

Ana Maria de Sousa Rebelo

**A Biblioteca Universitária:
desafios e oportunidades para o profissional da informação**



Universidade Fernando Pessoa

PORTO

2011

Ana Maria de Sousa Rebelo

**A Biblioteca Universitária:
desafios e oportunidades para o profissional da informação**

*Dissertação apresentada à Universidade Fernando
Pessoa, como parte dos requisitos para obtenção do
Grau de Mestre em Ciência da Informação e da
Documentação.*

Dedicatória

Aos meus pais, pelo apoio que sempre me deram.

Ao Fernando, pelo encorajamento.

Ao Rodrigo e ao Henrique.

Agradecimentos

Agradeço aos meus orientadores, Professora Doutora Judite Gonçalves de Freitas e ao Dr. António Regedor, pela sua disponibilidade, orientação e empenho para que este trabalho chegasse a bom termo.

Queria também agradecer a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para a concretização deste trabalho.

Às minhas colegas e amigas, Iolanda Valente e Anabela Novais pelo incentivo e apoio que sempre me prestaram.

Resumo

Vivemos actualmente na Sociedade da Informação e do Conhecimento, onde o novo modelo que gera valor é a informação. Neste contexto, as instituições de ensino superior são chamadas a desempenhar um papel de liderança na formação dos cidadãos e a biblioteca universitária terá um papel preponderante na prossecução da missão da instituição onde está inserida, na medida em que defende os seus valores e contribui para o desenvolvimento do seu plano pedagógico e científico. O seu objectivo principal é auxiliar a comunidade académica no processo de transformação da informação em conhecimento.

Assim, o bibliotecário será, neste contexto, não um mero fornecedor de informação mas, um mediador proactivo e crítico na construção do conhecimento científico.

Pretende-se, nesta dissertação, investigar e avaliar os desafios e oportunidades do bibliotecário universitário, centralizando a sua actividade na garantia de satisfação das necessidades informacionais dos seus utentes, definir as novas competências do profissional de informação numa biblioteca universitária e elaborar o seu novo perfil se necessário.

Neste sentido será abordado o Serviço de Referência, área onde o bibliotecário para além das competências e saberes “tradicionais” (que vão desde a catalogação, classificação e gestão da biblioteca) se verá confrontado com um conjunto muito variável de competências específicas para as quais deverá adquirir os conhecimentos e o domínio das ferramentas e recursos informacionais disponíveis e indispensáveis para a sobrevivência e sucesso do profissional da informação, na era digital.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária, bibliotecário, serviço de referência, bibliotecário de referência, sociedade de informação e do conhecimento.

Abstract

We are living in the Information or knowledge society, where the new model that generates value is the information. In this context, higher education institutions must perform a leadership role in the formation of citizens and the academic library will play an important role in the achievement of the mission of the institution it belongs, in so far as it defends its values and contributes to the development of its pedagogic and scientific program. Its main goal is to help the academic community in the transformation process of information into knowledge.

So, in this context, the librarian will not just be a provider of information but a critical and proactive information broker in the construction of scientific knowledge.

We pretend, in this dissertation, to investigate and assess the challenges and opportunities of the academic librarian focusing his activity in the guarantee of the satisfaction of his patrons information needs, and to define his new competencies if needed.

Therefore, we will discuss the reference service, the field where the librarian, besides his traditional competencies and skills (as cataloguing, classification and library management,) will face a new set of specific competencies which he must acquire and must be able to use all the technological tools and resources available and essential to his survival and success in the digital era.

Key-words: Academic libraries, librarian, reference service, reference librarian, information and knowledge society

Resumé

Nous vivons actuellement dans la société de l'information et de la connaissance, où le nouveau modèle qui crée de la valeur est l'information. Dans ce contexte, les institutions d'enseignement supérieur doivent jouer un rôle important et de premier ordre dans la formation de ses citoyens. La bibliothèque universitaire, à son tour, jouera un rôle prépondérant dans la poursuite de la mission de l'institution où elle s'insère, dans la mesure où elle défend ses valeurs et contribue au développement de son plan pédagogique et scientifique. Son objectif principal est d'aider la communauté académique dans le processus de transformation de l'information en connaissance.

Compte tenu de ces changements le bibliothécaire ne sera pas seulement un simple fournisseur d'information, il sera surtout un médiateur proactif et critique dans la construction du savoir scientifique.

Dans un premier temps, cette dissertation vise à rechercher et évaluer les défis et les opportunités du rôle du bibliothécaire universitaire, en concentrant ses activités dans la garantie de satisfaction des besoins informationnels de ses utilisateurs, déterminer les nouvelles compétences du professionnel de l'information dans une bibliothèque universitaire et établir son nouveau profil, si nécessaire.

Dans un second temps, nous nous rapporterons au service de référence, domaine où le bibliothécaire, outre ses compétences et savoirs traditionnels (catalogation, classification et gestion de la bibliothèque), devra faire face à un ensemble variable de compétences spécifiques dont il devra acquérir les connaissances, maîtriser les outils numériques et les ressources informationnelles disponibles et indispensables au maintien et au succès de son rôle dans la diffusion de l'information et de la connaissance, dans l'ère du digital.

Mots-clé: bibliothèques universitaires, bibliothécaire, service de référence, société de l'information et de la connaissance.

Sumário

DEDICATÓRIA	II
AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	IV
ABSTRACT	V
RESUMÉ	VI
SUMÁRIO	VII
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I.....	6
A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	6
1.1-A BIBLIOTECA TRADICIONAL.....	6
1.2 – O ACTUAL MODELO DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	12
1.3 – O PERFIL DO UTENTE	17
CAPÍTULO II.....	20
A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO	20
2.1 – AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	20
2.2 – O IMPACTO DO MODELO DE BOLONHA NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	24
2.2.1- <i>O novo modelo de ensino-aprendizagem.....</i>	<i>27</i>
CAPÍTULO III.....	29
UM NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO?	29
3.1- COMPETÊNCIAS	29
3.2.-O GESTOR DE RECURSOS.....	39
3.3- O MEDIADOR	41
CAPÍTULO IV	44
O SERVIÇO DE REFERÊNCIA	44
4.1 – O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM ENGENHARIA.....	44
4.2-O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	54
CONCLUSÕES	60

BIBLIOGRAFIA	63
ANEXOS	71

Introdução

Pretende-se com esta dissertação desenvolver a perspectiva do papel do bibliotecário de referência numa biblioteca universitária, na área da engenharia, de forma a demonstrar o seu papel dinamizador no acesso ao conhecimento, não apenas um mero fornecedor de informação, mas como aquele que também contribui para o desenvolvimento educativo dos utentes da biblioteca.

