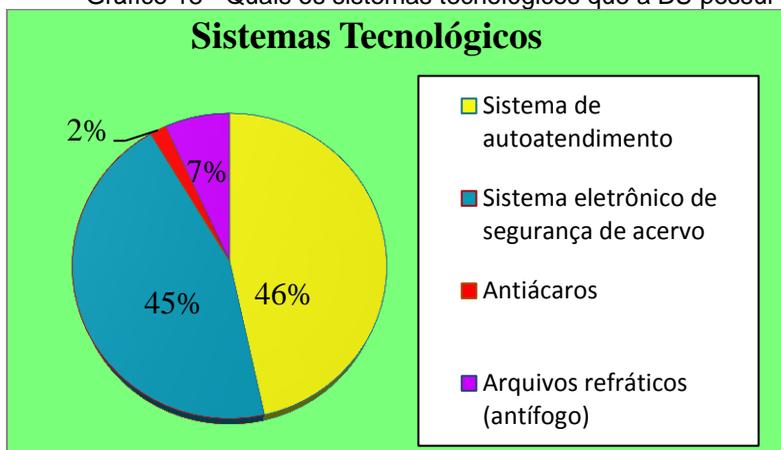


Gráfico 19 - Se a BU possui perfil das organizações que aprendem



Tabela 9 - O que caracteriza uma organização que aprende

O que caracteriza uma organização que aprende	Ocorrências
Flexível, habituada a mudanças...	20
Integra ensino/aprendizagem/informação	20
Promove o desenvolvimento do indivíduo...	16
Liberdade de investigação e o acesso...	15
Atendimento a todos os indivíduos	13
Respeito à diversidade...	12
Olha para o passado com respeito...	8

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela Autora (2012)

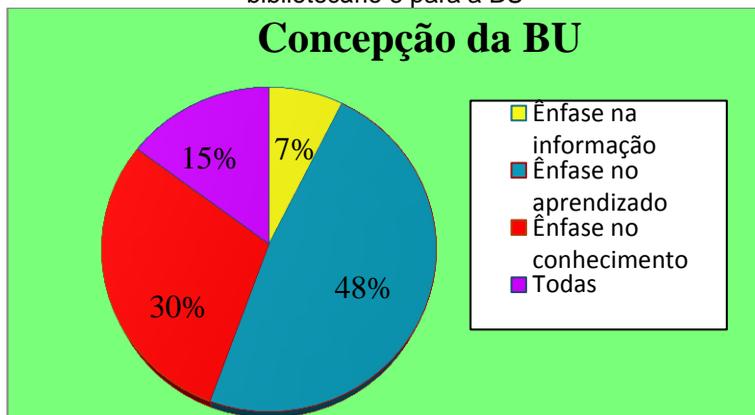
Para os bibliotecários, o que caracteriza a gestão do conhecimento na BU, (gráfico 20), em maior percentual (50%), é a postura de assumir um papel mais ativo na missão educacional e de pesquisa universitária, integrando serviços e fontes de informação em cursos e projetos de pesquisa. Este resultado corrobora a concepção ideal, (gráfico 21), levantada pelos pesquisados em maior percentual (48%), para a instituição biblioteca e para o profissional bibliotecário, que é a da ênfase no aprendizado. A ênfase no aprendizado traz os conceitos da sociedade de aprendizagem, fenômeno do saber, habilidades, conhecimentos e valores, além da visão sistêmica e do bibliotecário como sujeito e agente educacional.

Gráfico 20 - O que caracteriza a gestão do conhecimento na BU



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Gráfico 21 - Quais concepções são consideradas ideal para o bibliotecário e para a BU



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

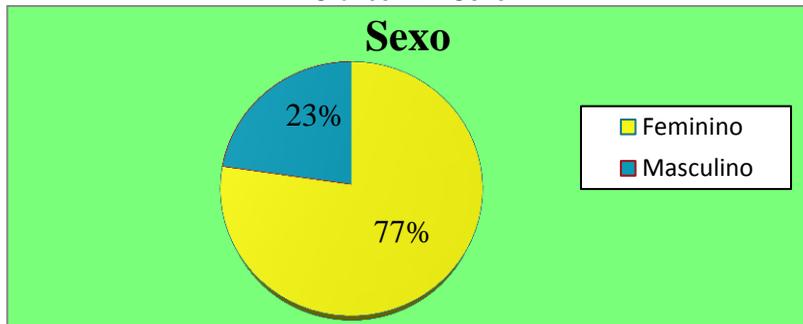
3.7.3 Análise dos dados segundo questionários aplicados aos alunos

Da mesma forma que o explicitado para interpretação dos resultados da pesquisa aplicada aos bibliotecários, a apresentação e análise dos dados coletados a partir de questionários voltados aos alunos do curso de biblioteconomia

estão pautadas no perfil e formação dos entrevistados, além das concepções em relação ao trabalho do profissional de biblioteconomia.

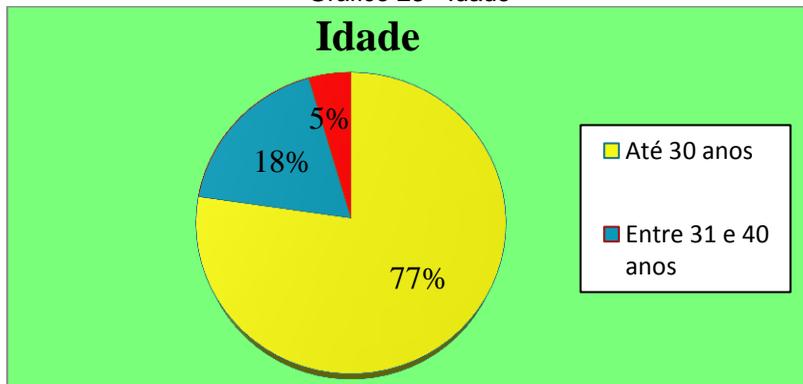
Quanto ao perfil dos alunos entrevistados, observou-se que a grande maioria é do sexo feminino (77%) e possuem idade até 30 anos (77%). Seguem os gráficos 22 e 23, com estes resultados.

Gráfico 22 - Sexo



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Gráfico 23 - Idade

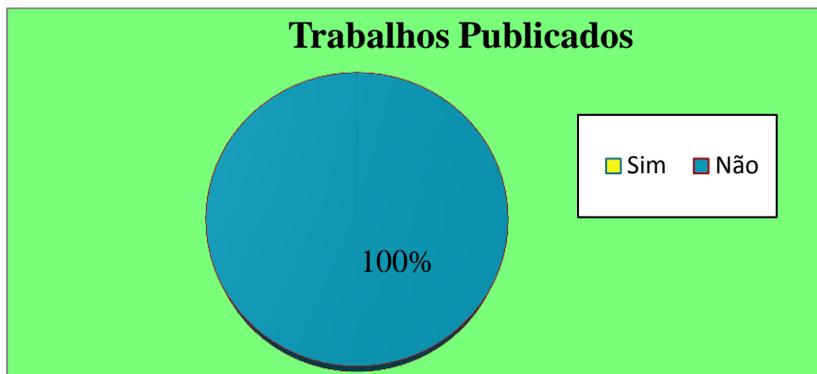


Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Entre os pesquisados, 100% afirmaram não ter publicado qualquer tipo de trabalho científico. Este resultado, atrelado ao alto percentual daqueles que participaram de até 2 eventos da área de biblioteconomia nos últimos 2 anos (46%), pode demonstrar que os futuros bibliotecários pesquisados não

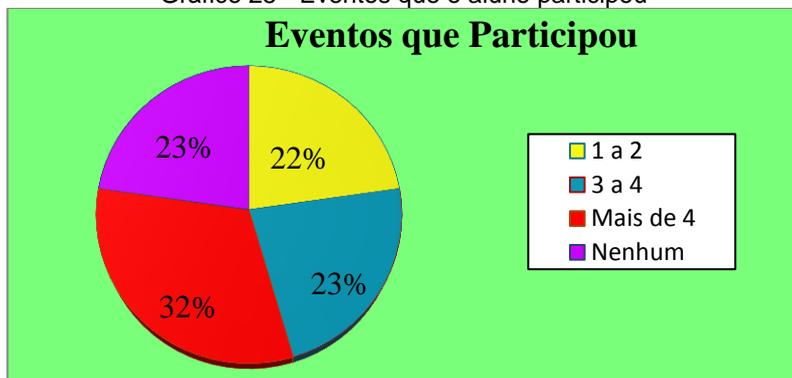
possuem uma vida acadêmica ativa. Os gráficos 24 e 25, que seguem ilustram este resultado.

Gráfico 24 - Se os alunos possuem trabalhos publicados



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

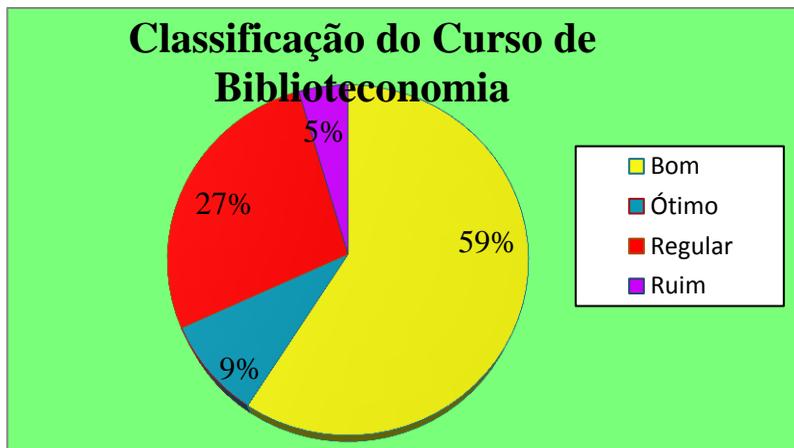
Gráfico 25 - Eventos que o aluno participou



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

No que tange à formação dos entrevistados, gráfico 26, questionados sobre a satisfação com o curso que frequentam, 68% o aprovam, visto que estes somam aqueles que o classificaram como ótimo ou bom.

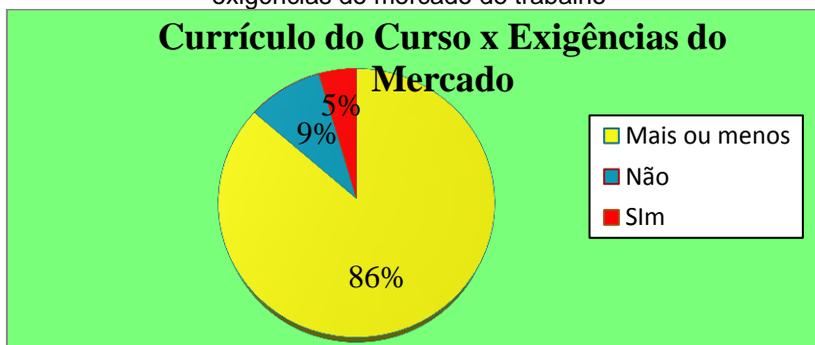
Gráfico 26 - Como o aluno classifica o seu curso de graduação



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Quando questionados sobre o currículo do referido curso em relação às exigências do mercado, gráfico 27, 86% dos entrevistados afirmou que o currículo atual do curso de biblioteconomia os prepara em parte para a prática profissional, enquanto apenas 5% informou que esta preparação acontece durante a graduação.

Gráfico 27 - Se o currículo do curso de graduação vai ao encontro das exigências do mercado de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Sobre as atividades que o aluno de biblioteconomia desenvolve durante o curso, tabela 10, um maior número de alunos apontou que estas envolvem avaliação dos conteúdos e docentes (17), ambiente educacional favorável à pesquisa/investigação para construção do conhecimento (12), além do diálogo entre os diversos públicos envolvidos sobre os conteúdos da graduação. Este resultado demonstra que há uma abertura para participação do discente no planejamento do curso, contudo, a opção que aborda a inclusão de sugestões de programas visando benefícios aos estudantes, bem como uma grade curricular do curso de biblioteconomia que trabalhe a teoria aliada à prática só foi citada por 5 (cinco) dos entrevistados. Isto pode significar que há uma abertura para discussão e aperfeiçoamento das atuais práticas, mas não há uma abertura para novas práticas no curso.

Tabela 10 - Atividades que o aluno participou durante o curso de graduação

Atividades desenvolvidas durante o curso	Ocorrências
Avaliação sobre o conteúdo das disciplinas do curso, bem como, de metodologias utilizadas pelos docentes.	17
Ambiente educacional favorável à pesquisa, à investigação com uso de recursos informacionais em vários formatos no processo de busca e uso da informação para a construção do conhecimento (desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso).	12
Sugestão de programas visando benefícios a vocês enquanto estudantes, bem como uma grade curricular do curso de biblioteconomia que trabalhe a teoria aliada à prática.	5
Diálogo entre administradores, bibliotecários, docentes, servidores técnicos e estudantes quanto a metas, objetivos e conteúdos do referido curso de graduação.	10
Fóruns, workshops, sobre a qualidade de ensino.	8

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

O estágio obrigatório, realizado no curso de graduação em biblioteconomia, contribui em parte (45%) ou não contribui (41%) no enfrentamento dos desafios impostos pelo mercado de trabalho, segundo os próprios alunos, gráfico 28. Esta é uma questão que poderia ser abordada, caso fossem abertas mais oportunidades para que os alunos sugerissem melhorias na grade curricular do curso, visando o trabalho da teoria aliada à prática.

Gráfico 28 - O estágio obrigatório do curso de graduação prepara o aluno para os desafios do mercado de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Em relação aos atributos importantes, tabela 11, além do curso de graduação, para o desempenho pleno das funções de um bibliotecário, os entrevistados pontuaram dentre algumas opções, seguindo ordem crescente de prioridade. Assim sendo, o aprendizado contínuo, conhecimento da língua estrangeira e domínio das novas tecnologias foram considerados os atributos prioritários ao profissional de biblioteconomia, conforme representação na tabela que segue.

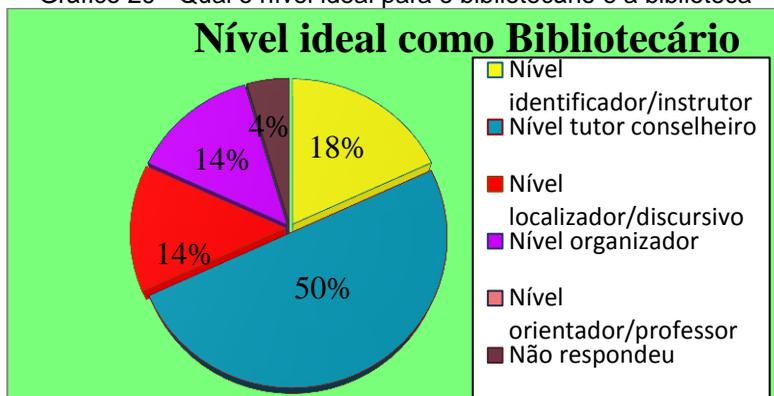
Tabela 11 - Quais atributos além da graduação são necessários para o desempenho profissional

Atributos para exercer as funções profissionais	Posição Média
Aprendizado contínuo	3,17
Conhecimento na língua estrangeira	3,72
Domínio das novas tecnologias	3,72
Experiência na área	4,86
Capacidade gerencial e administrativa	5,11
Capacidade de comunicação interpessoal	5,50
Tomar decisão compartilhada	6,61
Criatividade	8,50
Atitude proativa	8,69
Boa aparência	9,00
Trabalhar em equipe	9,00
Compartilhamento e cooperação	9,72

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Os atributos citados são coerentes com o nível de trabalho que os alunos apontaram, em maior percentual (50%), como ideal – o nível tutor conselheiro, gráfico 29. O tutor conselheiro é aquele que está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado na busca e uso da informação, segundo uma visão holística.

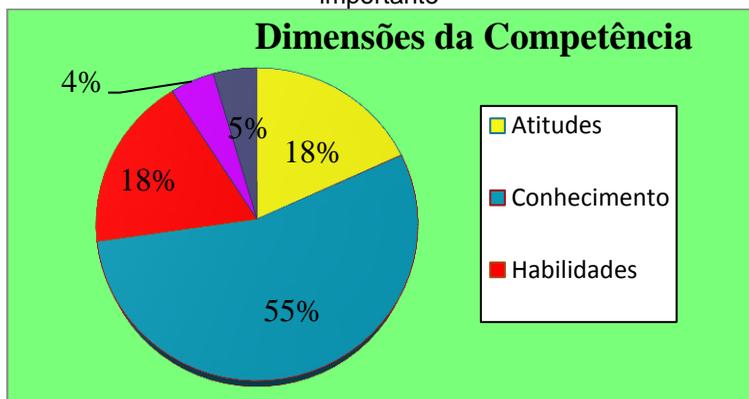
Gráfico 29 - Qual o nível ideal para o bibliotecário e a biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Referente à competência, gráfico 30, a população entrevistada declarou, em sua maioria (55%), que considera o conhecimento a dimensão mais importante. Dentro do conceito do nível tutor conselheiro do profissional bibliotecário, o conhecimento e habilidades são citados como fundamentais nas situações de aprendizado que buscam a informação.

Gráfico 30 - Das dimensões da competência quais você considera mais importante



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Seguindo a mesma linha de pensamento, as competências apontadas como essenciais para o desempenho das funções do bibliotecário, tabela 12, também reforçam o conceito do profissional tutor/conselheiro, pois as que aparecem nos primeiros lugares da ordem crescente de prioridade são: utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes; e selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação, conforme tabela que segue.

Tabela 12 - Quais competências são necessárias para o desempenho das funções profissionais na ótica dos alunos

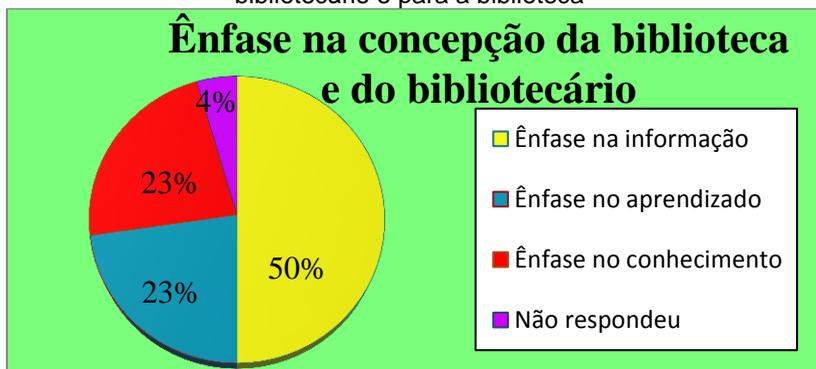
Competências para o desempenho das funções	Posição Média
Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes	5,71
Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação	6,47
Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação	6,53
Capacitar e orientar os usuários na busca da informação	6,71
Formular e gerenciar projetos de informação	7,05
Desenvolver e executar o processamento de documentos em suportes distintos	7,53
Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação	7,58
Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação	7,76
Capacitar e orientar usuários para a produção de conhecimento (TCCs, Dissertações e teses)	7,87
Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da Informação - DSI – etc.)	7,92
Aplicar técnicas de marketing, liderança e de relações públicas	8,08
Identificar as novas demandas da informação	9,11

Assessorar no planejamento de recursos econômicos - financeiros e humano do setor	9,97
Reunir e arquivar documentos	10,76
Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área	11,63

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

A ênfase na informação foi apontada por 50% dos alunos pesquisados, quando questionados em relação à concepção da instituição biblioteca e ao bibliotecário, gráfico 31. Observa-se que esta ênfase é limitada, quando trazida para o nível tutor conselheiro do profissional. A ênfase no aprendizado é mais completa e abrangente, pois traz os conceitos da sociedade de aprendizagem, fenômeno do saber, habilidades, conhecimentos e valores, além da visão sistêmica e do bibliotecário como sujeito e agente educacional. Este resultado pode ser consequência do currículo do curso, que pouco prepara o profissional para os desafios da prática, conforme explicitado em tópicos anteriores.

Gráfico 31 - Das afirmações abaixo, qual você considera ideal para o bibliotecário e para a biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

A questão de ser contratado para um trabalho conforme seu perfil profissional pareceu ser uma preocupação evidente dos discentes do curso de biblioteconomia, gráfico 31, visto que 91% dos pesquisados informou que o perfil deve ser considerado nesta ocasião.

Gráfico 3 - Acha importante a chefia considerar seu perfil quando da sua contratação como profissional



Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Segundo os alunos pesquisados, cursos de língua e pós-graduação (considerando-se especialização, mestrado e doutorado) são os principais conhecimentos para ser um profissional de biblioteconomia competitivo no mercado tabela 13. Ambos os resultados demonstram, mais uma vez, que os critérios do conceito do profissional de nível tutor conselheiro está implícito nas falas dos entrevistados.

Tabela 13 - Quais os conhecimentos necessários para ser um profissional competitivo

Conhecimentos para ser um profissional competitivo	Ocorrências
Cursos de língua	21
Cursos de capacitação oferecidos pela instituição	14
Cursos de Especialização	17
Cursos de Mestrado	6
Cursos de Doutorado	5
Conferências, palestras	14
Simpósios, seminários	12

* O total geral ultrapassa o total da amostra, pois se admitiu mais de uma resposta.

Fonte: Elaborada pela autora (2012)

3.8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS – DIREÇÃO, BIBLIOTECÁRIOS E ALUNOS

A análise que segue, tem como objetivo comparar os três públicos pesquisados neste estudo, quais sejam: direção, bibliotecários da biblioteca universitária, alunos do curso de graduação em biblioteconomia, todos dentro da Universidade Federal de Santa Catarina. Quadros-síntese foram desenvolvidos, utilizando as questões aplicadas em ambos os grupos de pesquisados, para melhor representar o comparativo entre os públicos, respeitando a mesma pauta utilizada anteriormente para análise: perfil e formação dos entrevistados, tabela 14, além das concepções em relação ao trabalho do profissional de biblioteconomia.

Tabela 14 - Análise comparativa dos dados

Quadro Síntese 1 – Perfil e Formação dos Entrevistados			
Sexo	Bibliotecários	Alunos	Direção
Masculino	22%	23%	-
Feminino	78%	77%	100%
Idade			
Até 30 anos	15%	77%	-
Entre 31 e 40 anos	22%	18%	-
Entre 41 e 50 anos	19%	5%	-
Acima de 50 anos	44%	-	100%
Possui trabalhos publicados			
Sim	59%	-	100%
Não	41%	100%	-
Não sabe/Não respondeu	-	-	-
Local de publicação dos trabalhos			
Jornais	-	-	-
Revistas científicas	41%	-	-
Anais de congresso	41%	-	100%

Capítulo de livro	14%	-	-
Publicação Avulsa	4%	-	-
Eventos da área que participou nos últimos 2 anos			
Nenhum	11%	23%	-
1 a 2	56%	22%	-
3 a 4	26%	23%	100%
Mais de 4	7%	32%	-
Classificação do curso de biblioteconomia em relação à aquisição de conhecimento			
Ótimo	11%	9%	-
Bom	74%	59%	100%
Regular	15%	27%	-
Ruim	-	5%	-
Péssimo	-	-	-
O curso preparou/prepara para os desafios da prática profissional?	Bibliotecários	Alunos	Direção
Sim	36%	5%	-
Não	4%	9%	-
Em parte	57%	86%	100%
Não sabe/Não respondeu	3%	-	-

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Em relação ao perfil e formação dos pesquisados, tabela 14, estratificando-se por público, observa-se que há predomínio do sexo feminino em ambos os grupos e que a idade dos pesquisados é coerente com o estágio profissional característico de cada grupo, ou seja, os mais jovens são os alunos do curso

de graduação em biblioteconomia (77% até 30 anos), os de idade mediana são bibliotecários (41% entre 31 e 50 anos) e o representante da direção da BU, que se encontra num nível mais avançado em sua carreira, possui a maior idade (acima de 50 anos).

Os alunos, em sua totalidade, não têm trabalhos científicos publicados, enquanto os percentuais, tanto no público bibliotecários, quanto no público direção da BU, indicam a prática da publicação científica que estão divididas, em sua maioria, em anais de congressos, revistas científicas e capítulos de livros.

Os estudantes demonstraram estar mais envolvidos em eventos da área de biblioteconomia, visto que 55% (somando-se as opções de 3 a 4 eventos e mais de 4 eventos) afirmaram ter participado de no mínimo 3 eventos.

Cabe destacar, a necessidade do aprendizado ao longo da vida tão enfatizado pela *Information Literacy*, que precisa estar presente no cotidiano dos bibliotecários que prezam pela competência informacional, pois é através desse aprendizado, dessa atualização contínua, que esses profissionais serão competentes em informação (DUDZIAK, 2005). Um dos requisitos fundamentais do profissional bibliotecário é a educação contínua, que precisa ter as seguintes características: criativo, senso crítico, pró-ativo, dinâmico, administrador, saber trabalhar em equipe, etc.

Segundo Santos (2000, p.18), “Informação é com o que lidamos, profissional é a palavra que une a coisa toda”. Portanto, é muito importante o aperfeiçoamento, pois somente assim, o bibliotecário conseguirá integrar-se no seu campo profissional, exercendo com eficiência e eficácia sua profissão.

Quanto à classificação do curso de graduação de biblioteconomia que os pesquisados cursaram ou cursam, um maior percentual, em ambos os públicos, os classificou como bons, destacando porém, que não os prepara para as exigências do mercado de trabalho.

A educação voltada para a *Information Literacy*, é respaldada em práticas curriculares, como o currículo integrado (alicerçado na transdisciplinaridade) que objetiva, segundo Dudziak (2003), criar instrumentos e interiorizar comportamentos que conduzam à competência investigativa, ao pensamento

crítico, ao aprendizado independente e ao aprendizado ao longo da vida. O aluno tem controle sobre seu aprendizado, pois o aprendizado e o currículo vão ao encontro dos interesses e a motivação dos aprendizes.

O público mais crítico foi o de alunos, em que 32%, no somatório, considerou o curso de Graduação em Biblioteconomia da UFSC como regular ou ruim. Foram os alunos, também, que informaram, em maior percentual (86%), que a referida graduação só prepara em parte o bibliotecário para os desafios da prática profissional. Informaram também os referidos alunos, 41% que o estágio obrigatório não os prepara para as exigências do mercado de trabalho; 45% afirmam que prepara mais ou menos. Os demais públicos, também, informaram em maior percentual, que o curso de Biblioteconomia, prepara apenas em parte para os desafios do mercado, ou seja, há unanimidade nesta questão.

Na visão da *Information Literacy*, o sistema educacional deve contribuir para a mobilização dos saberes, para que as competências individuais sejam construídas (DUDZIAK, 2005). Possuir um diploma superior não faz com que o aprendiz, tenha as competências e habilidades para o exercício da sua profissão; para possuir as qualidades citadas, ele necessita da prática profissional, que virá por meio de estágios ou de atuação no mercado de trabalho.

Segundo Mata (apud FERREIRA, 2008, p. 20), “o estágio permite preparar o acadêmico para uma realidade profissional, através da complementação e aprimoramento educacional, consolidando a união entre o ensino teórico e prático, entre o saber e o fazer, na busca do aperfeiçoamento profissional”.

Quadro 18 - Concepções em relação ao trabalho do bibliotecário

Quadro Síntese 2 – Concepções em relação ao trabalho do profissional de biblioteconomia			
Essencial para que o bibliotecário desempenhe suas funções	Bibliotecários	Alunos	Direção
Principal atributo	Trabalhar em equipe	Aprendizado contínuo	Todas as opções
Nível ideal como bibliotecário			
Nível Organizador	-	14%	-
Nível localizador/discursivo	8%	14%	-
Nível identificador/instrutor	11%	18%	-
Nível orientador/professor	7%	-	-
Nível tutor/conselheiro	52%	50%	100%
Todas as alternativas	7%	-	-
Não sabe/Não respondeu	15%	4%	-
Dimensão da competência que considera mais importante	Bibliotecários	Alunos	Direção
Conhecimento	44%	55%	100%
Habilidades	11%	18%	-
Atitudes	26%	18%	-
Todas	15%	4%	-
Não sabe/Não respondeu	4%	5%	-
Concepção ideal para a biblioteca e o bibliotecário			
Ênfase na informação	7	50%	-
Ênfase no conhecimento	30%	23%	100%
Ênfase no aprendizado	48%	23%	-
Todas as alternativas	15%	-	-
Não sabe/Não respondeu	-	4%	-

Fonte: Elaborado pela autora (2012)

Analisando-se comparativamente as concepções em relação ao trabalho do profissional de biblioteconomia dos públicos pesquisados, quadro 18, identifica-se que ambos os grupos (bibliotecários, alunos de biblioteconomia e direção da BU) cita o nível tutor/conselheiro como ideal para o profissional bibliotecário. O tutor conselheiro é o indicado pela *Information Literacy*, como sendo o bibliotecário que está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado na busca e uso da informação, segundo uma visão holística.(DUDZIAK, 2003). Contudo, observa-se que as respostas de outras questões contradizem esta opinião, pois em ambos os públicos, direção, bibliotecários e alunos, o conhecimento foi apontado, em maiores percentuais, como a dimensão da competência mais importante, o que converge com o nível tutor/conselheiro como ideal para o profissional de bibliotecário. Na concepção ideal para a biblioteca e o bibliotecário, fica evidente que o nível tutor/conselheiro não é totalmente incorporado pelos alunos e pela direção da BU, haja vista que 50% dos alunos apontaram a ênfase na informação e a direção da BU apontou a ênfase no conhecimento, sendo que a ênfase no aprendizado seria a mais coerente.

Dudziak (2005), explica que competência, segundo a *Information Literacy*, diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, imprescindível à consecução de determinado propósito; ressalta que estas dimensões são interdependentes na medida em que, para exposição de uma habilidade, entende-se que a pessoa conheça princípios e técnicas específicas. Ressalta-se, aliado a isso, a compreensão de um comportamento no trabalho que exige que a pessoa detenha não apenas o conhecimento, mas também as habilidades e atitudes adequadas.

Para elucidar outros pontos pertinentes aos objetivos deste estudo, fez-se uma análise comparativa entre os resultados de questões que foram aplicadas, apenas, aos públicos bibliotecários e direção da BU, conforme se apresenta a seguir.

No que tange a existência de um **sistema de avaliação de competências**, a grande maioria dos pesquisados bibliotecários (78%) informou que a BU não possui tal prática. Os 18% que não sabem ou não responderam à questão podem evidenciar que o

sistema de avaliação de competências para os profissionais da BU não está explícito aos bibliotecários, ou seja, não está devidamente formalizado. Este ponto converge com o apontamento da representante da direção da BU, que informou que a BU não possui tal prática, mas que a avaliação ocorre informalmente, de “maneira empírica”.

No entanto, segundo este mesmo pesquisado, existe uma preocupação com o **desenvolvimento das competências do bibliotecário** no local de trabalho, por parte da direção da BU e esta opinião também é compartilhada por 82% dos bibliotecários. Reforçando, descreve que a instituição promove este desenvolvimento estimulando e dando condições para participação em eventos e cursos da área e afins.

Para visualização prática da questão da preocupação com competências, foi questionado se **o perfil do bibliotecário é considerado** na ocasião da sua alocação na BU. 59% dos bibliotecários pesquisados afirmaram que não, enquanto o representante da direção da BU afirmou que certamente o perfil do profissional é considerado.

Ambos os públicos – bibliotecários e direção – consideram que a BU pode ser considerada uma **organização que aprende**, por estar sempre se renovando. Segundo eles, ser flexível, habituada a mudança; integrar ensino/aprendizagem/informação; promover o desenvolvimento do indivíduo na busca de sua competência informacional; liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã; atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos; olhar para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão; respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais são critérios que caracterizam a instituição como uma organização que aprende. Pautada na *Information Literacy* uma organização que aprende possui todos os atributos citados e explica que uma organização que aprende é uma organização em que as pessoas abrem sua mente para novas formas de raciocínio, veem forma sistêmica, aprendem continuamente e em equipe (DUDZIAK, 2005). Observa-se, novamente, que a figura do profissional bibliotecário no nível tutor conselheiro está presente, ao menos, de forma conceitual.

Para os bibliotecários, **o que caracteriza a gestão do conhecimento na BU**, em maior percentual (50%), é a postura de assumir um papel mais ativo na missão educacional e de pesquisa universitária, integrando serviços e fontes de informação em cursos e projetos de pesquisa. Gestão do Conhecimento em bibliotecas universitárias segundo Jantz (2001, p. 34), “envolve organizar e prover acesso a recursos intangíveis que ajudam os bibliotecários e administradores a desempenhar suas funções de forma eficiente e efetivamente”.

Este resultado corrobora a concepção ideal, levantada pelos pesquisados em maior percentual (48%), para a instituição biblioteca e para o profissional bibliotecário, que é a da ênfase no aprendizado.

A ênfase no aprendizado segundo a *Information Literacy*, são os conceitos da sociedade de aprendizagem, fenômeno do saber, habilidades, conhecimentos e valores, além da visão sistêmica e do bibliotecário como sujeito e agente educacional. Contudo, para a direção da biblioteca, o que caracteriza a gestão do conhecimento na BU, é a postura de ensinar e treinar estudantes e professores informação literária, bem como, organizar, preservar e compartilhar seus próprios recursos informacionais, além de proporcionar novas opções de organização, recuperação, preservação e armazenagem.

Este resultado não é coerente com a concepção ideal para a instituição biblioteca e para o profissional bibliotecário, apontada pelo pesquisado, que é a da ênfase no conhecimento. A ênfase no conhecimento traz os conceitos da sociedade do conhecimento; acesso e processos; construção do saber; usuários/indivíduos; visão cognitiva; escola em processo; biblioteca como espaço de aprendizado; bibliotecário como mediador de processos.

A caracterização da gestão do conhecimento na BU, apontada pela direção, enquadra-se de forma mais adequada à ênfase na informação, que traz os conceitos sociedade da informação; acumulação do saber; sistemas de informação/tecnologia; habilidades; visão tecnocrática; escola tradicional; biblioteca como suporte; bibliotecário como intermediário.

4 CAMPO DE PESQUISA

4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC

Antes da criação da UFSC, já existiam pequenas bibliotecas localizadas em salas improvisadas, com antigos padrões de funcionamento, onde os usuários não tinham acesso direto ao material bibliográfico desejado; eram as bibliotecas das Faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Filosofia, Ciências e Letras. Com a criação da UFSC, em 1960, surgiu a necessidade de uma biblioteca central, para reunir além dos acervos citados anteriormente, os das bibliotecas da Faculdade de Medicina, Odontologia, Farmácia e Bioquímica e Engenharia. Surgiu então, em 1965, a Biblioteca Central, funcionando junto ao Departamento de Educação e Cultura, com um acervo de 17.690 exemplares.

Em 1968, a Biblioteca Central foi transferida para o Campus Universitário na Trindade, e em 1969, incorporou os acervos do Centro de Estudos Básicos – CEB e do Centro de Educação.

Em 1969, o acervo foi encaminhado às bibliotecas das unidades, ficando na Biblioteca Central as obras de referência (Biblioteconomia, Documentação, Administração e Legislação, Teatro e Educação) e os periódicos.

Em 1970, a UFSC, possuía 3.428 alunos matriculados e o acervo da Biblioteca Central era de 61.720 exemplares.

Com a criação do Centro de Informação Bibliográfica, a Biblioteca Central passou a ter as seguintes condições: estrutura ampla; centralização do serviço de atendimento ao leitor; dinamização do serviço de atendimento ao leitor; implantação do serviço de aquisição planejada; centro coordenador das atividades bibliotecárias da UFSC, e a realização de tombamento e levantamento dos periódicos e livros existentes.

Hoje, a antiga Biblioteca Central, denominada Biblioteca Universitária apresenta um novo perfil e realidade conforme é conferido a seguir, enfrentando mudanças incessantes, a partir da introdução das tecnologias de informação, e de suas implicações sobre a sua estrutura operacional e organizacional.