No contexto da sociedade moderna, das novas tecnologias, da informação e do conhecimento, o bibliotecário enfrenta novos desafios. O volume de informações aumenta consideravelmente a cada dia e as novas tecnologias surgem no mercado da informação como um meio de oferecer maior rapidez e eficiência no fornecimento e tratamento de informações em serviços bibliotecários.

Estando actualmente a trabalhar numa biblioteca universitária, tenho vindo a reflectir sobre o papel do bibliotecário face aos desafios colocados pelas novas tecnologias da sociedade da informação e às exigências colocadas pelos utentes devido às suas necessidades informacionais. Tendo chegado à constatação de que o bibliotecário tem de centralizar a sua actividade na garantia da satisfação dessas necessidades, como tal não poderá ser apenas um simples fornecedor de informação, mas um mediador que apoia o utente na transformação da informação em conhecimento.

O objectivo deste trabalho é definir e problematizar as novas competências do profissional de informação numa biblioteca universitária, procurando definir o seu perfil, tendo em conta o contexto da sociedade da Informação e do Conhecimento, as novas tecnologias, o impacto do modelo de Bolonha no ensino - aprendizagem, no ensino superior, considerando o novo perfil dos utentes e as suas exigências informacionais.

Neste sentido será abordado o Serviço de Referência, área onde o bibliotecário para além das competências e saberes “tradicionais” (que vão desde a classificação à gestão de sistemas

automatizados de bibliotecas) se verá confrontado com um conjunto muito variável de competências específicas.

No actual ambiente de mudanças, a informação é vital, mas a experiência mostra que não é só de quantidade e de abrangência de informação que vivem as organizações. Muito mais importante é a qualidade da informação.

Face a esta realidade, quais são então as novas competências e saberes indispensáveis para a sobrevivência e o sucesso profissional do bibliotecário? Qual o perfil que deve assumir o bibliotecário na era digital, no contexto académico?

Uma primeira resposta, que reúne o consenso, é possuir o entendimento dos conceitos básicos da informática e das ciências da informação, e possuir a capacidade de aprender, avaliar e utilizar as cada vez mais diversificadas ferramentas e aplicações informáticas que podem ser úteis ao exercício das suas funções. O bibliotecário não pode ser mais visto como um guardador, conservador ou organizador de colecções, pois são actividades que exigem apenas conhecimentos e técnicas de organização de bibliotecas mas, como um mediador proactivo e crítico.

Porém, os bibliotecários fazem parte de um grupo cada vez mais diversificado de profissionais que lidam com informação, tais como arquivistas, documentalistas, gestores de bases de dados, consultores de informação, profissionais da comunicação, analista de informação e assim por diante. O trato com a informação na sociedade contemporânea requer a actuação de profissionais com grande variedade de competências, podendo dizer-se que comunicação, informática, ciência da informação e gestão da informação são áreas que caminham juntas neste actual momento.

Servindo-nos de exemplo de recentes anúncios de emprego nos EUA para além de saberes e competências e saberes “tradicionais”, mormente a classificação e a gestão de sistemas automatizados de bibliotecas, são exigidos um conjunto muito variável de competências específicas que iremos explorar neste trabalho.

Estando, actualmente, na era denominada “Sociedade de Informação”, caracterizada como uma sociedade em rede de fluxos de informação, onde o recurso intensivo às Tecnologias de Informação, nomeadamente ao computador e às comunicações são aspectos fundamentais, os indivíduos e as organizações têm que se readaptar. Desta forma, a troca de informação é em grande parte realizada pela mediação de dispositivos que permitem considerar que um número crescente de interações entre indivíduos e organizações se produz em formato digital e mediada por computador ou dispositivos baseados em computador.

A Sociedade da Informação, enquanto entendida como uma sociedade que recorre nas suas interações predominantemente ao digital, possui inúmeras e variadas designações: Sociedade da Informação e do Conhecimento, Sociedade do Conhecimento, Sociedade do Conhecimento e Inovação. Um factor importante é o recurso, sempre presente, às Tecnologias da Informação e Comunicação.

A sociedade da informação é uma sociedade que vive do poder da informação, tendo como base as novas tecnologias, ela poderá ser muito discriminatória, quer entre países, quer internamente, entre empresas, entre pessoas. Até algum tempo atrás, o saber ler e interpretar textos, bem como efectuar cálculos matemáticos simples, era obrigatório para se viver em harmonia e bem-estar na sociedade, este novo cenário mudou e as necessidades de qualificações profissionais e académicas aumentaram consideravelmente.

As bibliotecas universitárias existem para acudir às necessidades do pessoal da organização que as demanda, sustenta e confere sentido à sua existência: os estudantes e o corpo docente de uma Faculdade. Neste contexto, elas desempenham um papel crucial, tanto mais que compete ao ensino universitário ser o motor de desenvolvimento do conhecimento científico e tecnológico. Ao nível universitário existe uma relação estreita entre ensino e produção científica (o que pressupõe de imediato a actividade de investigação), e esta não se faz sem a reunião e a triagem da informação tendo como fim a construção do conhecimento. Às bibliotecas universitárias compete-lhes reunir, processar e disseminar informações para o ensino e investigação, por isso, a biblioteca deve estar sempre atenta para responder com

qualidade às necessidades informacionais dos seus utentes além de, muitas vezes, se adiantar e prover essa necessidade, de forma pró-activa.

A metodologia de investigação utilizada neste trabalho é o método documental de análise e interpretação de bibliografia especializada e de referência combinado com o método de investigação-acção.

Devido à existência de uma grande quantidade de documentos sobre o assunto em discussão, foi necessário eleger os artigos mais apropriados para o estudo (a quantidade de informação que a Web nos oferece é avassaladora, não só em quantidade como também em desorganização).