- Missão da BU – A missão da BU é participar no processo de disseminação da informação e do conhecimento de forma articulada para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e à administração da UFSC.

4.1.1 Estrutura da biblioteca universitária da UFSC

A Biblioteca Universitária da UFSC é um órgão vinculado à Pró-Reitoria de Infraestrutura, e coordena o sistema de Bibliotecas, que é composto pela Biblioteca Central, figura 10 e 8 Bibliotecas Setoriais BSCCSM- Biblioteca Setorial Medicina; BSCCA- Biblioteca Setorial Ciências Agrárias; BSCFM- Biblioteca Setorial Física e Matemática; BSCA- Biblioteca Colégio de Aplicação; BSCED- Biblioteca Setorial Centro Educação; BSARA – Biblioteca Setorial Araranguá; BSCUR- Biblioteca Setorial Curitibanos; BSJOI- Biblioteca Setorial Joinville, com uma centralização administrativa e técnica.

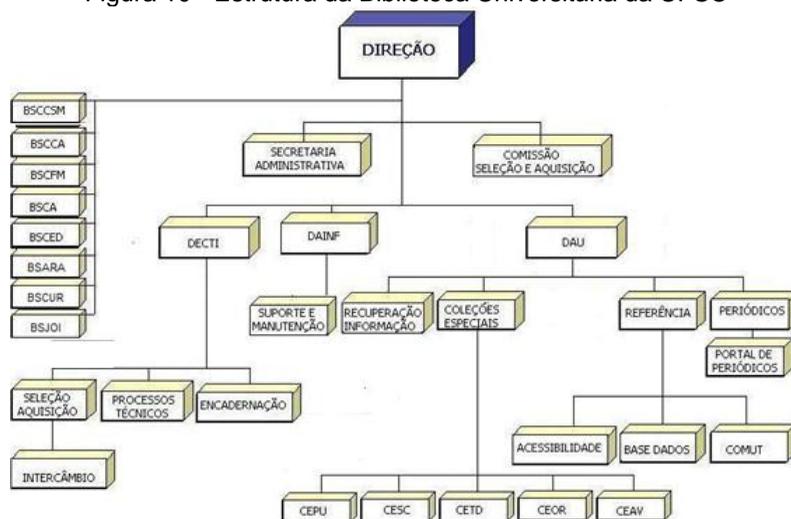
DECTI – Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação

DAU- Divisão de Assistência aos Usuários

DAINF – Divisão de Automação e Informática

ORGANOGRAMA DA BU/UFSC

Figura 10 - Estrutura da Biblioteca Universitária da UFSC



Fonte: www.bu.ufsc.br (2012)

4.1.1.1 Divisão de desenvolvimento de coleções e tratamento da informação

Planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os serviços de seleção e processamento técnico do acervo bibliográfico, bem como desenvolver outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente.

Serviços de processos técnicos

Processamento de todo o material informacional que integra o acervo geral do Sistema de Bibliotecas da UFSC, e tem a função de efetuar a descrição bibliográfica e a classificação do material incorporado ao acervo, de forma a possibilitar a sua recuperação e utilização pelo usuário.

4.1.1.2 Serviço de aquisição e seleção

Tem por competência selecionar e adquirir material informacional necessário para suprir as demandas de ensino e pesquisa da UFSC, mediante seleção de doações e de títulos sugeridos para compra, com base em critérios pré-estabelecidos, tendo sempre como objetivo a satisfação dos usuários do Sistema, por meio da construção de um acervo de qualidade.

4.1.1.3 Serviço de Intercâmbio

O Serviço de Intercâmbio é responsável pela aquisição de material informacional em qualquer suporte físico, através de doação ou permuta.

Pré-seleciona o material recebido e oferece em lista de duplicata o material excedente para outras instituições.

Organiza, controla e distribui as publicações periódicas da UFSC destinadas à doação ou permuta.

Orienta solicitação de ISBN e ISSN bem como encaminha à Biblioteca Nacional o depósito legal das publicações da UFSC.

4.1.1.4 Serviço de encadernação

É responsável pela conservação e pequenos reparos de livros e encadernação de periódicos pertencentes ao acervo do Sistema de Bibliotecas da UFSC.

4.1.1.5 Divisão de assistência ao usuário- DAU

Planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os serviços de referência, empréstimo domiciliar, de comutação bibliográfica, periódicos, coleções especiais, bem como executar outras atividades da área ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente.

- **SC – Serviço de Circulação**
- **SR - Serviço de Referência**
- **SP – Serviço de Periódicos**
- **SCE – Serviço de Coleções Especiais**

4.1.1.6 Divisão de automação e informática – DAINF

Planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os serviços de informática, bem como executar outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas pelas autoridades competentes. (www.bu.ufsc.br, 2012)

USUÁRIOS

Apresentamos, a seguir, a tabela 15, contendo o número de usuários cadastrados na BU

Tabela 15 - Usuários Categoria e Quantidade

Categoria de Usuários	Quantidade de usuários
Alunos de Graduação	67831
Especialização	7475
Mestrado	12393
Doutorado	3121
Professor	3127
Funcionários	3328

Fonte: www.bu.ufsc.br (2012)

A Biblioteca Universitária da UFSC, de acordo com a tabela 15, possui nos alunos de graduação seu maior público de atendimento, com 67.81 alunos.

Acervo – O acervo da BU concentra-se na sua maioria em livros, tabela 16, com 219.688 exemplares, distribuídos nas mais diversas áreas do conhecimento.

Tabela 16 - Acervo

BIBLIOTECA CENTRAL			
Material	Títulos	Exemplares	Exe. adicionais
1 - Livros	114340	219688	264
2 - Folhetos	37	48	1
3 - Catálogos	21	44	0
4 - Artigos	5579	3	0
6 - Dissertações	16312	16627	54
7 - Monografias	191	151	0
8 - Normas	671	702	0
9 - Teses	4248	4359	33
10 - Mon. Pós-Graduação	62	62	0
13 - Cartazes	1	0	0
15 - Periódicos	1164	48865	4
50 - Gravação de Vídeo	1028	1440	119
51 - Mapas	86	104	1
52 - CD-ROMs	841	1420	114
55 - Disquetes	98	190	12
57 - DVD	415	471	3
60 - Obra rara	43	50	0
67 - Material de aula	5	9	4
Total	145142	294233	609

Fonte: www.bu.ufsc.br/ (2012)

4.2 COMPETÊNCIAS DA BU DA UFSC CONFORME O REGIMENTO INTERNO

I. Manter o serviço de atendimento ao usuário.

II. Organizar o acervo bibliográfico da universidade.

III. Adquirir o material bibliográfico relevante aos interesses da comunidade universitária.

IV. Manter intercâmbios com outras entidades congêneres, visando ao aperfeiçoamento dos seus serviços.

V. Organizar e depositar a produção científica de cursos da UFSC ou produzida por seus docentes ou servidores,

apresentada ou editada em quaisquer veículos ou por quaisquer meios de produção.

VI. Colaborar na formação e aperfeiçoamento de profissionais, na área de sua competência.

VII. Editar publicações destinadas a divulgação das informações contidas em seu acervo.

VIII. Divulgar os serviços prestados à comunidade.

IX. Executar outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente.

A comunidade usuária cadastrada na Biblioteca Universitária da UFSC é formada por: 21.797 alunos de graduação, 8.115 alunos de pós-graduação, 159 alunos especiais, 2.804 docentes, 3.452 servidor-técnico-administrativo, 125 conveniados, 383 outros. Totalizando – 36.835 usuários.

A Biblioteca Universitária da UFSC possui um acervo bibliográfico de aproximadamente 264.754 volumes de livros, 7.129 periódicos impressos, 2.554 periódicos eletrônicos, 6 bases de dados texto completo, 26 bases de dados referenciais, 2.754 fitas de vídeos, 132 Cd-Rom.

A comunidade em geral tem livre acesso às consultas, ao acervo da Biblioteca Universitária, porém, o empréstimo domiciliar é destinado à comunidade universitária: alunos, docentes, discentes.

Equipe de trabalho da Biblioteca Universitária da UFSC:

a) Bibliotecários – 36

b) Demais servidores – 45 (www.bu.ufsc.br, 2012)

4.3 CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DO CIN DO CED DA UFSC

O Curso de Biblioteconomia da UFSC foi reconhecido através do Parecer nº 3129 de 08/11/1977 – Conselho Federal de Educação, e do Decreto nº 81144 de 02/01/1978 – Presidência da República. (www.cin.ufsc.br, 2012)

A Missão do Curso de Biblioteconomia da UFSC – É capacitar profissionais capazes de refletir sobre a realidade e reconstruir o conhecimento com vistas o progresso humano,

tendo como referência as competências fundamentais da Biblioteconomia.

O Objetivo geral do curso - É formar Bibliotecários com uma visão crítica da sociedade, capazes de atuar como profissionais da informação imbuídos do compromisso com a gestão da informação e sua disseminação e com consciência do seu papel social na eliminação de barreiras de acesso à informação seja de natureza política, tecnológica, econômica, educacional, social, cultural e recreativa.

4.3.1 Objetivos específicos do curso

- a) processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte;
- b) aplicar conhecimentos teóricos e práticos de gestão no planejamento e funcionamento de unidades de informação;
- c) gerir atividades de seleção, análise, armazenamento e difusão da informação;
- d) realizar pesquisas relativas a produtos e serviços, processamento, transferência e uso da informação;
- e) dominar as tecnologias de informação para uso em serviços de informação;
- f) gerenciar a implantação de programas de informatização em unidades de informação;
- g) atuar como estimulador e orientador no uso de recursos informacionais através de ações e programas de usuários de educação. Fonte: www.ced.ufsc.br (2012)

5 PROPOSTA DE DIRETRIZES PARA A PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO NA BU/UFSC DE ACORDO COM A INFORMATION LITERACY

Propor diretrizes está associado à ideia da diversidade de realidades vividas nas regiões, considerando que em algumas situações, o que é viável para uma instituição pode não ser adequado para outra. Portanto, é nesse contexto flexível que a presente tese está inserida.

Conceituamos diretrizes como sendo metas a serem seguidas na orientação de algum problema; portanto, são:

Normas gerais de caráter permanente, que orientam a tomada de decisão nos diversos escalões da organização, determinando prioridades e concentração de esforços para M, empreendimentos de maior importância. (DICIONÁRIO DE GESTÃO, 2009)

O capítulo, a seguir, apresenta algumas diretrizes para a BU, seus bibliotecários e para os alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, para processos de produção de conhecimento, orientados pela *information literacy*.

5.1 INTRODUÇÃO

Deve-se considerar, nesta pesquisa, que as referidas diretrizes são sugeridas como forma de contribuição, orientadas pelos objetivos geral e específicos desse trabalho, tendo como ponto de partida a pesquisa realizada por Dudziak (2001), que trabalha os conceitos da *Information Literacy*, no contexto das bibliotecas e da educação, e os conceitos sobre produção do conhecimento, apresentado por Takeuchi e Nonaka (2008).

Está respaldado também, pela reflexão da pesquisadora, decorrente dos questionamentos feitos à direção, bibliotecários da BU e alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC.

Neste estudo, diretrizes são definidas como, o conjunto de instruções ou regras genéricas, ressaltando que as mesmas não

tem a pretensão de serem permanentes, considerando que os ambientes das organizações são dinâmicos, requerendo com isso, que novas maneiras de administrar sejam buscadas.

Os mediadores fundamentais nos processos de aprendizado no decorrer da vida, são as bibliotecas, por serem instituições culturais e educacionais. Mas para que a *Information Literacy* efetive-se é necessário uma mudança tanto do paradigma da biblioteca que necessita transformar-se num espaço de expressão e também em uma organização aprendente, quanto no paradigma do bibliotecário que precisará transformar-se num agente educacional.

Cabe ressaltar que os benefícios serão para a BU seus bibliotecários, alunos do curso de graduação em biblioteconomia e para os usuários, que terão maior qualidade nos serviços oferecidos; esta nova biblioteca, não sofrerá mudanças físicas e tecnológicas, mas sim, uma mudança de postura, de mentalidade, de compromisso com a comunidade a qual está inserida.

É visível que a biblioteca tem se empenhado em alcançar resultados satisfatórios na prestação de seus serviços, investindo em inovações tecnológicas e capacitação de seu quadro funcional, mas a necessidade atual, é um olhar direcionado para a produção do conhecimento. Para que isso aconteça, é necessário que a direção, bibliotecários e alunos possuam as competências necessárias para o desempenho de suas funções de acordo com os conceitos da *Information Literacy*.

Essa tese objetiva elaborar diretrizes que promovam a produção do conhecimento utilizando os conceitos da competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem

Nonaka e Takeuchi (1997), abordando sobre a conversão e criação do conhecimento, alertam que:

a organização que deseja lidar de forma dinâmica com as mudanças no ambiente precisa criar informação e conhecimento, não apenas processá-los de maneira eficiente. Além disso, os membros da organização não podem ser passivos, mas

sim, ativos da inovação. (NONAKA e TAREUCHI, 1997, p. 59)

Pretende-se com as diretrizes, amparadas na visão dos autores Dudziak (2001), sobre *Information Literacy* e Nonaka e Takeuchi e produção do conhecimento, uma nova abordagem, diferente da tradicional que considera a “produção do conhecimento” através das interações dinâmicas entre os indivíduos, organização e o ambiente; ou seja, biblioteca, bibliotecários e alunos.

Convém destacar que:

o conhecimento não é apenas parte da realidade. É a realidade, mas vista a partir de um determinado ângulo. [...] É por isso que a interação ambiental limitada e a externalização do conhecimento pessoal pode levar a falsidades ontológicas e falácias, pois a complexidade total de determinado fenômeno pode parecer oculta. Por isso na criação do conhecimento tenta-se ver todo o quadro da realidade interagindo com outros a partir de outros ângulos – isto é, compartilhando seus contextos. (TAKEUCHI e NONAKA, 2008, p. 94)

Considerando o exposto, essa nova abordagem visa a integração da organização, indivíduos e ambientes.

Dudziak, (2001), falando sobre a *information Literacy*, diz que:

constitui-se em um processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida. (BELLUZZO, 2005, p. 38)

Portanto, por meio do exposto, pretende-se, fazendo a junção dos dois autores citados acima, construir uma nova maneira de abordagem, diferente da tradicional.

Evidencia-se através da definição anterior, que existe a necessidade do indivíduo aprender a produzir um novo conhecimento por meio de um processo que tem início na busca da informação, permeia o acesso e finaliza no uso eficiente da informação, seja ela, direcionada a uma necessidade específica, na resolução de problemas ou na tomada de decisões, através de um aprendizado contínuo, desenvolvendo competências que vá ao encontro das necessidades informacionais.

O processo de criação do conhecimento, de acordo com Nonaka, Toyama e Konno (2000), não trabalha unicamente com fases, mas também, com espaços e agentes e está focado nas necessidades preçúas da dinâmica da criação do conhecimento.

5.2 DIRETRIZ 1- PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO NA BU DA UFSC DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

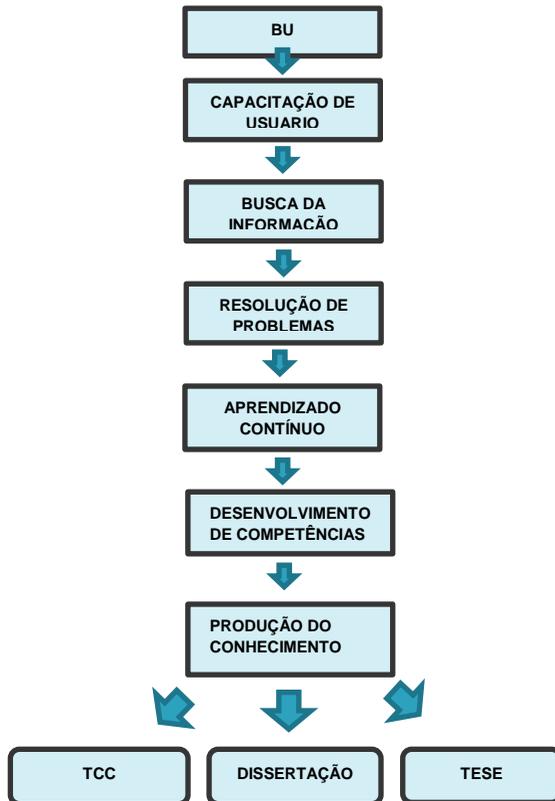
A organização na produção do conhecimento identifica e estimula atividades que originam conhecimento adequado para fortalecer as capacidades organizacionais peculiares por intermédio de três atividades que se manifestam simultaneamente, de acordo com Choo (2003 p. 211):

- a) Gerar e compartilhar conhecimento tácito;
- b) Testar e criar protótipos de conhecimento explícito e,
- c) Extrair e aproveitar conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997), explicam que, por intermédio do processo de combinação, teste e refinamento, o conhecimento tácito é modificado para atitudes mais explícitas e tangíveis. Ressalta-se, portanto, que o foco está na integração do conhecimento, considerando que a gestão do conhecimento visualiza que ele só pode ser construído por meio do compartilhamento. A *Information Literacy* é relacionada, com os processos de busca da informação para a construção do conhecimento, englobando uso, interpretação e busca de significados, procurando-se a construção de modelos mentais,

não se restringindo somente encontrar respostas para às perguntas. “A partir de tais processos, com estabelecimento de relações entre as várias informações coletadas e compreendidas, teremos a construção do conhecimento” (DUDZIAK, 2001, p. 149)

A noção de processo é tido como o fator mais importante, considerando que as pessoas estão ativamente produzindo um conhecimento através das informações encontradas. Tem-se como ponto fundamental o “princípio da incerteza” que diminui à medida que o aprendizado e os novos conhecimentos vão sendo incorporados à estrutura cognitiva pré-existente. Portanto, os processos que abrangem a competência informacional figura 11, pretendem a produção do conhecimento com o uso para as informações criadas, de tal maneira que possam ser transferidas para as demais pessoas, através do conhecimento de ferramentas, técnicas e habilidades de comunicação oral e escrita, que vão desde a linguagem e aplicativos computacionais até habilidades orais, como vemos a seguir:

Figura 11 – Produção do conhecimento segundo a *IL*

Fonte: Elaborado pela autora(2012)

Nesse contexto, a produção do conhecimento é uma atividade humana, com habilidade de transformar estruturas, inventar modelos mentais novos. Os aprendizes estão em fase contínua de construção, livres do estruturalismo dos sistemas vistos como tomadores de decisão, cujo foco é o indivíduo e seus processos de concepção da informação, bem como, o seu uso em ocasiões particulares.

Destaca-se que enquanto a informação, apesar de ser dinâmica, é um elemento que termina em si próprio, o conhecimento é fundamentalmente aberto, em que uma única

informação ao ser processada pode gerar conhecimentos diferentes de um indivíduo para outro.

Considera-se, portanto, que o “indivíduo competente em informação, tem plena consciência de como o conhecimento é organizado, como achar a informação e como usá-la para a realização de tarefas ou resolução de problemas”. (DUDZIAK 2001, p.1 51) mas para que a produção do conhecimento se efetive, faz-se necessário que os bibliotecários desenvolvam competências que não foram reconhecidas quando da aplicação dos questionários.

5.3 DIRETRIZ 2 - POLÍTICAS E PROGRAMAS QUE PROMOVAM O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL - COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Na BU da UFSC, de acordo com a pesquisa realizada, existe a preocupação por parte da direção, com o desenvolvimento das competências de seus bibliotecários, existindo o estímulo para a realização de cursos de capacitação; porém, não existe um sistema de avaliação de competências.

Os bibliotecários questionados, responderam que, das três dimensões da competência, o CHA, conhecimentos, habilidades e atitudes a dimensão mais importante é o conhecimento com 44%, atitudes 26%, seguido das habilidades com 11%. Portanto, os bibliotecários desconhecem que as três dimensões da competência são necessárias para o exercício das funções, conforme os conceitos da *IL*. Para que haja desenvolvimento da competência informacional, é necessário a geração de conhecimentos, habilidades e atitudes, dentre eles a autoconfiança, que admita que o indivíduo se sinta libertado, ou seja, permitir que ele seja autônomo. (DUDZIAK, 2001).

Os alunos questionados (55%), também foram taxativos em dizer que o conhecimento é o mais importante das dimensões da competência, visualizando assim, que existe uma lacuna no curso de graduação em biblioteconomia quanto ao aprendizado e desenvolvimento das competências informacionais.

As competências apontadas pelos alunos como essenciais para o desempenho das funções do bibliotecário também

reforçam o conceito do profissional tutor/conselheiro, que é apontada pela *IL* como sendo a ideal, aparecendo nos primeiros lugares da ordem crescente de prioridade: utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes; e selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação.

As competências citadas pelos bibliotecários como sendo essenciais, para o desempenho de suas funções, também reforçam, em parte, o nível tutor conselheiro do profissional, visto que o atendimento ao público e usuário aparecem em primeiro e segundo lugar, enquanto a atividade de tratamento e disseminação da informação aparece em quarto lugar. Contudo, as atividades de desenvolvimento de serviços de informação e estudo de usuário foram pouco citadas, o que pode demonstrar que o nível tutor conselheiro pode estar mais na teoria do que na prática profissional.

Pontes Jr (2009, p. 148) destaca que, no contexto da Sociedade da Informação, as organizações governamentais ou mesmo intergovernamentais, devem incorporar políticas e programas que promovam o “desenvolvimento profissional de pessoal em educação, biblioteca, informação, arquivo, saúde e serviços dentro dos princípios e práticas da competência informacional e do aprendizado ao longo da vida” (INFLA, 2005)

Quando questionados sobre os treinamentos realizados, 24 bibliotecários destacam que foram na área técnica e somente 9 responderam que participaram de treinamentos para o desenvolvimento de competências.

Verifica-se mediante a pesquisa, que existe a consciência por parte da direção, bibliotecários e alunos da importância do desenvolvimento de competências, mas ao mesmo tempo, em determinadas situações, apresentam em suas atividades profissionais, uma atuação tradicional, focados na transferência e busca de informações, e não no desenvolvimento das competências necessárias para a produção do conhecimento segundo a *Information Literacy*, em que bibliotecários e alunos são levados a adotar uma atitude pró-ativa e responsável, privilegiando o aprendizado ativo, independente, no decorrer da sua vida.

A competência informacional transforma a informação em conhecimento que é nosso foco de pesquisa, por meio de um conjunto de ações e práticas (LISTON ; SANTOS, 2008, p. 294),

Considerando que a competência informacional é um dos atributos da cidadania, segundo Fazzioni (2011), trata-se, portanto, de um processo educacional, ressaltando que esse tipo de competência não cabe ser ensinada mas, sim, desenvolvida nas pessoas.

A competência informacional, de acordo com Fazzioni (2011, p. 59), consiste:

na relação construtiva entre as pessoas e as informações que permeiam o mundo. Seu desenvolvimento acontece com a formação de novos indivíduos, que possuam capacidade de discernir, avaliar, usar, dominar a informação indo desde a sua compreensão até o seu uso e a geração de mais informação e conhecimentos. Essas pessoas passam a ser analíticas, perspicazes, ganham habilidade de criar a partir da informação absorvida e de gerar novos conhecimentos.

Novas competências passaram a serem exigidas dos bibliotecários, com o advento das tecnologias de informação aliadas às exigências impostas pela sociedade, gerando novos perfis profissionais.

Atualmente, não basta que o bibliotecário esteja provido apenas da competência técnica que é: catalogar, classificar e indexar; é necessário que ele seja um profissional completo, pois interagindo diretamente com o usuário, passa de intermediário da informação, a gestor do conhecimento, mediador informacional e pedagógico, incorporando também, posições novas como liderança e agente educacional da transformação. (DUDZIAK, 2003)

O papel do bibliotecário não se resume apenas em possuir e dominar a competência informacional, vai além disso, mostrando para o usuário, a importância de saber buscar, utilizar e tratar a informação de forma eficiente e eficaz, contribuindo assim, para a disseminação da competência.

A proposição de mapear competências é para identificar as lacunas ou *gap* de competências em uma organização, fornecendo informações para o gerenciamento das referidas lacunas, com o intuito de reduzir as discrepâncias existentes entre as competências disponíveis na organização e aquelas que são necessárias para alcançar os objetivos organizacionais. (BRANDÃO; BAHRY, 2005)

Para Dudziak (2007, p. 97), o processo de mapeamento das competências, resulta buscar o perfil de competências de uma organização, função ou de uma área ocupacional, sendo necessário segundo Cardoso (2006, p. 24), “ultrapassar limite que é dado pelas formas antigas de captação dos saberes, saber fazer, saber ser, e saber agir das pessoas”.

Por meio do mapeamento das competências, segundo Dalmau e Oosta (2009), é possível também, identificar quais são as competência que não estão sendo usadas, bem como, as que não apresentam nenhum tipo de diferencial para a organização e para o profissional.

Ainda sobre o mapeamento de competências, Carbone et al (2009) determinam inicialmente a identificação das competências, tanto da organização como dos indivíduos que são necessárias para que a meta dos objetivos organizacionais sejam atingidos. Para tanto, realiza-se, inicialmente, uma pesquisa documental, que inclui a análise do conteúdo da missão, da visão de futuro, dos objetivos e de outros documentos relativos à estratégia organizacional.

Utiliza-se para realizar o referido mapeamento, métodos e técnicas de pesquisa social, que ajudam na realização de um diagnóstico.

Conforme Dalmau e Tosta (2009), quando se comparam as competências do cargo de um indivíduo com as competências exigidas pela organização, obtém-se então, a gama de necessidades de desenvolvimento profissional, conforme figura 12.

Figura 12 - Competências individuais e organizacionais

Competência Individual	Competência Organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes inerentes ao profissional tratado singularmente ou ao mesmo referentes às equipes de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Considerado o âmbito da organização como um todo

Fonte: Dalmau e Tosta (2009, p. 47)

Segundo Brandão e Guimarães (2001), as competências individuais estão relacionadas à formação educacional e experiência profissional, e aliado a isso, o conceito de competência, seria o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais formado pela aprendizagem, pela formação e após, pelo sistema de avaliações.

Nesse contexto percebe-se que não se pode pensar em competências individuais sem atrelá-las às competências organizacionais, tendo em vista que os resultados das pessoas devem estar direcionados para os objetivos da organização.

As pessoas ao desenvolverem suas tarefas estarão focadas no seu desenvolvimento e nas possibilidades de fazer carreira. Por outro lado, “parâmetros e instrumentos de gestão de pessoas também estarão direcionados de forma consistente e coerente com a estratégia da organização” (DUTRA, 2010, p. 26).

De acordo com os autores Brandão e Bahry (2005), quando não existe por parte da organização ações visando à captação ou desenvolvimento de pessoas, o espaço entre as competências organizacionais e as competências individuais são mais evidentes, devido a complexidade do ambiente em que as organizações estão inseridas serem bastante dinâmicas e conseqüentemente a exigência frequente de novas competências. Destacam os referidos autores que as competências internas que já fazem parte da organização podem

se tornar antiquadas com o passar do tempo, sendo necessário, portanto, realizar periodicamente o mapeamento e planejar a captação e desenvolvimento de competências.

Quadro 19 - Indicativos de competência informacional

Categoria: Padrões de competência informacional <i>O indivíduo que possui competência informacional:</i>	
Acessa a informação de forma eficiente e efetiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhece a necessidade de informação. 2. Percebe que informação apropriada e abrangente é a base para a tomada de decisão. 3. Formula perguntas baseadas nas necessidades de informação. 4. Identifica uma variedade de fontes. 5. Desenvolve e usa estratégias de localização de informação bem sucedidas.
Avalia a informação de forma crítica e competente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina exatidão, relevância e abrangência. 2. Distingue fato, ponto de vista e opinião. 3. Identifica informação imprecisa, inexata e capciosa. 4. Seleciona informação apropriada para o problema
Usa a informação corretamente e produtivamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiza informação para aplicação prática. 2. Integra nova informação ao conhecimento próprio. 3. Aplica informação ao pensamento crítico e à resolução de problemas. 4. Produz e transmite informação e ideias em formatos.
Categoria: Padrões de aprendizagem independente <i>O aprendiz independente que possui competência informacional é aquele que:</i>	
Procura informação relacionada a assuntos de interesse pessoal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca informação relacionada às várias dimensões pessoais.

	2. Projeta, desenvolve e avalia produtos e soluções de informação relacionadas a interesses pessoais.
Aprecia literatura e outras expressões criativas da informação	1. É um aprendiz competente e automotivado. 2. Deduz sentido de informação apresentada de modo criativo e em diferentes formatos. 3. Desenvolve produtos criativos em diferentes formatos .
Categoria: Padrões de responsabilidade Social <i>O indivíduo que contribui positivamente para a aprendizagem da comunidade e para a sociedade possui competência informacional e...</i>	
Empenha-se pela excelência na busca de informação e na geração de conhecimento	1. Avalia a qualidade dos processos e produtos da busca pessoal pela informação. 2. Delineia estratégias para revisar, melhorar e atualizar o serviço ou o conhecimento gerado individualmente.
Reconhece a importância da informação para uma sociedade democrática	1. Busca os princípios de liberdade intelectual. 2. Respeita o princípio de acesso equitativo à informação.
Apresenta conduta ética com respeito à informação e às tecnologias de informação	1. Respeita os limites de liberdade intelectual. 2. Respeita os direitos de propriedade intelectual.

	3. Utiliza as tecnologias de informação de forma responsável. Participa efetivamente
Participa efetivamente em grupos de procura e geração de informação (pessoalmente ou por meio de tecnologias)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compartilha conhecimento e informação de forma responsável. 2. Respeita as ideias e experiências alheias e reconhece suas contribuições. 3. Colabora na identificação de problemas de informação e obtenção de suas soluções. 4. Colabora com os outros no projeto, desenvolvimento e avaliação de produtos e soluções de informação

Fonte: Pontes Jr e Tálamo (2009, p. 85)

Aos bibliotecários, cabe a tarefa de definir e desenvolver a competência informacional no ambiente educacional, sejam nas escolas ou nas universidades, considerando que a capacitação para a aprendizagem ao longo da vida é dever das Instituições de Ensino sendo delegado a elas, o compromisso de uma formação acadêmica eficaz, que promova a busca de competência informacional, mediante o aprendizado contínuo como vemos a seguir.

5.4 DIRETRIZ 3 – INFORMATION LITERACY/ ÊNFASE NO APRENDIZADO CONTÍNUO

Para a direção, bibliotecários da BU e alunos de graduação da UFSC, não estão claras as concepções da *Information Literacy*, que prioriza o aprendizado contínuo, pois uma grande maioria dos questionados apontou a concepção com

ênfase no conhecimento, como sendo a ideal para a biblioteca e para o bibliotecário.

A relação *Information Literacy* com ênfase no aprendizado deve incluir além do conjunto de habilidades e conhecimentos os valores atrelados à grandeza social e situacional. Entende-se como valores, as atitudes e valores pessoais, dentre eles, a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade, o pensamento crítico e o aprender a aprender, destacando o indivíduo, o ser social, assumindo uma visão sistêmica da realidade (DUDZIAK, 2001).

Quando questionados sobre a participação em treinamentos, 24% dos bibliotecários apontaram que participam de treinamentos técnicos, em que apenas 9% são relacionados ao desenvolvimento de competências.

A busca da informação tem início a partir do conhecimento do contexto social dos indivíduos de comunidade definida, onde existe um problema, para o qual se procura uma solução através do acesso à informação e à produção do conhecimento. A atuação do bibliotecário é essencial para o sucesso de qualquer intervenção educacional, que estará atuando como um agente educacional e como aprendiz envolvido em movimentos sociais, em cooperação com os colegas, docentes, administradores, estudantes e funcionários.

Portanto, o ênfase no aprendizado é a concepção da *IL*, como vemos no quadro 20 a seguir:

Quadro 20 - Comparativo das concepções da Information Literacy

Ênfase na informação	Ênfase no Conhecimento	Ênfase no Aprendizado
Sociedade da Informação	Sociedade do Conhecimento	Sociedade de Aprendizagem
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O que	O que e como	O que, como e por que
Acumulação do saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistema de informação/tecnologia	Usuários/indivíduos	Aprendizes/sujeitos
Habilidades		

Habilidades	Habilidades e conhecimentos	Habilidades, conhecimentos e valores
Visão tecnocrata	Visão coognitiva	Visão sistêmica
Escola tradicional	Escola em processo	Escola aprendente
Biblioteca como suporte	Biblioteca como espaço de aprendizado	Biblioteca aprendente e espaço de expressão
Bibliotecário como intermediário	Bibliotecário como mediador de processos	Bibliotecário como sujeito e agente educacional

Fonte: Dudziak (2001)

A biblioteca, nesse contexto, é uma instituição pluralista e multicultural, pró-ativa e aprendente; ou seja, um espaço de expressão e aprendizado, se inteirando constantemente, procurando não somente “o que”, “como”, mas também, o “por que” dos processos. Essa é a condição para a *Information Literacy* inserir-se na sociedade de aprendizado (DUDZIAK, 2001).

5.5 DIRETRIZ 4 – O BIBLIOTECÁRIO COMO AGENTE EDUCACIONAL E A IL

Os bibliotecários reconhecem seu perfil de educadores, porém, o mesmo não acontece com as universidades às quais eles estão inseridos pois, muitas vezes, afirma-se que o acervo das bibliotecas é a essência que o estudante necessita para a sua formação; no entanto, a educação voltada para o “domínio da informação” assume em segundo plano(DUDZIAK, 2001).

Ainda, de acordo com a referida autora, não existe a implementação de um projeto educacional direcionado para a informação, pois o mesmo exigiria uma transformação nos papéis sociais e profissionais atuais, no contexto educacional diante da sociedade.

O aprendizado mediado no contexto da biblioteca não é igual para todos os usuários modificando conforme a situação e o nível de interação entre as partes. Cabe ressaltar que o

usuário em uma rápida entrevista feita pelo bibliotecário de referência, não recebe a mediação em seu aprendizado da mesma maneira que outro usuário que desenvolve um projeto. Cabe, então, ao bibliotecário, como educador, desenvolver os processos de aprendizagem dos estudantes, levando em consideração suas diferenças culturais, comportamentais na busca do aprendizado.

Para ser um bibliotecário educador, é necessário dominar seu processo e campo específico de atuação, possuindo a capacidade de reformulá-los, conforme sua proposta pedagógica (DUDZIAK, 2005).

Nesse contexto, os bibliotecários precisam reinventar suas ações, assumindo uma postura pró-ativa, deflagrando processos e projetos de inovação no âmbito da biblioteca e no ambiente das instituições de ensino. Considerando o exposto, os bibliotecários como profissionais da informação, precisam buscar o aprendizado contínuo, o desenvolvimento de competências, melhorias de qualificação, firmando parcerias com os docentes, administradores, estudantes, ampliando dessa forma seu leque de relacionamento.

Essas mudanças têm como meta, a integração e o comprometimento de ambas as partes, biblioteca e bibliotecários com a *Information Literacy* bem como seus usuários, a partir de:

- a) Uma visão pró-ativa de suas atividades, atuando em equipes flexíveis;
- b) Valorização do diálogo com os usuários, colaboração com docentes, administradores, funcionários e estudantes no desenvolvimento da educação direcionada para a *Information Literacy*;
- c) Democratização do acesso, tanto físico, quanto intelectual, à informação, visando a produção do conhecimento.

Planejamento estratégico considerando relacionamentos e negociações, bem como os suportes financeiros necessários ao desenvolvimento de projetos.

De acordo com a *Information Literacy*, as instituições educacionais necessitam estar atentas à cultura da informação, trabalhando em conjunto com as bibliotecas e os bibliotecário (DUDZIAK, 2001).