Depois de uma revisão bibliográfica e selecção do que se tem publicado sobre bibliotecas universitárias e serviço de referência, seguiu-se uma reflexão, pois, interpretar textos é muito mais que compreender o sentido da linguagem é, de facto, pensar com o autor. Entender um texto é, pois, fazê-lo nosso, com a expectativa de o relacionarmos com alguma experiência particular, neste caso com o serviço de referência numa biblioteca de ensino superior na área das engenharias.

A presente dissertação divide-se em quatro capítulos, além da introdução e da conclusão.

O primeiro capítulo está subordinado à biblioteca universitária. Tentamos neste capítulo abordar de uma forma breve a biblioteca universitária tradicional no primeiro ponto, de forma a poder comparar e contrapor ao actual modelo de biblioteca universitária, no ponto dois. No ponto três, é traçado o perfil do utente das actuais bibliotecas universitárias.

No segundo capítulo, é abordada a sociedade de informação e do conhecimento onde se insere a actual biblioteca universitária. Este capítulo está subdividido em duas partes, um referente às novas tecnologias da sociedade de informação e outro ao impacto do processo de Bolonha na biblioteca universitária.

No capítulo três, pretende-se traçar o perfil do profissional da informação, questionando a necessidade de um novo perfil. Começa-se por fazer uma descrição das competências do profissional da informação relacionando e comparando as que já possuía e as que deverá possuir face aos avanços tecnológicos. A seguir tenta-se demonstrar a sua faceta de gestor de recursos e no último ponto deste capítulo a sua característica de mediador entre os recursos e as fontes de informações e o utente.

O último capítulo desta dissertação, trata o serviço de referência começando por caracterizar este tipo de serviço e as mudanças ocorridas em consequência das novas tecnologias de informação e comunicação, salientando o que existe ao dispor das bibliotecas na área das engenharias e no ponto dois caracterizamos o bibliotecário de referência. Neste capítulo iremos também utilizar a metodologia da observação participante enquanto técnica de investigação, por estarmos em contacto directo com a realidade que pretendemos estudar. Os objectivos desta técnica vão para além da mera descrição dos componentes de uma situação, permitindo a identificação do sentido, a orientação e a dinâmica de cada momento.

Capítulo I

A biblioteca universitária

*Para cada biblioteca seu leitor,
Para cada leitor sua biblioteca.*
Ranganathan (1931)

1.1-A biblioteca tradicional

Na vertente etimológica a palavra biblioteca tem origem no grego "biblion" que significa livro e "theke" que significa caixa, local onde se guardavam os rolos ou volumes. Segundo Umberto Eco, no início, talvez fosse essa a função da biblioteca, uma função de recolha, para não deixar dispersos os rolos ou volumes. Mais tarde, a sua função tenha sido entesourar: eram valiosos, os rolos! (Eco, 2002, p.15). As bibliotecas eram os santuários da memória da humanidade. Com a utilização dos Codex desapareceram as grandes bibliotecas da antiguidade.

Depois na época beneditina, os mosteiros organizaram de forma a preservar os textos antigos e as obras teológicas. Nessa época, a sua função era "de transcrever: a biblioteca quase como uma zona de passagem, o livro chega, é transcrito e o original ou a cópia volta a partir". O interessante, muito embora despropositado nos nossos dias, é que a função das primeiras bibliotecas "era [a] de não deixar ler, de esconder, de ocultar o livro", dada a escassez e o carácter simbólico que este tinha (Eco, 2002, p.15).

A partir do século XIII, surgem pela Europa as primeiras universidades, uma vez que os mosteiros limitavam as suas actividades lectivas aos membros da congregação e essa educação já não era suficiente para formar a população que se estava a desenvolver nos burgos devido ao crescimento do comércio. Era necessário formar oficiais, advogados, administradores, etc. Estes homens precisavam de uma educação para além da que era fornecida pelos mosteiros. Com o surgimento das universidades, surgem também as bibliotecas por elas constituídas e que não se limitavam apenas às obras religiosas, incluíam também as filosóficas, as matemáticas e médicas.

As primeiras universidades, como foi referido, surgem no século XIII, em Bolonha e Paris. Em Portugal, foi criada também nesse século, em 1290 a Universidade de Coimbra, mais especificamente a 1 de Março, quando foi assinado em Leiria, pelo Rei D. Dinis I, o documento *Scientiae thesaurus mirabilis*, o qual criou a própria universidade e cuja confirmação foi pedida ao Papa. Depois de sucessivas transferências entre Lisboa e Coimbra, a Universidade foi definitivamente transferida para Coimbra, por ordem de D. João III, em 1537.

Inicialmente essas bibliotecas acorrentavam os manuscritos estendidos aos púlpitos da leitura inclinados de forma a permitir a leitura por parte dos estudantes sem que pudessem ser roubados, outros eram mantidos em armários fechados.

Esta imagem de biblioteca fechada que guarda, conserva e “esconde” livros ainda subsiste na mente de alguns profissionais e de outros tantos leitores e é encontrada com frequência em textos sobre bibliotecas quando associados à ideia de uma biblioteca tradicional: um local fechado, sombrio e pouco atractivo, um depósito cuja principal função é conservar.

Podemos definir bibliotecas como um lugar de memória e de preservação do património documental. Na Antiguidade e Idade Média, as bibliotecas eram símbolos de poder e de conhecimento para uma elite privilegiada.

Com o passar do tempo, o conceito de biblioteca tem vindo a modificar-se. Para muitos a biblioteca é “uma colecção organizada de livros e publicações em série e impressos ou de quaisquer outros documentos gráficos ou audiovisuais, disponíveis para empréstimo ou consulta”, definição retirada *do Dicionário do livro* de Maria Isabel Faria (1988, p.40).

Santiago Caravia (1995, p.7) completa a ideia de colecção organizada de acordo com normas técnicas, precisas, para tornar possível a sua consulta e utilização por parte dos utilizadores.

O termo biblioteca, ainda citando, Santiago Caravia, designa também instituições ou centros que albergam este tipo de colecções e as colocam ao dispor de um determinado público.

Para Amat i Noguera, a biblioteca é:

“una colección organizada de libros, publicaciones periódicas u otros documentos cualesquiera- en especial gráficos y audiovisuales- así como los servicios del personal que facilite a los usuarios la utilización de estos documentos, con fines informativos, de investigación, de educación o recreativos (Amat, 1982 cit. in Alves, 2008,p.52)

De acordo com o tipo de público a que se destinam e os serviços que prestam, as bibliotecas podem classificar-se em vários grupos e subgrupos, sem esquecer que um determinado tipo de biblioteca pode diferenciar-se substancialmente de acordo com o local geográfico onde se encontra. Uma biblioteca norte americana ou nórdica nada terá a ver com uma biblioteca num país em desenvolvimento.

Com o avanço da biblioteconomia, por volta dos anos 60, e com as mudanças que estavam a acontecer nas bibliotecas onde o modelo tradicional já não satisfazia o utilizador, mas que ainda vigorava, conduziram a uma reflexão sobre os tipos de biblioteca existentes e como adaptá-los aos seus públicos. Vários autores debruçaram-se sobre esta questão e consignaram várias tipologias, com a intenção de sistematizar as diferentes bibliotecas existentes, entre as quais destacavam sempre a biblioteca universitária, à qual atribuíam um conjunto de funções específicas.

Assim, encontramos várias classificações para bibliotecas, em 1970, na *16ª Assembleia Geral da Unesco* (p.145) estabeleceram-se seis categorias de bibliotecas, a saber:

- Bibliotecas nacionais
- Bibliotecas de instituições de ensino superior:
 - Bibliotecas universitárias centrais
 - Bibliotecas de Institutos e Departamentos universitários
 - Bibliotecas de centros de ensino superior que não fazem parte da universidade

- Bibliotecas especializadas
- Bibliotecas escolares
- Bibliotecas públicas
- Bibliotecas importantes não especializadas.

Santiago Caravia (1995, p.11-12) distingue três tipos de bibliotecas:

- Bibliotecas gerais de investigação
- Bibliotecas especiais ou especializadas
- Bibliotecas ao serviço do público em geral.

Já por sua vez, no site da IFLA, *International Federation of Library Associations* (www.ifla.org/en/library-types), encontram-se as seguintes divisões:¹

- Academic and research libraries
- Art libraries
- Government libraries
- Health and bioscience libraries
- Law libraries
- Libraries serving persons with print disabilities
- Libraries and research services for Parliaments
- Metropolitan libraries
- Public libraries
- School Libraries and resource centres
- Science and technology libraries
- Social science libraries

¹ Escusamo-nos de traduzir os tipos de biblioteca por serem denominações de referência e facilmente perceptíveis.

- Agricultural libraries (special interest group)

Dos vários tipos de biblioteca apresentados, é recorrente a categoria de biblioteca universitária aquele nos interessa em particular.

O modelo tradicional de biblioteca é expansivo à biblioteca universitária. A imagem da biblioteca universitária tradicional não difere muito da imagem que foi apresentada anteriormente, como um espaço fechado, reservado, por vezes sombrio, com documentos empoeirados fechados dentro de armários só ao alcance de alguns. Em Portugal, até final dos anos 90, vigorou este modelo, não só nas bibliotecas públicas, como também nas universitárias. Estas mudanças estão relacionadas com o aparecimento de cursos de biblioteconomia, na década de 80, criando uma formação específica nesta área e proporcionando novas práticas que levaram à reforma destas unidades, adaptando-as aos modelos anglo-saxónicos.

Ainda há poucos anos, como estudante de licenciatura, nos anos oitenta, tive essa experiência. Na biblioteca da minha faculdade, ou noutra qualquer nessa altura, os livros não se encontravam em livre acesso. Para acedermos a um documento era necessário percorrer o índice manual, copiar a cota, preencher uma requisição, entregá-la ao funcionário e esperar que ele o fosse buscar, se estivesse disponível.

Esta é a visão tradicional da biblioteca onde se enfatiza a colecção e a gestão da colecção e cuja função principal é aumentar e preservar a colecção. A biblioteca é, neste caso, um depósito onde a maior parte da sua actividade é dedicada à manutenção desse depósito. A utilização da colecção por parte dos utilizadores é secundária e quase acidental, tendo estes de salvaguardar a integridade dos documentos. As bibliotecas alimentavam-se de si próprias e descuidavam a relação com o utente.

Uma biblioteca universitária já nasce subordinada à instituição de ensino que serve e por conseguinte está condicionada pelas funções da própria instituição.

Neste contexto, a biblioteca é uma extensão da instituição, podendo até ser considerada como o espelho da instituição de ensino que serve. O objectivo primordial dessas instituições é o ensino, formação e investigação e à biblioteca cabe apoiar essas actividades.

Pois,

“a missão da biblioteca universitária é prover, disseminar e transferir informação de modo a viabilizar a atuação plena da universidade na promoção do ensino, pesquisa e extensão, por meio da oferta de cursos de graduação e pós-graduação, produção e transferência de conhecimento e tecnologia” (Gomes e Barbosa 2003, p.2)

Ou seja, a função da biblioteca universitária é recolher e proporcionar o acesso aos recursos de informação necessários à produção de conhecimento, quer seja para o estudo, para o ensino ou investigação. Assim, na literatura sobre este assunto, encontramos recorrentemente a metáfora de que a biblioteca era “o coração da universidade”, pois, estando o ensino centrado na utilização do livro, e uma das características apontadas à biblioteca tradicional é que tanto a colecção como o seu catálogo utilizam o papel como suporte da informação. Tudo girava à volta do livro, por isso, a biblioteca era o depósito do acervo de livros necessários e acessíveis a uma elite de interessados e de eruditos.

1.2 – O actual modelo de biblioteca universitária

De lugar sombrio e pouco acolhedor, a biblioteca passou a ser um local aprazível em *open-space*, à semelhança dos arquivos, dos museus, e de outros espaços culturais, tendo o documento em papel passado para segundo plano, valorizando-se mais o conteúdo, a informação e o utilizador.