Os bibliotecários, aos poucos, foram tendo a consciência da necessidade de disponibilizar o acesso rápido e fácil à informação, destacando que utilizavam a expressão *information Literacy* unicamente para educação de usuários, marcando esse período como sendo a busca pela fundamentação teórica e metodológica do termo *Information Literacy* (DUDZIAK, 2003, p. 27).

5.6 DIRETRIZ 5 – BU/ UFSC, UMA ORGANIZAÇÃO APRENDENTE SEGUNDO OS CONCEITOS DA IL

As Bibliotecas e os bibliotecários, atualmente deparam-se com o desafio de transformarem a visão tradicional de repositório de informação, para agentes provocadores de mudanças educacionais, buscando sua própria revolução transformando-se em *espaço de expressão* e em uma *organização aprendente*.

Para a Biblioteca transformar-se em um agente de mudanças e seguindo em direção da *Information Literacy*, é necessário que ela se preocupe com a democratização do acesso tanto físico quanto intelectual da informação, deixando de lado as velhas práticas.

A procura de uma nova identidade, a biblioteca precisa estar em sintonia com a missão e os objetivos da instituição à qual está inserida, não esquecendo que ela deve e pode ser um agente de mudanças, ou seja, uma instituição multicultural, pluralista, no instante em que se impõe por meio da sua administração, suas equipes e projetos. Quando se fala em identidade de projetos, o mesmo acontece segundo Dudziak (2001, p. 65), quando:

[...] os atores sociais, utilizando-se de qualquer tipo de material cultural ao seu alcance, constroem uma nova identidade capaz de redefinir sua posição na sociedade e, ao fazê-lo, de buscar a transformação de toda a estrutura social.

Portanto, não adianta dar nomes novos às práticas antigas, pois não é dessa forma que se implementa a *Information Literacy*, pois a procura dessa nova identidade, abrange processos de aprendizado, reflexão, transparência de metas e

objetivos, incluindo valores, missão, *staff* e processos. Enquanto instituições aparentes as bibliotecas devem ter, segundo Dudziak (2001, p.113):

- a) Uma ideologia que comporte variados pontos de vista, flexível, habituado a mudanças;
- b) Como valor superior, a liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã;
- c) Como meta, o entendimento bem como o atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos, contribuindo na eliminação de barreiras, proporcionando oportunidades iguais a todos;
- d) No que tange a missão, integrar ensino/aprendizagem/informação;
- e) Como princípio pedagógico e como objetivo, a promoção do desenvolvimento do indivíduo em busca de sua competência informacional, enquanto princípio educativo construindo a partir das práticas investigativas, do pensamento crítico, independente, do aprendizado ao longo da vida, buscando sua atuação para o bem comum, valorizando o significado e os fins moralmente importantes;
- f) O direcionamento ao mundo, olhando para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão;
- g) O respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais.

A biblioteca definida como instituição pluralista, precisa valorizar o intercâmbio cultural, integrando-se e comunicando-se com as outras instituições.

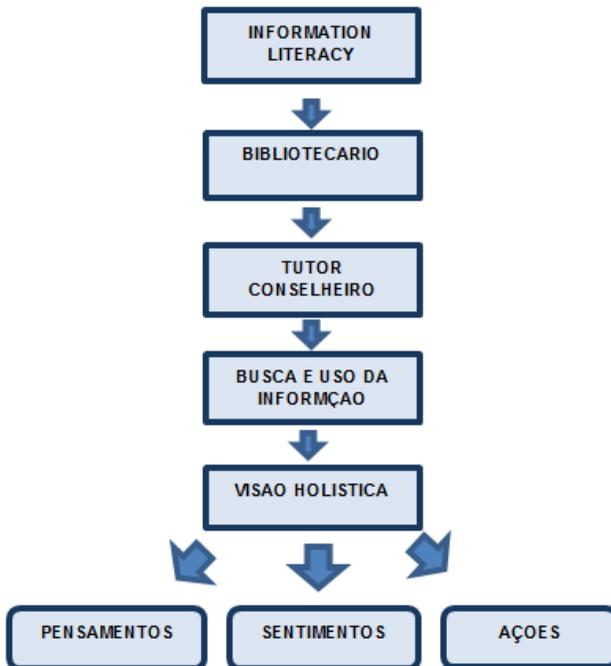
A biblioteca segundo Dudziak (2001, p. 114), precisa construir uma identidade de projeto, transformando-se em um agente de mudanças.

Considerando o exposto, a biblioteca, assim como qualquer outra organização, necessita estar receptiva à mudanças nos cenários gerenciais, adaptando-se ao seu meio; portanto seus desafios são: planejar, organizar, dirigir, coordenar e controlar.

5.7 DIRETRIZ 6 - NÍVEL TUTOR/CONSELHEIRO E *INFORMATION LITERACY*

O bibliotecário que se enquadra como tutor/conselheiro figura 13 e 14, está indo ao encontro da *Information Literacy*, por estar focado no processo de aprendizado de busca e uso da informação do usuário, de acordo com a visão holística, a partir dos três elementos: pensamentos, sentimentos e ações.

Figura 13 - Bibliotecário tutor/conselheiro



Fonte: Elaborada pela autora (2012)

Existem duas maneiras de intervenção: mediação e educação, cujo objetivo principal é capacitar o usuário para o acesso e uso da informação por meio de conhecimentos e habilidades quanto a busca da informação. O diálogo entre usuário e bibliotecário é pautado por estratégias, criatividade,

interpretação, pensamento crítico, num encadeamento de uso, num processo dinâmico e individual.



Fonte: Elaborada pela autora (2012)

O bibliotecário tutor/conselheiro está envolvido com currículos, estudantes, professores e administradores enfim, em todas as maneiras de planejamento educacional, visando criar objetivos e metas, planejar atividades relacionadas ao estudante. Cabe destacar que o bibliotecário tutor/conselheiro é o mais indicado pela *Information Literacy*.

5.8 DIRETRIZ 7 – PROJETO DE BIBLIOTECA ESCOLA PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DA UFSC

Foi constatado por meio da pesquisa realizada com os alunos da última fase do curso de biblioteconomia da UFSC, que 45% dos questionados dizem que o estágio obrigatório não os prepara para o mercado de trabalho; quanto ao currículo do curso, 86% responderam que o mesmo está alinhado em parte com as exigências impostas pelo exercício da profissão.

Na visão da *Information Literacy*, o sistema educacional deve contribuir para a mobilização dos saberes, para que as competências individuais sejam construídas (DUDZIAK, 2005). Possuir um diploma superior não faz com que o aprendiz tenha as competências e habilidades para o exercício da sua profissão; para possuir as qualidades citadas, ele necessita da prática profissional, que virá por meio de estágios ou de atuação no mercado de trabalho.

Considerando que as bibliotecas são em linhas gerais os ambientes de trabalho dos futuros profissionais, agora, alunos do curso de graduação em biblioteconomia, porque não orientar

as suas dimensões administrativas para uma dimensão de ensino, pesquisa e extensão do Departamento de Ensino do Curso de Biblioteconomia, tornando a mesma, um ambiente de ensino e aprendizagem, ou seja, uma biblioteca escola.

A biblioteca escola, portanto, será uma estrutura que assumirá uma atividade não somente administrativa de suporte as atividades de ensino e pesquisa à todos os cursos de graduação, mas terá um caráter estruturante de formação pedagógica para os alunos do curso de biblioteconomia.

Esse caráter estruturante, exige, que tanto a biblioteca na sua estrutura administrativa, quanto as exigências de formação dos alunos do curso de biblioteconomia, adequem-se para uma perfeita correspondência entre ensino, pesquisa e extensão.

A partir das considerações descritas anteriormente pela autora, resultante de anos de atividades em ambiente de biblioteca universitária, existe a necessidade de ampliar no contexto da sociedade do conhecimento, o caráter de intervenção das bibliotecas, como centros de informação, a partir da sua inserção como espaço de aprendizagem, ou seja, biblioteca escola.

A fundamentação teórica apresentada durante o curso de graduação é de suma importância para os alunos, porém, cada vez mais é cobrado das instituições de ensino superior espaços de práticas e experimentações vivenciadas para seus alunos, fato esse, comum em várias áreas como no curso de medicina onde os alunos utilizam hospitais universitários, curso de direito onde os alunos valem-se do fórum da universidade possuindo seus próprios ambientes de experimentação real. Cabe ressaltar que para os alunos do curso de biblioteconomia, este espaço, até agora encontra-se esquecido, pelo simples fato de no Brasil, a biblioteconomia estar intimamente ligada à visão de biblioteca acervo e não de biblioteca voltada para o atendimento às necessidades e expectativas de seus usuários.

A conformidade entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca universitária e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas IES, é o fator determinante de seu real sentido (CARVALHO, 2004). Essa conformidade é obtida através do entendimento das estruturas curriculares e a interação obtida com a comunidade acadêmica, bem como, a

integração ao modelo político-pedagógico desenvolvido pela instituição.

Dudziak (2001) comenta que Breivik e Gee, respectivamente, bibliotecária e reitor da Universidade da cidade de Colorado, E. U. A., enfatizam que a educação na era da informação deveria fazer dos indivíduos aprendizes por toda a vida.

Os referidos autores, Breivik e Gree (2005 p. 28), destacam a cooperação entre bibliotecários e gestores das universidades, introduzindo conceitos da educação alicerçada em recursos que destaca os processos de construção do conhecimento por intermédio do uso da informação, de forma integrada ao currículo, como vemos a seguir,

nas bibliotecas o conhecimento de todas as disciplinas encontra-se relacionado segundo uma estrutura significativa. As bibliotecas provém um modelo de ambiente informacional no qual o graduando tem a necessidade de viver e trabalhar. [...] são ambientes naturais para a resolução de problemas dentro de um universo ilimitado de informações. As bibliotecas proporcionam a estrutura necessária para a síntese de conhecimentos especializados num contexto social. E, finalmente, bibliotecas e bibliotecários podem ajudar os estudantes a se tornarem competentes em informação.

As bibliotecas segundo a visão dos referidos autores, são consideradas modelo de ambiente informacional, bem como, espaço de aprendizagem, onde os bibliotecários são educadores, atuando ativamente entre a gestão universitária e a biblioteca, bem como, na sala de aula e na biblioteca, enfim, uma parceria entre os membros da comunidade acadêmica.

O desenvolvimento da sociedade da informação e da economia do conhecimento está ocasionando uma revolução, uma mudança fundamental nas organizações, dentre elas as universidades, pois não é mais somente alfabetizar os alunos em informação, mas sim, reavaliar suas estruturas e atividades. Para

que os alunos adquiram competência informacional é necessário primeiramente que os gestores, acadêmicos e investigadores, enfim todos os elementos da Universidade a alcancem primeiramente (PONTES Jr 2009, p.129).

A produção do conhecimento é uma atividade humana, com habilidade de transformar estruturas, inventar modelos mentais novos. Os aprendizes segundo Dudziak (2001), estão em fase contínua de construção, livres do estruturalismo dos sistemas vistos como tomadores de decisão, cujo foco é o indivíduo e seus processos de concepção da informação, bem como, o seu uso em ocasiões particulares.

As bibliotecas segundo Obatta apud Dudziak, (2001), não possuem **projetos ou serviços de informação** que as tornem indissociáveis do processo educacional que também tem ignorado a biblioteca no seu projeto pedagógico e educativo, por não considerar que a biblioteca tenha natureza educativa. Esta falta de sintonia e integração de ambas as partes, biblioteca e ensino, é o reflexo da própria dissociação entre biblioteca e sociedade.

Mudanças precisam ser feitas, para que a Biblioteca Universitária possa ocupar seu nicho de destaque na vida acadêmica; a UFSC é uma Instituição que controla e centraliza os aspectos de aprendizagem, e o impacto é a quebra dessa estrutura, com uma mudança de visão voltada para o aluno.

A natureza da educação superior será mais alterada pela nossa habilidade de introduzir novas e eficientes maneiras para o aprendizado do que pela mera introdução de novas mídias para o transporte da informação; isto virá ao encontro de novos modelos de organização, novas parcerias entre Universidades/aluno (CUNHA, 2000).

O modelo vigente de ensino no Curso de Biblioteconomia, dispensa os alunos de uma participação mais ativa intra bibliotecas restringindo-se apenas à participação teórica. Parcerias precisam para que essa nova realidade, essa nova forma de aprendizado seja adotada, e, os resultados sejam absorvidos pelas partes envolvidas, biblioteca/escola/alunos.

A presente proposta de diretrizes para implementação de uma biblioteca escola, a partir da integração entre os processos de ensino desenvolvidos nas disciplinas dos cursos de

graduação em Biblioteconomia do departamento de Ciências da Informação do CED, com a estrutura organizacional e funcional atual da Biblioteca Universitária da UFSC, está fundamentada em vários aspectos, mas está alicerçada na necessidade de inovar e investir nos alunos do Curso de Biblioteconomia do Depto de Ciências da Informação do CED da UFSC.

Os estudantes de hoje fazem parte de uma sociedade digital, corporativa, e devem aprender por meio de participações e experimentações diretas, interativas, e de acordo com Cunha(2000), enquanto não surgir uma didática específica para esse tipo de aprendizado, o enfoque do currículo da Universidade tradicional pode ser bem mais efetivo para essa geração. O corpo docente do século XXI precisa visualizar que é necessário reduzir seus papéis como professores e se transformarem em desenvolvedores de experiência de aprendizado.

Cabe ressaltar que os benefícios serão tanto para os alunos, como para os usuários que terão maior qualidade nos serviços oferecidos; esta nova Biblioteca não sofrerá mudanças físicas e tecnológicas, mas, sobretudo uma mudança de postura, de mentalidade, de compromisso com a comunidade em que está inserida.

5.8.1 Esta proposta de diretriz, inicia-se com a realização de um diagnóstico situacional:

- a) **Estrutura social:** Dados relacionados aos colaboradores da BU da UFSC, analisando suas necessidades, expectativas, grau de satisfação, comunicação, envolvimento com o trabalho, conhecimento técnico, estímulo, recursos humanos;
- b) **Estrutura organizacional:** Inclui os objetivos da Biblioteca, divisão do trabalho, relacionamentos, postura diante das mudanças, grau de autonomia e comprometimento, falhas e incentivos;
- c) **Estrutura social do Curso de Graduação em Biblioteconomia:** investigar as necessidades e expectativas dos alunos da última fase do referido Curso, no que tange à aplicação dos conhecimentos

teóricos adquiridos considerando que a visão de ensino prático, permite (re)descobrir a concepção de realidade como totalidade, de aprender o conhecimento em movimento, de perceber que as relações educação-sociedade, conteúdo-forma, teoria-prática que cabe destacar, não acontecem de forma linear, sem conflitos e contradições. Galgando todo o processo de ensino-aprendizagem do profissional da informação, está buscando soluções para problemas enfrentados na atividade profissional. Com o advento das tecnologias de informação, novas competências são exigidas o bibliotecário como capacitar aprendizes, segundo o discurso apresentado a seguir, citado por Dudziak (2001),

- d) Discurso do aprendizado generalista** é a síntese de responsabilidade do pensamento dos bibliotecários em capacitar os aprendizes nas habilidades superiores do pensamento crítico, processos de investigação, organização mental, redação, comunicação, aprendizado continuado.

Esse discurso segundo Dudziak (2001), é definido como o ideal, aquele que a sociedade deseja, porém os docentes não aprovam, por entenderem que não é competência do bibliotecário ensinar essas habilidades, e que também, ele não possui os conhecimentos para realizar essas tarefas com os aprendizes.

Para Elmborg (2006, p. 198), a proposta é que os bibliotecários parem de estudar a biblioteca em si “como assunto” e transformem-se em especialistas em treinar, conduzir, estimular o crescimento intelectual e crítico. A ação de aprender transforma-se em um processo fundamentalmente humanista no contrato de resolução de problemas com destaque no mundo, processo esse, de suma importância para o ensino/aprendizagem. Por outro lado, a informação é a matéria-prima para a resolução desses problemas. Por sua vez, o processo educativo não deve ser transmitido como conteúdo e sim, como crescimento intelectual, onde professores e alunos necessitam negociar esse processo.

Cabe, portanto, destacar que neste contexto, o bibliotecário não assumirá mais o papel de elo, entre a informação física ou virtual, mas sim, assumirá o papel de mediador entre a necessidade informacional e a produção do conhecimento.

A proposta de diretrizes, para a BU da UFSC, é incorporar ao papel tradicional das Bibliotecas Universitárias, o novo modelo de Biblioteca, aliado ao desafio da transformação, que vai passar de uma organização com foco voltado para a prestação de serviços para foco na produção do conhecimento. Portanto, direção e seus respectivos bibliotecários e alunos do curso de biblioteconomia da UFSC, trabalharão em conjunto, formando parcerias, orientados por metas e perspectivas de resultados. Desta forma, é possível obter maior identificação com os resultados, por meio de maior identificação com os objetivos da BU, apontando necessidades de planejamento e programação das atividades potencializando o senso de responsabilidade pelos resultados, por parte dos integrantes do referido processo.

5.8.2 Quadro resumo das propostas de diretrizes para a produção do conhecimento na BU/UFSC de acordo a *Information Literacy*

Quadro 21 – Diretrizes propostas

DIRETRIZ 1	Produção do conhecimento na BU da UFSC de acordo com os princípios da <i>IL</i>
DIRETRIZ 2	Políticas e programas que promovam o desenvolvimento profissional - competência informacional
DIRETRIZ 3	<i>Information Literacy/ ênfase no aprendizado contínuo</i>
DIRETRIZ 4	O bibliotecário como agente educacional e a <i>IL</i>
DIRETRIZ 5	BU/ UFSC, uma organização aprendente segundo os conceitos da <i>IL</i>
DIRETRIZ 6	Nível tutor/conselheiro e <i>Information Literacy</i>
DIRETRIZ 7	Projeto de biblioteca escola para os alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC

Fonte : Elaborado pela Autora (2012)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações finais, elaboradas a partir dos objetivos propostos e análise dos resultados.