A função principal da biblioteca, desde meados do século XX, mormente nos EUA e nos países anglo-saxónicos, é servir os seus utentes. Nesta perspectiva, e tendo em conta as leis de Ranganathan, formuladas em 1931, na esteira dos princípios defendidos e preconizados por Paul Otlet e Henri La Fontaine (1907), em que:

- 1- Os livros são para serem usados
2. Todo o livro tem o seu leitor
3. Todo o leitor tem o seu livro
4. Poupe o tempo do leitor.
5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento

Este lembra-nos que as bibliotecas, apesar de albergarem livros são para os utilizadores, para os leitores. O papel central da biblioteca é o de proporcionar o uso dos documentos, da sua informação.

As bibliotecas universitárias não existem enquanto espaço para arrumar as colecções, mas sim como espaços que constituem ambientes de aprendizagem (Amante, 2006, p.3) e que exercem um papel importante ao actuarem em conjunto com as actividades de ensino e investigação da instituição, oferecendo a informação necessária para a produção científica dos alunos, docentes e investigadores.

Para Maria João Amante (2006, p.3), as transformações ocorridas em termos de ensino, aprendizagem e investigação exige uma nova concepção de biblioteca. A biblioteca deve participar em novas comunidades de aprendizagem, em novas formas de gestão e disseminação do conhecimento e na prestação de serviços diversificados e dispersos.

Esta ideia é corroborada por Eloy Rodrigues que afirma que:

“é fundamental alterar a “cultura organizacional” e a imagem da biblioteca universitária: de um serviço que está disponível para os seus utilizadores para um serviço que os procura, de um local que oferece livros e lugares de leitura para uma entidade que gere e disponibiliza recursos informativos essenciais para o sucesso da actividade escolar, pedagógica e científica.”
(Rodrigues,1994, p. 3)

Neste novo ambiente é essencial a cooperação entre bibliotecas quer a nível do empréstimo interbibliotecas, quer através de consórcios como a B-on, quer através de parcerias para promover o acesso aberto à informação ou a partilha de recursos de forma a responder às necessidades informacionais dos utentes.

A missão das Bibliotecas Universitárias é promover o acesso, a recuperação e a transferência da informação para toda a comunidade universitária, de forma actualizada, ágil e qualificada, ou seja a função primária de qualquer biblioteca é fornecer ao seu utente informação.

Até há pouco tempo era essencialmente no formato papel, através de livros impressos ou revistas. Actualmente, o mais importante para um utente da biblioteca é a rapidez do serviço, o acesso à informação, aos recursos informacionais, em *tempo real*.

A biblioteca universitária tem diante de si um desafio importante, o de poder desenvolver as suas potencialidades como verdadeiros centros de apoio à investigação, que proporcionem serviços de informação à medida das necessidades dos seus utentes. Disponibilizar informação é um aspecto que esteve sempre presente nas funções desenvolvidas pelas

bibliotecas, o que se alterou foi, não a nível conceitual, mas a nível dos meios e ferramentas disponíveis para concretizar e otimizar esse objectivo.

As bibliotecas, como toda a sociedade, tornaram-se cada vez mais dependentes das novas tecnologias de informação. O livro impresso deixou de ser o instrumento exclusivo do acesso ao saber.

Já ninguém discute o impacto que a tecnologia teve nas bibliotecas em geral, e nas bibliotecas universitárias em particular. Devido à tecnologia, as bibliotecas evoluíram de sistemas baseados em catálogos e índices manuais para OPAC's e bases de dados de publicações online. Os ebooks, as bases de dados referenciais e de texto integral, as publicações em série online estão a ultrapassar as tradicionais fontes de informação em papel guardadas na biblioteca.

Agora, com os recursos informacionais disponíveis em rede, na Rede, qualquer membro da instituição pode aceder às publicações digitais sem necessitar de se deslocar à biblioteca (edifício).

A biblioteca moderna ultrapassa as paredes do edifício que a alberga, as novas tecnologias derrubaram os limites que o documento impresso tem. A biblioteca tornou-se também uma fornecedora de serviços de informação em suporte electrónico.

Num blog sobre bibliotecas universitárias, propunha o autor um manifesto da biblioteca universitária, de onde salientamos que a biblioteca universitária:

“tem como missão estimular o conhecimento em todos os aspectos das relações institucionais (...) – disponibilizando o acervo em todos os formatos e meios, oferecendo alternativas de acesso e tendo como objectivo fornecer ferramentas para que o usuário de informação torne-se crítico e auto-suficiente na sua busca para desenvolvimento de pesquisa e transformar-se em produtor de conhecimento”.

<http://bibliovmsr.blogspot.com/2007/04/manifesto-da-biblioteca-universitaria.html>

Chris Bourg, et al., do OCLC Research, em Novembro de 2009 (p.1-2), redigiram um manifesto onde fazem um apelo para que as bibliotecas universitárias possam continuar a desempenhar um papel central no apoio à investigação têm de se adaptar às mudanças e promover novos serviços, seguindo os dez passos definidos para o efeito:

1 - Empenhar-se no estudo contínuo das alterações nos padrões de trabalho e necessidades do investigador; com especial atenção às diferenças entre as disciplinas e as gerações na adopção de novas formas de pesquisa e publicação.

2 – Desenvolver novos serviços flexíveis nas áreas que causam mais frustração e dificuldades ao investigador.

3 – Incorporar o conteúdo da biblioteca, os serviços e o pessoal nos fluxos de trabalho do investigador; integrar serviços fornecidos por terceiros (quer no campus, quer por outras instituições universitárias ou entidades comerciais) que atendam as necessidades do investigador.

4 – Assumir o papel de navegadores de informação especializada e redefinir a referência como consulta de pesquisa, em vez de recolha factual de dados.

5 – Reavaliar todas as descrições e qualificações das profissões da biblioteca para garantir que a formação e a contratação contemplem estas competências, habilitações e experiência requeridas para apoiar as novas formas de pesquisa.

6 – Reconhecer que, apesar da descoberta dos conteúdos acontecer fora da biblioteca, as bibliotecas são as únicas capazes de fornecer a metodologia e os metadados que tornam possível a descoberta desses conteúdos.

7 – Aproveitar as oportunidades para se concentrar em exclusivo nos serviços e recursos essenciais; enquanto procura parcerias de colaboração para agilizar serviços e recursos comuns.

8 – Encontrar formas de demonstrar aos administradores das universidades o valor dos serviços da biblioteca e os recursos para o ensino e investigação; enquanto fornecem serviços que podem parecer invisíveis.

9 – Envolver os investigadores na identificação dos conjuntos de dados da investigação primária, cujo acesso merece ser preservado a longo-prazo.

10 – Oferecer alternativas para a publicação científica e plataformas de disseminação integradas com repositórios e serviços de preservação².

Segundo Gomez Hernandez (2010, p.44), em primeiro lugar a função da biblioteca universitária é, como nós também já referimos, recolher e proporcionar acesso aos recursos de informação necessários para produzir conhecimento quer seja para o estudo, o ensino, a investigação ou transmissão cultural. Em segundo lugar, compete à biblioteca, não só dar acesso à informação, mas ensinar a usá-la. Portanto, cabe também à biblioteca universitária a formação dos seus utentes, “tendo em vista uma efectiva utilização dos serviços e produtos disponibilizados na e a partir da biblioteca (Amante, 2006, p.1).

A biblioteca universitária moderna constrói-se numa nova relação com o seu utente e alarga a oferta dos serviços prestados, adaptando-os às necessidades dos utentes (exemplo: serviços web 2.0; serviços de empréstimo de portáteis (UPC- Barcelona); serviços personalizados de formação e referência; serviços de atendimento/ referência em linha (chats), redes sociais...).

² Tradução do autor. Cfr. o original no Anexo 1 – Manifesto das Bibliotecas do OCLC Research.

1.3 – O perfil do utente

No contexto actual da Sociedade de Informação, a evolução tecnológica está a transformar a vida do ser humano em todas as suas actividades influenciando o seu comportamento no dia-a-dia, requerendo novas competências, formas de pensar e agir. Como refere o conhecido pensador canadiano Marshall. McLuhan (1911-1980) “*the medium, or process of our time – electric technology is reshaping and restructuring patterns of social interdependence and every aspect of our personal life*”. (McLuhan,1967, p.8)

Esta transformação, como também salienta Negroponte (1995, p.10), de “*átomos para bits é irreversível e irrevogável*”. Toda a informação em papel, em forma de livro, jornais, revistas ou em videocassetes está a passar do seu suporte físico para suporte electrónico, mais volátil e manuseável, que se move à velocidade da luz, tornando a informação acessível universalmente.

É a este movimento acelerado conducente a uma nova e realidade social que os utentes das nossas bibliotecas estão habituados. Nascidos entre 77 e 97, esta geração da era digital, conhecida como *Geração Y*, ou *Geração Eu* (Twenge, 2006) ou geração do Milénio, *Millennials* (Howe, 1997) ou denominada por Don Tapscott (1998) (*cit. in* Simões e Gouveia, 2008, p.3), como “Net Generation”, ou a que Prensky (2001a, p.1) designa de *Nativo Digital*, cresceu na Aldeia Global, ligada em rede. A aldeia global de McLuhan “um acontecimento simultâneo em que o tempo e o espaço desapareceram”, onde os media electrónicos nos envolvem a todos. Esta geração não concebe o mundo sem tecnologias da informação, eles estão sempre em rede, ligados via Ipad, tablet, telemóvel, teclado, webcam, etc.

Enquanto as gerações anteriores acediam à informação através do papel, esta nova geração, como fruto do meio que os rodeia, onde a tecnologia os condiciona, acedem à mesma informação, em suporte digital.

Jovens e crianças de todo o mundo estão a construir uma nova forma de estar no mundo, cada vez mais assente nos média digitais. Comunicam entre si através da Internet, são capazes de fazer pesquisas sobre os mais diversos assuntos e aprendem rapidamente novos saberes. Encontrámo-los espalhados por toda a Net, seja em fóruns, em redes sociais ou simplesmente navegando ou pesquisando em variados sites. Esta geração, enquanto estudantes, e pegando nas palavras de Marc Prensky no seu artigo “Digital Natives, Digital immigrants”:

“ não só mudaram a sua forma de vestir, os seus adornos, o seu estilo ou linguagem, como mudaram de uma forma mais profunda devido à rápida disseminação dos meios tecnológicos digitais, ocorrida nos últimos anos.” (Prensky,2001a, p.1)

De facto, é uma geração que alterou o saber, a forma de aprender. Este deixou de ser linear e uniforme. Do ensino massificado, igual para todos passou-se para uma aprendizagem individual, personalizada e hipermédia. Os jovens de hoje não aprendem só na família e na escola, aprendem em contextos muito mais diversificados, nomeadamente na Internet. Os “Net Gen Learners” não pensam em termos de novas tecnologias da comunicação, porque essa tecnologia sempre fez parte da vida deles – “today’s kids are bathed in bits that they think it’s all part of the natural world” (Tapscott 2009,p.2) – eles pensam em termos do que é que a tecnologia lhes permite. Eles vêem a Internet como uma ferramenta de acesso, um meio para a distribuição de recursos e não como um recurso em si.

A *Geração Net* está a ser cultivada num ambiente interactivo, conectivo. Não é uma geração de ouvintes ou espectadores, é uma geração de utilizadores, criadores e comunicadores.

Dado que esta geração de estudantes cresceu rodeada pelas tecnologias da informação, os indivíduos estão mais habituados a ambientes multimédia e multitarefa. Criados com o computador lidam com a informação de uma forma diferente, comparado com as gerações anteriores. Dominam com muito mais facilidade as novas tecnologias e desenvolvem mentes “hipertexto” (Prensky, 2001b, p.3.) que cultivam o “apetite” pela descoberta indutiva e não gostam que lhes digam o que devem fazer. Ou seja, gostam de aprender fazendo, em vez de, simplesmente, ouvir ou ler. Trabalham de modo similar à própria Internet.

Os estudantes da *Geração Net* caracterizam-se pelo seu fascínio pela tecnologia, habilidade para serem multitarefas, expectativas de interação rápida com a informação e pelo seu desejo de conectividade – quer física, quer virtual. Os estudantes que pertencem à *Geração Net* têm sido expostos às tecnologias digitais em praticamente todas as facetas das suas vidas, o que influenciou a forma como estabelecem relações interpessoais, e o modo como perspectivam o Mundo.