6.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competência informacional vai além da soma de atributos sendo considerada um processo de socialização dos indivíduos, através da adequação de conteúdos inter-relacionados tais como: conhecimento, habilidades e atitudes, focados na atuação pessoal e profissional, bem como, no aprendizado contínuo.

É de suma importância que os bibliotecários, as bibliotecas universitárias e os educadores reflitam sobre os desafios apresentados sobre o desenvolvimento da competência em informação que é um processo contínuo e essencial para a formação de cidadãos e profissionais. Cabe destacar que qualquer programa que vise a competência informacional deve estar alinhado ao projeto educacional desejado pela instituição.

Entende-se como biblioteca universitária a biblioteca vinculada à universidades e faculdades, que servem de apoio ao ensino, pesquisa e extensão por meio dos serviços oferecidos aos alunos, professores, funcionários e comunidade em geral. A pesquisa apontou que, para que os objetivos da educação universitária sejam alcançados, faz-se necessário a interação do ensino e da biblioteca, considerada imprescindível para o desenvolvimento do processo ensino/aprendizagem bem como, formação do educando e educador.

Nesse contexto das universidades, o processo de ensino/aprendizagem, é protegido por intermédio de práticas pedagógicas e no acesso à informação, tendo como resultado à produção do conhecimento.

Considerando que um dos modelos da educação está no aprender a aprender, ou seja, adquirir habilidades para aprender, saber obter, utilizar e gerar nova informação, os sistemas de informação contribuem grandemente para que a informação seja transformada em conhecimento, indo ao encontro dos conceitos

da *Information Literacy*.

As bibliotecas universitárias, portanto, contribuem significativamente no aumento dos saberes por intermédio de cursos de graduação, especialização, mestrado, doutorado e outros como os de capacitação que contribuem de forma significativa para aquisição e construção de conhecimento.

As Universidades são organizações intensivas em conhecimentos, exigindo de seus funcionários, e dirigentes níveis de competência condizente com suas funções. Em contra partida, os dirigentes cobram, da Instituição, o suporte necessário para o alcance de tais competências.

Cabe ao bibliotecário, à biblioteca e aos educadores promover a renovação do projeto educacional, tornando-se agentes de mudança, a partir da implementação de programas voltados para a *Information Literacy* e suas práticas pedagógicas, alicerçadas num trabalho cooperativo e transdisciplinar, fazendo com que o aprendiz desenvolva uma visão global de sua formação acadêmica, aceitando como uma continuidade de sua vida pessoal.

Segundo Dutra (2009), existe uma troca de competências contínua entre as Instituições que transferem seus conhecimentos para os indivíduos, ocasionando seu desenvolvimento, preparando-os para o desempenho de suas funções tanto profissionais quanto pessoais. Em detrimento a isso, os indivíduos, ao ampliarem sua capacidade individual, automaticamente, transferem para a Instituição, seu aprendizado, fazendo com que a mesma, assuma novos desafios, com ganhos para ambas as partes. Constatase que, para a direção e os bibliotecários da BU bem como para os alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC, não está clara a percepção das competências de acordo com a *IL*, necessárias para o desempenho de suas funções, nem como desenvolvê-las; este trabalho de tese teve por objetivo, elaborar diretrizes que promovam a produção do conhecimento utilizando os conceitos da competência informacional em ambientes de ensino/aprendizagem.

Este objetivo foi alcançado a partir do embasamento teórico e dos questionários aplicados à direção, bibliotecários da BU e aos alunos da última fase do curso de graduação em

biblioteconomia da UFSC.

A escolha dos alunos cursando a oitava fase do curso de graduação em biblioteconomia, deu-se pelo fato de ser nessa última fase, que efetivamente se iniciam as disciplinas que trabalham as competências e habilidades técnicas e profissionais específicas e por estarem próximos de assumirem o mercado de trabalho, no qual colocarão em prática as habilidades e competências desenvolvidas no contexto acadêmico.

Verifica-se, por meio da pesquisa realizada, que existe a consciência por parte da direção, bibliotecários e alunos da importância do desenvolvimento de competências, mais ao mesmo tempo, em determinadas respostas, apresentam uma atuação tradicional, focados na transferência e busca de informações, e não no desenvolvimento das competências necessárias para a produção do conhecimento. Segundo a *Information Literacy*, onde bibliotecários e alunos são levados a adotar uma atitude pró-ativa e responsável, privilegiando o aprendizado ativo, independente, no decorrer da sua vida. A maior parte dos bibliotecários entrevistados não foram questionados sobre seu perfil profissional, quando da sua lotação BU. Mostram-se preocupados com a atualização profissional, mas seus treinamentos são na grande maioria, direcionados para a área técnica; enquanto que apenas 09 respondentes apontaram que participaram de treinamentos para desenvolvimento de competências.

Os resultados apontam que, a direção da BU, reconhece o papel do bibliotecário como agente social, responsável por ensinar as competências em informação, preocupa-se com o desenvolvimento das competências e com a formação continuada dos bibliotecários, reconhece que a BU possui o perfil das organizações que aprendem, preocupa-se em considerar o perfil do bibliotecário, quando da sua lotação, e reconhece que a biblioteca não possui um sistema de avaliação de competências para seus bibliotecários. Quanto aos Bibliotecários verifica-se que os mesmos se preocupam com a educação continuada, considerando que, grande parte dos pesquisados possuem especialização e afirmam que a graduação não os preparou para o exercício da função mas reconhecem que os conhecimentos transmitidos no curso de

graduação, constituem o alicerce para o desenvolvimento de suas atividades profissionais, necessitando porém, de uma maior contribuição acadêmica, para que as competências individuais sejam construídas. Ressaltam que os atributos essenciais para atuarem no seu cotidiano com eficiência, são: trabalhar em equipe, domínio das novas tecnologias, conhecimento de línguas estrangeiras, atividade pró-ativa entre outras. Quanto a forma de aquisição de novos conhecimentos, fazem, através de cursos de capacitação oferecidos pela Instituição. Questionados sobre o nível ideal para o bibliotecário afirmam ser o de tutor conselheiro, indo portanto, ao encontro da concepção da *Information Literacy*. Quando questionados, direção, bibliotecários e alunos sobre qual das três dimensões da competência: conhecimento, habilidades e atitudes, eram mais importantes, foram unânimes em priorizar o conhecimento. Cabe destacar que nesse contexto, a competência, diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, imprescindível à consecução de determinado propósito. A adoção de um determinado comportamento no trabalho, exige que a pessoa detenha não apenas o conhecimento, mas também as habilidades e atitudes adequadas.

Foi identificado por intermédio da pesquisa que a BU possui o perfil das organizações que aprendem por ser flexível, habituada a mudanças e por integrar ensino/aprendizagem/informação, sendo esse o perfil indicado pela *Information Literacy*. Quanto a concepção ideal para o bibliotecário e para a BU, a que merece destaque é com ênfase no aprendizado, também a concepção adotada pela *Information Literacy*. Quanto aos resultados da pesquisa realizada com os alunos, da última fase do curso de graduação em biblioteconomia, constatou-se que não estão orientados em sua formação acadêmica para a produção do conhecimento, pois 100% dos pesquisados, não possuem trabalhos científicos publicados. Segundo Almeida Jr, (2005, p.161), é de suma importância que o aluno se familiarize com a pesquisa e a ciência. A pesquisa de acordo com autor, “enquadra-se nas atividades dos alunos, estando sempre presente em todas as disciplinas e, mais especificamente no TCC, trabalho de conclusão de curso”. Os alunos classificam o curso de graduação em biblioteconomia como sendo bom, mas

destacam que o currículo e o estágio obrigatório, não estão alinhados com as exigências do mercado de trabalho. Quanto aos conhecimentos necessários para se tornarem um profissional competente, priorizaram o conhecimento em línguas estrangeiras e os cursos de especialização. No que tange às competências para o desempenho das funções, os alunos listaram como prioridade a contribuição para definir e desenvolver o mercado de trabalho na área; em segundo lugar, reunir e arquivar documentos, que são processos tradicionais contestados pela *Informacion Literacy*.

Resultante do exposto, esse estudo apresenta ainda, algumas diretrizes para a produção do conhecimento na BU e para os alunos de graduação em biblioteconomia, contribuindo para o desenvolvimento da competência informacional em contextos de ensino/aprendizagem.

6.2 RECOMENDAÇÕES

Finalizando este trabalho de pesquisa, recomenda-se para futuros estudos:

Que a **diretriz 7 – Projeto de Biblioteca escola para os alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UFSC**, seja colocada em prática, pois as bibliotecas segundo Obatta apud Dudziak, (2001), não possuem **projetos ou serviços de informação** que as tornem indissociáveis do processo educacional que também tem ignorado a biblioteca no seu projeto pedagógico e educativo, por não considerar que a biblioteca tenha natureza educativa. Esta falta de sintonia e integração de ambas as partes, biblioteca e ensino, é o reflexo da própria dissociação entre biblioteca e sociedade.

Mudanças precisam ser feitas, para que a Biblioteca Universitária possa ocupar seu nicho de destaque na vida acadêmica; a UFSC é uma Instituição que controla e centraliza os aspectos de aprendizagem, e o impacto é a quebra dessa estrutura, com uma mudança de visão voltada para o aluno, ao encontro dos conceitos da *Information Literacy*.

Investigar a possibilidade da aplicação dos conceitos da *Information Literacy* em outras bibliotecas universitárias pois, como bibliotecários, precisamos iniciar o processo de mudança;

“Information Literacy é um termo, provocativo, diferente, desafiador; é uma metáfora de nossas próprias experiências de vida: a busca por respostas e o desafio de viver. É preciso que as Instituições de ensino, bibliotecas, bibliotecários, alunos, educadores se apropriem desta nova forma de interagir com o mundo”(DUDZIAK, 2001, p. 156).

REFERÊNCIAS

- ABECIN. **Avaliação da graduação em biblioteconomia e ciências da informação**: bases conceituais, metodológicas e princípios do processo educativo. In: Oficina Regional de trabalho Sudeste/Centro-Oeste. Vitória 2002.
- ALMEIDA Jr, Oswaldo F. de. Sobre os métodos e as técnicas de pesquisa: reflexões. In: VALENTIM, M. L. P. **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005.
- ALVES, I. **Ensino e aprendizagem**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.
- ANGELONI, M. T. **Notas de aula da disciplina gestão de conhecimento**. Florianópolis: UFSC: Programa de Pós-Graduação de Administração, 1999.
- ANGELONI, M. T. **Organizações do conhecimento**: infraestrutura, pessoas, tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.
- ANZOLIN, H. H. SERMANN, L. I. C. Biblioteca universitária na era planetária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.
- BARRETO, A. de A. O Tempo e o espaço da ciência da informação In: **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 17-24, jan./jun. 2002.
- BATEMAN, T. S.; SNELL, B. SCOTT, A. **Administração**: novo cenário competitivo. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BELLONI, A. apud HILLESHEIM, A. I. de A. **A prática pedagógica no curso de biblioteconomia da UFSC**: discurso dos docentes do CIN e dos alunos do Curso. Florianópolis, 2001. 253 f. Dissertação (Mestrado em Educação) Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BELUZZO, R. C. B. Competência na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação temática digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 27-42, jun., 2005.

BHATT, G. D. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques and people. **Journal of Knowledge Management**, v. 5, n. 1, p. 68-75, 2001.

BIBLIOTECA Universitária da UFSC. Disponível em: <www.bu.ufsc.br>. Acesso em: 23 ago. 2012.

BRANDÃO, H. P.; BAHRY, E. **Gestão de competências**. Brasília, DF: Vozes, 2005.

BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, A. **Gestão baseada nas competências**: um estudo sobre competências profissionais na Indústria bancária. Brasília, 2001. 158 f. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e ciência da Informação/FACE, Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

BRANÍCIO, S. de A. R. **Administração de serviços de informação**, v. 21, n. 4, p. 32-45, 2008.

BRANIN, J. J. **Knowledge management in academic libraries**: building the knowledge bank at the Ohio State University. 2003. Disponível em: <www.lib.ohio-state.edu/KBinfo/KMinacadlib.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2011.

BREIVIK, P. S.; GEE, E.G. **Information literacy: revolution in the Library**. New York: Collier Macmilan, 2005.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. **Manual de gestão do conhecimento**: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CAMPELLO, B. O. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2009.

CÂNDIDO, C. A universidade e a sociedade do conhecimento digital. In: SIMPÓSIO SUL BRASILEIRO SOBRE O ENSINO DE FILOSOFIA, 6. Londrina: UEL, 2006. **Anais...**, UEL, 2006.

CARBONELL, P.; RODRIGUES-ESCUADERO, A. I.; PUJARI, D. Customer involvement in new service and development: An examination of antecedents and outcomes. **J. Prd. Innov. Manag.**, v. 20, n. 3, p. 56-550, 2009.

CARDOSO, H. B. Information literacy 1973-2002: a selected literature review **Library Trends**, v. 51, n. 2, p. 242-259. Feb. 2006.

CARVALHO, I. C. C. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARVALHO, M. C. R. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CASTRO, G. de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. Florianópolis, 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2005.

CASTRO, G. de.; ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento em bibliotecas e unidades de informação: experiências desenvolvidas no Brasil**. In: VII EDIBCIC – Encuentro Asociación de educadores e Encuentro Ciências de La Informacion y Documentación de Iberoamérica y El Caribe, 2006.

- CETIC.br. **Centro de Estudos sobre as Tecnologias de Informação e da Comunicação**. TIC Domicílios e Usuários 2006. Disponível em: <www.cetic.br/usuarios/tic/2006/index.htm>. Acesso em: 12 out. 2011.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.
- CLARKE, R. Information development. Knowledge management in the main library, the University of the West Indies. **Trinidad**, v. 20, n. 1, p. 30-35, Apr., 2004
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- CUNHA, L. A. Reforma universitária em crise: gestão, estrutura e território. In: TRINDADE, H. **Universidade em ruínas**: na república dos professores. Petrópolis: Vozes, 1999.
- CUNHA, M. V. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. **Revista ACB**, Florianópolis, v.5, n.1, p.185-195, 2000.
- CURSO de graduação em biblioteconomia. Disponível em: <www.ced.ufsc.br>. Acesso em: 24 out. 2012.
- DALMAU, L. The information literacy debate. **Journal of Academic Librarianship**, v. 23, n. 1, p. 9-14, Jan. 2009.
- DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DELORS, J. et al. **Educação**. Um tesouro a descobrir. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- DICIONÁRIO de gestão: Coletânea de termos de gestão e gerenciamento. Rio de Janeiro: Interamericana, 2009.

DUDZIAK, A. E. Alfabetización en información: análisis de la evolución de las tendencias de la investigación y la productividad científica en todo el mundo. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, jul./dez. 2010.

DUDZIAK, A. E. **A Information Literary e seu papel educacional das bibliotecas**. São Paulo, 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação), Escola de Comunicações e artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005

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

_____. Information literacy educativo: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e aprendizado ao longo da vida. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21, Curitiba. **Anais...Curitiba**, 2007.

DUTRA, J. S.; CARVALHO, A. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas** São Paulo: Atlas, 2006.

DUTRA, J. Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2010.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas por competência**. São Paulo: Nova Alexandria, 2011.

ELMBORG, J. Critical information literacy: implications for instructional practice. **Journal of Academic Librarianship**, v. 2, n. 2, p. 192-199, mar., 2006.

_____. Information literacy: a contradictory coupling. **Library Quarterly**, v. 73, n. 4, p. 422-452, Oct. 2006.

FARIAS, C. M. **Bibliotecário escolar e competência: análise da orática profissional 2010**. Disponível em: <www.cin.ufsc.br/pgcin/farias_chrisianne_martins.doc.%5B1%5D.pdf>. Acesso em: 18 set. 2012.

FÁVERO, P. apud LUNKES, I. C. **A educação superior como meio de promoção do desenvolvimento econômico e social: uma abordagem a partir da gestão do conhecimento**. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão de Produção, Florianópolis, UFSC, 2004.

FAZZIONI, D. P. de M. **A competência informacional em pacientes hipertensos**. Florianópolis, 2011. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação), Centro de Ciências da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação, UFSC, 2011.

FERREIRA, A. Definindo competências. **Ciência da Informação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 20-29, maio, 2003.

FIALHO, F. *et al.* Tibério da C. **Empreendedorismo na era do conhecimento**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

FIDALGO, F. S.; MACHADO, L. R. de S. **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte:UFMG, Faculdade de educação, 2000.

FIGUEIRA, L.S. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira; INL, 2003.

FIGUEIREDO, N. M. Paradigmas modernos da ciência a informação em usuários. **Coleções referência & informação**, São Paulo: Polis, APB, 1999.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. a gestão de competência e a estratégia organizacional. São Paulo: Ed. Gente, 2001.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

FUJINO, A. **Serviços de informação no processo de cooperação universidade-empresa**: proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000. (Doutorado em Ciência da Comunicação) – USP, ECA, São Paulo, 2000.

GANDHI, S. Knowledge management and reference services. **The Journal of Academic Librarianship**, New York, v. 30, n. 5, p. 369-381, Sept, 2004.

GERRY, V.; PIENAAR, A. Development, implementation, and evaluation. **Journal of Nursing Education**, v. 38, n. 6, p. 252-259, sep. Information literacy in an undergraduate nursing curriculum 1999.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GIMENO SACRISTAN, J. **O currículo**: uma reflexão sobre a prática. 3. ed. Porto Alegre: ARTMED, 1998. 352 p.

GIRARDI, D. M. **O compartilhamento dos processos de recursos humanos**: uma contribuição para a gestão do conhecimento organizacional. Florianópolis, 2009. 182 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

GUIMARÃES, J. A. C. O profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 1997.

HILLESHEIM, A. I. de A. **A prática pedagógica no curso de Biblioteconomia da UFSC**: discurso dos docentes do CIN e dos alunos do Curso. Florianópolis, 2001. 253 f. Dissertação (Mestrado em Educação) Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

IFLA. International Federation of Library Association and Institutions. 2005. **Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida**. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>. Acesso em: 10 set. 2011.

JANTZ, R. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. **Reference Services Review**, [s. l.], v. 29, n. 1, p. 33-39, Feb, 2001.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1993.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAMONT, J. **Knowledge management at your service**: new solutions and solutions for librarians. Searcher: the magazine for database professionals, [S.L.], v. 12, n. 1, p.57-61, jan., 2004.

LAPOLLI, J. **Mapeamento de competências**: uma ferramenta para a gestão de pessoas utilizando abordagem da teoria geral de sistemas. 177 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

LEOPARDI, M. T. **Metodologia da pesquisa da saúde**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2002.

LEVINSON, P. Literacy education as Library community service. **Library Trends**. v. 28. n. 2. p. 193-217, 2008.

LISTON, R.C.F.S.; SANTOS, P. L. W. A. da. Representando a *Information Literacy*. “Competências Informacionais” na Biblioteconomia. **Em Questão**, v. 14, n. 2, 2008.

LUNKES, I. C. **A educação superior como meio de promoção do desenvolvimento econômico e social**: uma abordagem a partir da gestão do conhecimento. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão de Produção, Florianópolis, UFSC, 2004.

LUZ, G. M. S. **Bibliotecas universitárias**: um modelo de avaliação de desempenho. São Paulo, 189 p. Tese (Doutorado em Ciências da Informação), ECA, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

MAIA, C. Casa de ferreiro, espeto de pau – a gestão do conhecimento em empresas produtoras de conhecimento In: TERRA, JOSÉ Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento e e-learning na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

MAPONYA, P. M. apud CASTRO, G. de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. Florianópolis, 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2005.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCOVITH, A. apud LOPES, S. P. Organizational learning as a determining factor in business performance. **The Learning Organization**; v. 12, n., p. 227-245, 2001.

MARCUN, J. W. Rethinking *Information Literacy*. **Library Quartely**, v. 72, n. 1, p. 1-26, Jan., 2002.

MARTÍNEZ, D. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, v. 16, n. 144, p. 98–108, nov./dic., 2004.

MASSETO, M. **Docência na Universidade** Campinas: Papyrus, 1998.

MATA, M. S. da. Apud FERREIRA, H. F. **competência informacional**: passado, presente e futuro segundo os discursos dos bibliotecários formados pela UFSC nos anos de 1991 e 1992. TCC (Graduação em Biblioteconomia), Florianópolis, 2008. Centro de Ciências da Informação, Curso de Graduação em Biblioteconomia, Universidade federal de Santa Catarina, 2008.

MIRANDA, A. C. D. **Bibliotecas Universitárias como gestoras do conhecimento em instituições de ensino superior**: Proposta de diretrizes. Florianópolis, 188 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2010.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

MOREIRA, D. A. **Teoria e prática em Gestão do Conhecimento**: pesquisa exploratória sobre consultoria em Gestão do conhecimento no Brasil. Belo Horizonte. 2005. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais.

MORIGI, V. J. ; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, 2004.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sob a ótica de Abott – proposta de estudo. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

NATIVIDADE, R. **Gestão tecnológica**. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

NEVES, E. da Cruz; LONGO, R. M. J. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. In: INTERNACIONAL SYMPOSIUM ON KNOWLEDGE MANAGEMENT: SIMPOSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2, 2001. Curitiba. **Anais...** Curitiba: PUCPR/CITS, 2001.

NINA, R. R. V. **O bibliotecário como profissional da informação e as representações de suas competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas**. Florianópolis, 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Centro de Ciências da educação, Universidade federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

_____. **Seeking meaning**. Norwood:Ablex, 1993.

NOGUEIRA, V. **A gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Interamericana, 1999.

NONAKA, I. ; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 16. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

NONAKA, I. ; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

NONAKA, I. ; TAKEUCHI, H. **Como trabalhar o conhecimento nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

OBATA, R. K. apud DUDZIAK, E. A. **A Information Litercy e o papel educacional das bibliotecas**. São Paulo, 2001, 17 f. Dissertação (Ciências da comunicação) Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2001.

OWUSU-ANSAH, E. K. *Information Literacy and the academic Library: A clinical look at a concept and the controversies surrounding it*. **Journal of academic librarianship**, v. 29, n. 4, p. 219-20, July, 2003.

PASQUALINI, 2004 apud CARBONE, P. P., et al. **Competências e gestão do conhecimento** / Competency management and knowledge management. Rio de Janeiro; FGV; 2009.

PIMENTA, S. G. Assimetria da informação e a gestão do conhecimento estratégico em processos regulatórios. **Transinformação**, n. 2, p. 21-34, maio/ago, 2002.

PINTO, Marli Dias de Souza; PATRÍCIO, Zuleika Maria. Percepções acerca da avaliação institucional da UFSC: do desinteresse à vontade de participar. In: **A gestão Universitária em debate**. Florianópolis: Insular, p.107-150. 2009.

PINTO, M.; PATRÍCIO, A. Bibliotecário: contexto de mudança e inovação necessária. **Revista ACB**, n. 14, dez., 2000.

PLATÃO apud NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

PONTES JR., J. de. **Alfabetização digital**: proposição de parâmetros metodológicos em competência informacional. Campinas, 2009. 230 f. Dissertação (Ciências da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação. Pontifícia Universidade Católica. Campinas, 2009.

PONTESTA, L.; COOPER, N. The information literacy debate. **Journal of Academic Librarianship**, v. 23, n. 1, p. 9-14, Jan. 2009.

RAMOS, M. C. L. **A utopia dos bits: impacto das tecnologias de informação na interação bibliotecário/usuário (de graduação)** da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. 174 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2003.

REIS, O.; CARVALHO, M.; MUNIZ, P. **Modelo para competência informacional**. São Paulo: Ática, 2011.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RIOS, Terezinha Azeredo. **Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2002.

RODRIGUES, M. E. F. A pesquisa como princípio educativo na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

ROSTIROLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em biblioteca universitária: uma análise com foco no processo de referência**. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 10. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

SAMPAIO, E.; BARBOSA, S.; BORGES, J. **Avaliação de competência organizacional voltados para a educação**. Marília: Atlas, 2011.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende**. – 22. ed. – Rio de Janeiro: BestSeller, 2006.

SEVERINO, A. J.; FAZENDA, I. C. A. **Conhecimento, pesquisa e educação**. Campinas: Papirus, 2004, p. 67-79.

SHANHONG, apud CASTRO G. de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. Florianópolis, 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2005.

SILVA, A. C. da. Alguns problemas do nosso ensino superior. **Estudos Avançados**, São Paulo, v.15, n. 42, maio/ago. 2001.

SILVA, C. C. M. apud FREIDSON, E. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis, 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA FILHO, A. M.. **Revista espaço acadêmico**, São Paulo, v. 4, n. 37, jun., 2004.

SOUZA, F. das C. de. A educação bibliotecária catarinense: causas de seus pontos fracos entre 1973 e 1993. **R. Bibliotecon. Ci Inf.**, Florianópolis, n. 9, jun., 2000.

SOUZA, F. C. **Modernização da biblioteconomia nova no Brasil**. Piracicaba, 1994. Tese (Doutorado em educação) Centro de Educação da Universidade Estadual de Piracicaba, Piracicaba, 1994.

SILVA, L. C. da. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação**: um estudo dos profissionais de Goiânia – GO, 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação. Universidade de Brasília, 2009.

SOUZA, S. C. de; MANOEL, V. de A. Praticando acessibilidade comunicacional: cooperação entre biblioteca universitária e programa de acessibilidade. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 7-17, jan./jun., 2008.

STEWART, A. Information literacy: An exploration. **International Journal of Information Management**, v. 17 n. 5, p. 377-386, Oct. 1998.

SVEIBY, K. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAMMARO, A. M.; SALARILLI, A. **A biblioteca digital**. Trad. Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO Jr., R. H. et al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 6, p. 32-36, 2000.

TEIXEIRA, R. V. **Gestão de competências**: uma análise de competências de gestores da Câmara dos Deputados. 2006. 140 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Brasília, 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2009.

VALENTIM, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissionais**. São Paulo: Polis, 2000.

VALENTIM, M. P. Profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional - introdução". In: _____ (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2008. p. 7-29.

VERGARA, S. M. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2007.

YAN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Tradução de: Case study researchs: desing and methods. Tradução de Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2005. 205 p.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência:** por uma visão lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICE 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO (CA)

Ilma Sra:

Dirce Maris Nunes

Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC

Prezada Diretora:

MAGDA CAMARGO LANGE RAMOS, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, (EGC/UFSC), vinculada ao programa através da matrícula 200906666, sob minha orientação de pesquisa, dirige-se a essa Biblioteca com o intuito de aplicar questionários junto aos profissionais Bibliotecários que nela atuam, sobre a temática “PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO EM ESPAÇOS DE ENSINO APRENDIZAGEM, UTILIZANDO OS CONCEITOS DA *INFORMATION LITERACY*”.

Atenciosamente,

Florianópolis, __/__/2012

Carlos Augusto Monguilhott Remor, Dr
Orientador

APÊNDICE 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Magda Camargo Lange Ramos, aluna do Programa de Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (EGC/UFSC), matrícula 200906666, estou desenvolvendo a pesquisa “Produção do Conhecimento em espaços de ensino/aprendizagem, utilizando os conceitos da *Information Literacy*”, para identificar quais competências são requeridas dos alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia, da Direção e Bibliotecários lotados na BU da UFSC, e você, foi um dos profissionais selecionados. Neste momento em que ocorre a formulação deste aceite, informo que a sua participação nesta pesquisa será por meio da aplicação de questionário e que os colaboradores não serão identificados. Após a defesa desta Tese de Doutorado, apresentarei os resultados obtidos.

Pesquisadora

Orientador

Eu

fui esclarecido(a) sobre a pesquisa “Produção do Conhecimento em espaços de Ensino/Aprendizagem, utilizando os conceitos da *Information Literacy*” e concordo que o conteúdo de meu questionário seja utilizado para a realização deste estudo.

Florianópolis,

Assinatura e RG

APÊNDICE 3 – QUESTIONÁRIO DESTINADO À DIREÇÃO DA BU/UFSC

1- Sexo () Feminino () Masculino

2- Idade

- () Até 30 anos
() Entre 31 e 40 anos
() Entre 41 e 50 anos
() Acima de 50 anos

3- Formação Acadêmica

() Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado

4- Tempo do término da Graduação

- () 1 a 5 anos () 6 a 10 anos () 11 a 15 anos
() 16 a 20 anos () Mais de 20 anos

5- Participou de treinamentos para desempenhar a referida função?

() Sim () Não

6- Você participa ou já participou de treinamentos relacionados à:

- () Liderança () Qualidade no atendimento ao usuário
() Desenvolvimento de competências () Treinamentos técnicos
Outros
cite _____

7- Possui trabalhos publicados?

() Sim () Não

8- Se a resposta acima foi sim, onde você publicou?

- Jornais
- Revistas científicas
- Publicação avulsa
- Anais de congresso
- Capítulo de livros

9- Como você classifica em aquisição de conhecimento seu Curso de graduação em biblioteconomia (classifica em qual sentido?)

- ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

Explique: _____

10- O referido Curso te preparou para os desafios que enfrenta na sua prática profissional?

- Sim
- Não
- Mais ou menos

11- Quais as disciplinas que deveriam ser ministradas no curso de graduação em biblioteconomia, que você frequentou, que te preparariam melhor para o mercado de trabalho?

12- De que maneira você adquire novos conhecimentos para melhor realizar seu trabalho ?

- Cursos de língua
- Conferências, palestras
- Simpósios, seminários
- Cursos de Especialização
- Cursos de mestrado
- Cursos de Doutorado

17- Considerando as três dimensões da competência, assinale abaixo aquela que você considera mais importante:

- Conhecimento Habilidades Atitudes

18- A BU possui um sistema de avaliação de competências para seus bibliotecários?

- Sim Não

Explique:

19- Dentre as competências apresentadas, cite em ordem de prioridade as que você considera fundamental para que o bibliotecário desempenhe a contento suas funções:

- Formular e gerenciar projetos de informação;
- Aplicar técnicas de marketing, liderança e de relações públicas;
- Capacitar e orientar os usuários na busca da informação;
- Capacitar e orientar usuários para a produção de conhecimento (TCCs, Dissertações e teses)
- Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da Informação(DSI) etc.
- Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação

- Desenvolver e executar o processamento de documentos em suportes distintos
- Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação
- Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes
- Reunir e arquivar documentos
- Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação
- Assessorar no planejamento de recursos econômicos - financeiros e humanos do setor
- Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação
- Identificar as novas demandas da informação
- Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área

Outras

cite: _____

20- Foi considerado o seu perfil do Bibliotecário quando da sua lotação na BU ou você foi designado para ocupar uma vaga existente?

Explique:

21- Quais as necessidades e expectativas informacionais dos usuários frequentadores da BU?

22- Para atender as necessidades e expectativas desses usuários, faz-se necessário que o bibliotecário tenha além da graduação, quais atributos?

- Cursos de aperfeiçoamento Mestrado
 Especialização na área Doutorado
 Cursos de capacitação, quais?
-
-
-

23- Para o gerenciamento das funções a BU, utiliza-se de software para quais atividades?

- Processamento técnico
 Acesso ao usuário Atividades administrativas
 Controle de visitas Reservas
 Sugestões Relatórios
 reservas Controle de visitas
 Empréstimo e devolução Sugestões
 Consultas Reservas
 Aquisição Intercâmbio
 Acesso ao usuário Inventário

24- O nível dos recursos tecnológicos da BU são:

- Ótimos Bons Atende as necessidades das funções
 equipamentos são precários

25- Quais os sistemas tecnológicos que a BU possui:

- Sistema de autoatendimento

Arquivos refráticos (antifogo)

Sistema eletrônico de segurança do acervo Antiácidos

Outros

cite: _____

26 – A BU possui o perfil das organizações que aprendem?

Sim Não

Explique: _____

27- Assinale abaixo o que caracteriza uma instituição que aprende:

Flexível, habituada a mudanças;

Liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã;

Atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos;

Integra ensino/aprendizagem/informação;

Promove o desenvolvimento do indivíduo em busca de sua competência informacional,

Olha para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão;

Respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais.

Outras

cite: _____

28 – Qual a diferença entre busca da informação e produção do conhecimento?

29 – Qual a diferença entre produção e gestão do conhecimento?

30– Assinale o que caracteriza a gestão do conhecimento:

() Trabalhar alinhada com o corpo docente e discente com o intuito de desenhar, organizar e manter uma variada gama de ativos digitais;

() Assumir um papel mais ativo na missão educacional e de pesquisa universitária, integrando serviços e fontes de informação em cursos e projetos de pesquisa;

() Ensinar e treinar estudantes e professores informação literária, bem como, organiza, preserva e compartilha seus próprios recursos informacionais;

() Proporcionar novas opções de organização, recuperação, preservação e armazenagem.

31- Das concepções abaixo, qual você considera ideal para a Instituição Biblioteca e para o profissional Bibliotecário:

() **Ênfase na informação-** Sociedade da informação; acumulação do saber; sistemas de informação/tecnologia; habilidades; visão tecnocrática; escola tradicional; biblioteca como suporte; bibliotecário como intermediário.

() **Ênfase no conhecimento-** Sociedade do conhecimento; acesso e processos; construção do saber; usuários/indivíduos; visão cognitiva; escola em processo; biblioteca como espaço de aprendizado; bibliotecário como mediador de processos.

() **Ênfase no aprendizado-** Sociedade de aprendizagem; acesso, processos e relações; fenômeno do saber; aprendizes/sujeitos; habilidades, conhecimentos e valores; visão sistêmica; escola aprendente; biblioteca aprendente e espaço de expressão; bibliotecário como sujeito e agente educacional.

32- Assinale o nível que você considera ideal como bibliotecário:

() **Nível organizador-** organiza a biblioteca, atuando como organizador da informação; não há instrução e a responsabilidade é do sistema e do usuário em como utilizá-lo;

() **Nível localizador/discursivo** - como localizador o bibliotecário está atento às fontes de informação, orienta os usuários quanto ao funcionamento da Biblioteca, as fontes, os recursos de informação, mostrando a localização e acesso a recursos, serviços e regulamento da biblioteca;

() **Nível identificador/instrutor-** O bibliotecário espera ver o usuário quando ele tiver um problema ou necessidade informacional, apresentando então, uma série de recursos, ferramentas e fontes sem contudo adentrar no problema do usuário; como instrutor, ensina o usuário a utilizar recursos e ferramentas para que ele possa dali pra frente agir independentemente;

() **Nível orientador/professor-** Orientação bibliográfica, ensino ao uso das fontes, estratégias de busca e organização de informações; diálogo com docentes buscando intervenção e auxílio aos usuários em suas pesquisas;

() **Nível tutor conselheiro-** Está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado de busca e uso da informação, segundo uma visão holística, a partir da tríade: pensamentos e ações. Emergem 2 formas de intervenção: mediação e educação. Prepara os usuários para futuras situações de aprendizado através do acesso e uso da informação através do conhecimento e habilidades na busca da informação. Está

envolvido com currículos, estudantes, professores e administradores, acompanhando sua evolução.

OBRIGADA!

APÊNDICE 4 – QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DA BU/UFSC

1 -Sexo

Feminino Masculino

2-Idade

Até 30
 Entre 31 e 40 anos
 Entre 41 e 50 anos
 Acima de 50 anos

3- Formação Acadêmica

Graduação Mestrado
 Especialização Doutorado

4- Tempo do término da Graduação

1 a 5 anos 16 a 20 anos
 6 a 10 anos Mais de 20 anos
 11 a 15 anos

5-Você está satisfeito com as funções profissionais que desempenha?

Sim Não Mais ou menos

6-Quando da sua lotação foi questionado pela Direção da BU sobre o seu perfil profissional?

Sim Não

7-Participou de treinamentos para desempenhar a função que exerce?