Preferem trabalhar em grupo e são predominantemente visuais e cinestésicos. Querem criar e aprender ao mesmo tempo. Vivem no mundo do “long-life learning”, contrariamente às gerações anteriores cuja vida estava dividida entre o período de aprendizagem e o período do fazer e cujo único desafio era manterem-se actualizados no seu campo. Relativamente aos estudantes da *Geração Net*, os novos media permite-lhes uma aprendizagem baseada nos seus talentos, nas suas preferências, feita à sua medida e mais independente. Isto é porque os alunos esperam estar conectados em qualquer lugar e em todo lugar.

Alunos da *Geração Net* esperam a mesma disponibilidade dos administradores, funcionários, professores e da biblioteca. Quando enviam um email para o director do curso, para um professor ou para a biblioteca esperam receber uma resposta rapidamente. Os alunos da *Geração Net* trabalham rápido e fazem planos ainda mais rápido. Eles necessitam de infra-estruturas institucionais que possam acompanhar o seu passo. A informação tem de estar disponível à distância de um “clic”.

Capítulo II

A biblioteca universitária no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento

We've arranged a civilization in which most crucial elements profoundly depend on science and technology.

Carl Sagan (1997)

2.1 – As novas tecnologias da informação

A sociedade da informação é uma sociedade que vive do poder da informação, tendo como base as novas tecnologias. Enquanto a sociedade industrial se organiza em torno da produção de bens, a sociedade pós-industrial organiza-se para alcançar o controlo social e a direcção da inovação e da mudança. Ou seja, em contraste, com as sociedades anteriores, onde o importante era a *força muscular* ou a *energia*, agora o decisivo é a *informação* (Furtado, 2000, p. 281).

A ideia de que a sociedade industrial se está a transformar em *sociedade de informação* ou de *conhecimento*, transformação que é interpretada, pelos múltiplos autores, ora em termos de uma *nova revolução industrial* ora de *desindustrialização*.

Apesar dos diferentes nomes que os diversos autores dão à sociedade emergente, como transparece nos títulos das suas obras [*Understanding Media*, de Marshall McLuhan (1964), *The New Industrial State*, de John K. Galbraith (1967), *The Age of Discontinuity*, de Peter Drucker (1969), *La Société Post-Industrielle*, de Alain Touraine (1969), *The Coming of the Post-Industrial Society*, de Daniel Bell (1973), *The Information Economy*, de Marc Porat (1977), *The Third Wave*, de Alvin Toffler (1980)] acabou por se generalizar a expressão *sociedade da informação* (Serra, 1998, p. 94).

A informação sendo o recurso que está na base da produtividade e do crescimento económico acaba por substituir o trabalho como fonte de valor. Deste modo o conhecimento e a informação tornam-se o verdadeiro motor da sociedade “pós-industrial”. (Serra, 1998,p.97).

Os factores que vão obrigar a essas mudanças são, em grande parte, as novas tecnologias da comunicação, como os computadores, as redes, etc. “A tecnologia aparece assim como um factor de mudança num conjunto complexo de elementos que contribuem para a mudança” (Furtado, 2000, p. 284).

As novas tecnologias da informação, segundo Castells, “estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais”(Castells, 2000,p.57). Ainda segundo este autor:

“o processo actual de transformação tecnológico expande-se exponencialmente em razão da sua capacidade de criar um interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida. Vivemos no mundo que, segundo Negroponte, se tornou digital” (Castells,2000, 68).

As transformações em direcção à sociedade da informação definem um novo paradigma, o da tecnologia da informação. Esse novo paradigma tem, segundo Castells (2000, p.108-109) as seguintes características fundamentais:

- **A informação é sua matéria-prima:** as tecnologias se desenvolvem para permitir o homem actuar sobre a informação propriamente dita, ao contrário do passado quando o objectivo dominante era utilizar informação para agir sobre as tecnologias, criando implementos novos ou adaptando-os a novos usos.
- **Penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias:** porque a informação é parte integrante de toda actividade humana, individual ou colectiva e, portanto todas essas actividades tendem a ser afectadas directamente pela nova tecnologia.
- **Lógica de redes.** Esta lógica, característica de todo tipo de relação complexa, pode ser, graças às novas tecnologias, materialmente implementada em qualquer tipo de processo.
- **Flexibilidade:** a tecnologia favorece processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alta capacidade de reconfiguração.
- **Crescente convergência de tecnologias,** principalmente a microelectrónica, telecomunicações, optoelectrónica, computadores, mas também e crescentemente, a biologia.

O ponto central aqui é que trajectórias de desenvolvimento tecnológico em diversas áreas do saber tornam-se interligadas e transformam-se as categorias segundo as quais pensamos todos os processos.

Racionalidade no trabalho, aumento de produção, melhor controle e maior facilidade para armazenar e disseminar a informação são as grandes vantagens que as novas tecnologias da informação oferecem para a sociedade.

As novas tecnologias e os novos usos e costumes (publicações electrónicas, canais directos de comunicação entre a comunidade científica) impõem uma situação que exige a integração das bibliotecas com outros sistemas. As bibliotecas, em especial as universitárias, necessitam acompanhar esta nova dinâmica da gestão da informação disponível para a produção do conhecimento com este novo paradigma da acessibilidade da informação científica.

O impacto da tecnologia da informação em geral e da Internet em particular tem sido bastante forte nos sistemas de informação e bibliotecas, criando oportunidades para o desenvolvimento de novos serviços, como plataformas agregadoras de conteúdos on-line que vão ampliar o acesso da comunidade académica a informações cruciais e a fontes fidedignas. Os recursos disponíveis via Internet são ferramentas que abrem novas possibilidades cognitivas e intelectuais que extrapolam em muito aquelas oferecidas pelos documentos em papel de leitura linear.