Sim Não

8-Você participa ou já participou de treinamentos relacionados à:

Liderança

- Cursos de língua
- Conferências, palestras
- Simpósios, seminários
- Cursos de capacitação oferecidos pela Instituição
- Cursos de Especialização
- Cursos de mestrado
- Cursos de Doutorado
- Outros Cite _____

15-Cursos de atualização/aperfeiçoamento que você participou nos últimos dois anos

- Nenhum 1 à 2 3 à 4 Mais de 4

16-Eventos que participou na área nos últimos dois anos

- Nenhum 1 à 2 3 à 4 Mais de 4

17-- Dos atributos abaixo, quais você considera essenciais para que o bibliotecário desempenhe suas funções?

- Conhecimento de língua estrangeira Capacidade de liderança
- Boa aparência Experiência continuada
- Domínio das novas tecnologias Experiência na área
- Capacidade de comunicação interpessoal
- Tomar decisão compartilhada
- Criatividade Trabalhar em equipe
- Flexibilidade Compartilhamento e cooperação
- Atitude pró-ativa Aprendizado contínuo

Outros

cite: _____

18- Assinale o nível que você considera ideal como bibliotecário:

Nível organizador- organiza a biblioteca, atuando como organizador da informação; não há instrução e a responsabilidade é do sistema e do usuário em como utilizá-lo;

Nível localizador/discursivo- como localizador o bibliotecário está atento às fontes de informação, orienta os usuários quanto ao funcionamento da Biblioteca, as fontes, os recursos de informação, mostrando a localização e acesso a recursos, serviços e regulamento da biblioteca;

Nível identificador/instrutor- O bibliotecário espera ver o usuário quando ele tiver um problema ou necessidade informacional, apresentando então, uma série de recursos, ferramentas e fontes sem contudo adentrar no problema do usuário; como instrutor, ensina o usuário a utilizar recursos e ferramentas para que ele possa dali pra frente agir independentemente;

Nível orientador/professor- Orientação bibliográfica, ensino ao uso das fontes, estratégias de busca e organização de informações; dialogo com docentes buscando intervenção e auxílio aos usuários em suas pesquisas;

Nível tutor conselheiro- Está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado de busca e uso da informação, segundo uma visão holística, a partir da tríade: pensamentos e ações. Emergem 2 formas de intervenção: mediação e educação. Prepara os usuários para futuras situações de aprendizado através do acesso e uso da informação através do conhecimento e habilidades na busca da informação. Está envolvido com currículos, estudantes, professores e administradores, acompanhando sua evolução.

19- Quais as principais atividades desempenhadas no seu local de trabalho diariamente?

Gestão administrativa da Biblioteca

COMUT

- () Estudo de usuário
 - () Catalogação e Classificação
 - () Seleção e aquisição
 - () Atendimento ao público
 - () tratamento e disseminação da informação
 - () Atendimento ao usuário
 - () Desenvolvimento de serviços de informação
 - () Desenvolvimento projetos de gestão do conhecimento.
- Outras
cite: _____

20- Qual o público que você tem mais contato na BU

- () Estudante de Graduação () Docentes da UFSC
- () Funcionários da UFSC () Alunos de pós-graduação

21- Considerando as três dimensões da competência, assinale abaixo aquela que você considera mais importante:

- () Conhecimento () Habilidades () Atitudes

22- existe por parte da direção da BU a preocupação com o desenvolvimento das competências de seus bibliotecários?

- () Sim () Não

23- A BU possui um sistema de avaliação de competências para seus bibliotecários?

- () Sim () Não

24- Se a resposta acima for afirmativa explique como funciona esse sistema de avaliação?

25-Dentre as competências apresentadas, cite em ordem de prioridade as que você considera fundamental para o desempenho eficiente de suas funções:

- () Formular e gerenciar projetos de informação;
- () Aplicar técnicas de marketing, liderança e de relações públicas;
- () Capacitar e orientar os usuários na busca da informação;
- () Capacitar e orientar usuários para a produção de conhecimento (TCCs, Dissertações e teses)
- () Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da Informação(DSI) etc.
- () Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação
- () Desenvolver e executar o processamento de documentos em suportes distintos
- () Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação
- () Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes
- () Reunir e arquivar documentos
- () Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação
- () Assessorar no planejamento de recursos econômicos - financeiros e humano do setor
- () Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação
- () Identificar as novas demandas da informação

Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área

Outras

cite: _____

26- Na sua opinião quais são as necessidades e expectativas informacionais dos usuários frequentadores da BU ?

27- Para o gerenciamento das funções a BU, utiliza-se de software para quais atividades?

Processamento técnico

Acesso ao usuário

Controle de visitas

Sugestões

reservas

Empréstimo e devolução

Consultas

Aquisição

Acesso ao usuário

Outros _____

Atividades administrativas

Reservas

Relatórios

Controle de visitas

Sugestões

Reservas

Intercâmbio

Inventário

28- Qual o nível dos recursos tecnológicos da BU?

Ótimos Bons Atende as necessidades das funções

Equipamentos precários

29- Quais os sistemas tecnológicos que a BU possui:

Sistema de autoatendimento

Arquivos refráticos (antifogo)

Sistema eletrônico de segurança do acervo Antiácidos

Outros

cite _____

30 – A BU possui o perfil das organizações que aprendem?

Sim Não

31- Assinale abaixo o que caracteriza uma instituição que aprende

Flexível, habituada a mudanças;

Liberdade de investigação e o acesso democrático à informação, em conjunto com a responsabilidade cidadã;

Atendimento a todos os indivíduos, sem exceção, tratando todos com igualdade, disponibilizando recursos informacionais e humanos;

Integra ensino/aprendizagem/informação;

Promove o desenvolvimento do indivíduo em busca de sua competência informacional,

Olha para o passado com respeito e, para o futuro, com paixão;

Respeito à diversidade, buscando valorizar as trocas culturais.

32– Qual a diferença entre produção e gestão do conhecimento?

33- Assinale o que caracteriza a gestão do conhecimento na BU

- Trabalha alinhada com o corpo docente e discente com o intuito de desenhar, organizar e manter uma variada gama de ativos digitais;
- Assume um papel mais ativo na missão educacional e de pesquisa universitária, integrando serviços e fontes de informação em cursos e projetos de pesquisa;
- Ensina e treina estudantes e professores informação literária, bem como, organiza, preserva e compartilha seus próprios recursos informacionais;
- Proporciona novas opções de organização, recuperação, preservação e armazenagem.

34 – Qual a diferença entre busca da informação e produção do conhecimento?

35 – A BU possui um sistema de gestão do conhecimento e controle das demandas dos seus usuários?

36- Das concepções abaixo, qual você considera ideal para a Instituição Biblioteca e para o profissional Bibliotecário:

Ênfase na informação- Sociedade da informação; acumulação do saber; sistemas de informação/tecnologia; habilidades; visão tecnocrática; escola tradicional; biblioteca como suporte; bibliotecário como intermediário.

Ênfase no conhecimento- Sociedade do conhecimento; acesso e processos; construção do saber; usuários/indivíduos; visão cognitiva; escola em processo; biblioteca como espaço de aprendizado; bibliotecário como mediador de processos.

() **Ênfase no aprendizado-** Sociedade de aprendizagem; processos e relações; fenômeno do saber; aprendizes/sujeitos; habilidades, conhecimentos e valores; visão sistêmica; escola que aprende; biblioteca que aprende e espaço de expressão; bibliotecário como sujeito e agente educacional.

OBRIGADA!

**APÊNDICE 5 – QUESTIONÁRIO APRESENTADO AOS
ALUNOS DA ÚLTIMA FASE DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA DA UFSC**

1 -Sexo

Feminino Masculino

2-Idade

- Até 30
 Entre 31 e 40 anos
 Entre 41 e 50 anos
 Acima de 50 anos

3-Possui trabalhos publicados?

Sim Não

4-Se a resposta acima foi sim, onde você publicou?

- Jornais Revistas científicas
 Anais de congresso Capítulo de livros
 Publicação avulsa

**5- Como você classifica o seu Curso de Graduação em
Biblioteconomia**

Ótimo Bom Regular Ruim
 Mais ou menos

**6-Dos atributos abaixo, quais são importantes além da
graduação, para que você desempenhe suas funções
profissionais, por ordem de prioridade:**

- Conhecimento de língua estrangeira
 Capacidade gerencial e administrativa
 Boa aparência Aprendizado contínuo

- Domínio das novas tecnologias Experiência na área
- Capacidade de comunicação interpessoal
- Tomar decisão compartilhada
- Criatividade Trabalhar em equipe
- Atitude pró-ativa Compartilhamento e cooperação

Outros: _____

7- O que é ser competente?

8- Considerando as três dimensões da competência, assinale abaixo aquela que você considera mais importante:

- Conhecimento Habilidades Atitudes

9- Acha importante que seu perfil fosse considerado pela chefia quando da sua contratação como profissional?

- Sim Não

Explique: _____

10- O currículo atual do Curso de Biblioteconomia prepara o aluno para enfrentar as exigências do mercado atual?

- Sim Não Mais ou menos

Explique: _____

11- Assinale as atividades abaixo que você participou como aluno do Curso de Biblioteconomia:

- () Fóruns, workshops, sobre a qualidade de ensino;
- () Diálogo entre administradores, bibliotecários, docentes, servidores técnicos e estudantes quanto a metas, objetivos e conteúdos do referido curso de graduação;
- () Avaliação sobre o conteúdo das disciplinas do curso bem como, de metodologias utilizadas pelos docentes;
- () Sugestão de programas visando benefícios a vocês enquanto estudantes, bem como uma grade curricular do curso de biblioteconomia que trabalhe a teoria aliada a prática;
- () Ambiente educacional favorável a pesquisa, à investigação com uso de recursos informacionais em vários formatos no processo de busca e uso da informação para a construção do conhecimento(desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso).

**Outras atividades,
cite:** _____

12- Quais as disciplinas que deveriam ser ministradas no curso de graduação em biblioteconomia para que você se sinta preparado para atuar no mercado de trabalho?

13-Dentre as competências apresentadas, cite em ordem de prioridade as que você considera fundamental para o desempenho de suas funções como bibliotecário:

- () Formular e gerenciar projetos de informação
- () Aplicar técnicas de marketing, liderança e de relações públicas
- () Capacitar e orientar os usuários na busca da informação
- () Capacitar e orientar usuários para a produção de conhecimento (TCCs, Dissertações e teses)
- () Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da Informação (DSI) etc);
- () Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação
- () Desenvolver e executar o processamento de documentos em suportes distintos
- () Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação para usuários de unidades, serviços e sistemas de informação
- () Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diversos suportes
- () Reunir e arquivar documentos
- () Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação
- () Assessorar no planejamento de recursos econômicos - financeiros e humano do setor
- () Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação
- () Identificar as novas demandas da informação

() Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área

Outras

cite: _____

14- Quais os conhecimentos que você precisa ter para ser um profissional competitivo?

() Cursos de língua

() Conferências, palestras

() Simpósios, seminários

() Cursos de capacitação oferecidos pela Instituição

() Cursos de Especialização

() Cursos de mestrado

() Cursos de Doutorado

() Outros

Cite _____

15-Eventos que participou na área nos últimos dois anos

() Nenhum () 1 à 2 () 3 à 4 () Mais de 4

16- Quais são suas necessidades e expectativas informacionais quando procura a BU?

17- Você acha que o estágio obrigatório do Curso te prepara para enfrentar os desafios impostos pelo mercado de trabalho?

() Sim () Não () Mais ou Menos

Explique

18- Quais contribuições a BU poderia oferecer (além do estágio obrigatório) a vocês alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia?

19- Das afirmações abaixo, assinale a que você considera ideal para a Instituição Biblioteca e para o profissional Bibliotecário:

() **Ênfase na informação-** Sociedade da informação; acumulação do saber; sistemas de informação/tecnologia; habilidades; visão tecnocrática; escola tradicional; biblioteca como suporte; bibliotecário como intermediário.

() **Ênfase no conhecimento-** Sociedade do conhecimento; acesso e processos; construção do saber; usuários/indivíduos; visão cognitiva; escola em processo; biblioteca como espaço de aprendizagem; bibliotecário como mediador de processos.

() **Ênfase no aprendizado-** Sociedade de aprendizagem; processos e relações; fenômeno do saber; aprendizes/sujeitos; habilidades, conhecimentos e valores; visão sistêmica; escola que aprende; biblioteca que aprende e espaço de expressão; bibliotecário como sujeito e agente educacional.

20- Assinale o nível que você considera ideal como bibliotecário:

() **Nível organizador-** organiza a biblioteca, atuando como organizador da informação; não há instrução e a responsabilidade é do sistema e do usuário em como utilizá-lo;

() **Nível localizador/discursivo-** como localizador o bibliotecário está atento às fontes de informação, orienta os usuários quanto ao funcionamento da Biblioteca, as fontes, os recursos de informação, mostrando a localização e acesso a recursos, serviços e regulamento da biblioteca;

() **Nível identificador/instrutor-** O bibliotecário espera ver o usuário quando ele tiver um problema ou necessidade informacional, apresentando então, uma série de recursos, ferramentas e fontes sem contudo adentrar no problema do usuário; como instrutor, ensina o usuário a utilizar recursos e ferramentas para que ele possa dali pra frente agir independentemente;

() **Nível orientador/professor-** Orientação bibliográfica, ensino ao uso das fontes, estratégias de busca e organização de informações; diálogo com docentes buscando intervenção e auxílio aos usuários em suas pesquisas;

() **Nível tutor conselheiro-** Está atento ao usuário e ao seu processo de aprendizado de busca e uso da informação, segundo uma visão holística, a partir da tríade: pensamentos e ações. Emergem 2 formas de intervenção: mediação e educação. Prepara os usuários para futuras situações de aprendizado através do acesso e uso da informação através do conhecimento e habilidades na busca da informação. Está envolvido com currículos, estudantes, professores e administradores, acompanhando a

OBRIGADA!

ANEXO 1 - CURRÍCULO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UFSC

1ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5001	Fundamentos de Biblioteconomia
CIN5002	Pesquisa Bibliográfica para Biblioteconomia
CIN5003	Evolução dos Meios de Informação e Comunicação
CIN5026	Ética Profissional
JOR5300	Comunicação
LLV5603	Produção Textual Acadêmica I

2ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5004	Fontes de Informação I
CIN5006	Catálogo I
CIN5007	Gestão da Informação e do Conhecimento
LLE5105	Inglês Instrumental I-B
SPO5116	Introdução à Sociologia para Biblioteconomia
	Disciplinas Optativas

3ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CAD5106	Teoria Geral da Administração
CIN5008	Fontes de Informação II
CIN5009	Linguagens Documentárias
CIN5010	Catálogo II
PSI5112	Relações Humanas

4ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5011	Gestão da Qualidade em Unidades de Informação
CIN5012	Recuperação da Informação
CIN5013	Sistemas de Classificação
CIN5014	Indexação
	Disciplinas Optativas

5ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5015	Pesquisa em Biblioteconomia
CIN5016	Gestão Estratégica em Unidades de Informação
CIN5017	Gestão de Documentos
CIN5018	Informatização de Unidades de Informação I
INE5111	Estatística Aplicada I

6ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5019	Organização de Unidades de Informação
CIN5020	Estudos de Usuários e de Comunidades
CIN5021	Prática de Tratamento da Informação
CIN5022	Serviços de Informação
	Disciplinas Optativas

7ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5023	Referência
CIN5024	Formação e Desenvolvimento de Coleções
CIN5025	Prática de Gestão
CIN5051	TCC - Trabalho de Conclusão de Curso I

8ª Fase

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5050	Estágio
CIN5052	TCC - Trabalho de Conclusão de Curso II
	Disciplinas Optativas

DISCIPLINAS OPTATIVAS

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5030	Biblioteca Digital
CIN5031	Biblioteca Virtual
CIN5032	Biblioterapia
CIN5033	Conservação e Restauração de Documentos
CIN5034	Editoração Científica
CIN5035	Informação e Cidadania
CIN5036	Informação Literária
CIN5037	Informação para a Empresa
CIN5038	Leitura e Informação
CIN5039	Tópicos Especiais/Biblioteconomia/Ciência da Informação: Fundamentos
CIN5040	Tópicos Especiais/Biblioteconomia/Ciência/Informação: Organização e Tratamento
CIN5041	Tópicos Especiais/Biblioteconomia/Ciência/Informação: Recursos e Serviços
CIN5042	Tópicos Especiais/Biblioteconomia/Ciência da Informação: Gestão da informação
CIN5043	Tópicos Especiais/Biblioteconomia/Ciência da Informação: Tecnologias-Informação
CIN5044	Unidades de Informação Gerais
CIN5045	Unidades de Informação Especializadas
CIN5046	Gerenciador de Bases de Dados - CDS/ISIS
CIN5047	Programa de Intercâmbio I
CIN5048	Programa de Intercâmbio II

CIN5049	Bibliometria
LSB7904	Língua Brasileira de Sinais (PCC 18 horas-aula)

BLOCO DE DISCIPLINAS EXTRA-CURRICULARES

Código Disciplina	Nome da Disciplina
CIN5069	Atividades Extraclasse:Comissões, Colegiados na UFSC
CIN5055	Atividades Extra-classe - Eventos I
CIN5056	Atividades Extra-classe - Eventos II
CIN5057	Atividades Extra-classe - Pesquisa I
CIN5058	Atividades Extra-classe - Pesquisa II
CIN5059	Atividades Extra-classe - Pesquisa III
CIN5060	Atividades Extra-classe - Extensão I
CIN5061	Atividades Extra-classe - Extensão II
CIN5062	Atividades Extra-classe - Monitoria
CIN5063	Atividades Extra-classe - Estágio I
CIN5064	Atividades Extra-classe - Estágio II
CIN5065	Atividades Extra-classe - Cursos
CIN5066	Atividades Extra-classe - Cursos
CIN5067	Atividades Extra-classe - Entidades de Classe I
CIN5068	Atividades Extra-classe - Entidades de Classe II

Fonte: www.ced.ufsc.br (2012)