Contudo e apesar das inúmeras vantagens advindas da utilização dessas novas tecnologias, na grande maioria das bibliotecas, o livro continua a ser o grande instrumento de disseminação da informação. Em Portugal, a comunidade académica tem acesso a conteúdos on-line, através da b-on, desde 2004. Actualmente, a Biblioteca do Conhecimento Online (b-on) disponibiliza o acesso ilimitado e permanente às instituições de investigação e do ensino superior aos textos integrais de mais de 22.000 periódicos científicos internacionais e 18.000 ebooks de 19 fornecedores de conteúdos, através de assinaturas negociadas a nível nacional

A realidade em que vivemos, dentro de um contexto globalizado, exige dos profissionais de todas as áreas melhor desempenho e mais eficiência. Neste contexto, os bibliotecários devem estar preparados de forma a responder às novas exigências da sociedade do conhecimento.

Como refere Maria João Amante:

As mudanças em curso no mundo da informação (penetração das TIC, explosão dos conteúdos de informação digitais, projectos de digitalização e a Internet) traduzem-se na necessidade de transformações no ensino e na aprendizagem, na comunicação académica e no papel tradicional dos serviços de informação. Estes desafios criam um ambiente dinâmico que os bibliotecários devem entender como uma oportunidade (Amante, 2010, p.2).

2.2 – O impacto do modelo de Bolonha na biblioteca universitária

Por ocasião do 800º aniversário da Universidade de Paris, quatro ministros responsáveis pelo Ensino Superior na Alemanha, França, Itália e Reino Unido, na Sorbonne a 25 de Maio de 1998, assinaram uma declaração conjunta na qual sublinharam o papel fundamental das universidades no desenvolvimento das dimensões culturais europeias e salientaram a necessidade da criação do espaço europeu do Ensino Superior como a chave para promover a mobilidade e a empregabilidade dos cidadãos, para além do desenvolvimento geral de todo o continente.

Em Bolonha, a 19 de Junho de 1999, os Ministros da Educação europeus de 29 países aí reunidos adoptaram uma declaração conjunta - A Declaração de Bolonha - a fim de fazer convergir os sistemas de ensino superior na Europa. Reconheceram “que a Europa do Conhecimento constitui factor insubstituível para o crescimento humano e social, sendo componente indispensável para a consolidação e para o enriquecimento da cidadania europeia, capaz de fornecer aos seus cidadãos as necessárias competências para encarar os desafios do novo milénio, bem como desenvolver a consciência de valores partilhados e relativos a um espaço comum, social e cultural”. (Declaração de Bolonha, p.1)

O objectivo principal de Bolonha é construir um espaço europeu do ensino superior com objectivos genéricos de promover a mobilidade e empregabilidade de graduados, por forma a dar conteúdo real ao direito de livre circulação e estabelecimento de cidadãos e reforçar a competitividade do ensino superior europeu.

O rumo de várias reformas no Ensino Superior, entretanto em curso na Europa, provou da parte de muitos governos a sua determinação de actuar. Bolonha procedeu à reestruturação da orgânica do ensino superior, dividindo-a em três ciclos de estudos, distinguindo, em termos gerais e específicos, os subsistemas politécnico e universitário.

O Governo português estabeleceu como um dos seus objectivos essenciais da política para o ensino superior, no período 2005-2009, garantir a qualificação dos portugueses no espaço

européu, concretizando o Processo de Bolonha a oportunidade para incentivar a frequência do ensino superior, melhorar a qualidade e a relevância das formações oferecidas, fomentar a mobilidade dos estudantes e diplomados e a internacionalização das formações. (D-L n.º 74/2006 de 24 de Março, I Série A - p.2242)

A ideia base é de, salvaguardadas as especificidades nacionais, dever ser possível a um estudante de qualquer estabelecimento de ensino superior, iniciar a sua formação académica, continuar os seus estudos, concluir a sua formação superior e obter um diploma europeu reconhecido em qualquer universidade de qualquer Estado-membro. Tal pressupõe que as instituições de ensino superior passem a funcionar de modo integrado, num espaço aberto antecipadamente delineado, e regido por mecanismos de formação e reconhecimento de graus académicos homogeneizados à partida.

Ou seja, a Declaração de Bolonha lançou o processo do mesmo nome, que visa introduzir um sistema de graus académicos facilmente reconhecíveis e comparáveis, promover a mobilidade dos estudantes, dos professores e dos investigadores, assegurar a elevada qualidade da docência e incorporar a dimensão europeia no ensino superior.

1º Ponto - Tornar os graus académicos comparáveis e promover a mobilidade

A Declaração de Bolonha articula-se em torno de seis acções:

- **Criação de um sistema de graus académicos facilmente reconhecíveis e comparáveis**, que inclui a criação de um suplemento de diploma partilhado a fim de aumentar a transparência.
- **Criação de um sistema essencialmente baseado em dois ciclos**: um primeiro ciclo útil para o mercado do trabalho, de uma duração mínima de 3 anos, e um segundo ciclo (mestrado) dependente da conclusão do primeiro ciclo.
- **Criação de um sistema de acumulação e de transferência de créditos curriculares** do tipo ECTS utilizado no âmbito dos intercâmbios Erasmus.
- **Promoção da mobilidade dos estudantes, dos professores e dos investigadores** através da supressão de todos os obstáculos à liberdade de circulação.
- **Cooperação** em matéria de garantia da qualidade.

-
- **Incorporação da dimensão europeia no ensino superior**, aumentando o número de módulos, os cursos e as vertentes cujo conteúdo, cuja orientação ou cuja organização apresente uma dimensão europeia.

2º Ponto – Maio de 2001, no Comunicado de Praga

O Comunicado de Praga veio acrescentar ao Processo de Bolonha os seguintes aspectos:

- **A aprendizagem ao longo da vida** como elemento essencial do Espaço Europeu do Ensino Superior (EEES), para aumentar a competitividade económica.
- **O envolvimento dos estabelecimentos de ensino superior e dos estudantes**: os ministros sublinham a importância do envolvimento das universidades, dos outros estabelecimentos de ensino superior e, nomeadamente, dos estudantes, na criação construtiva do EEES.
- **A promoção do carácter atractivo** do EEES entre os estudantes da Europa e entre os das outras partes do mundo.

Estes princípios foram sendo ratificados nas sucessivas reuniões de Berlim em 2003, Bergen em 2005 e Londres em 2007 e levaram à revisão do sistema de ensino nos diferentes países da União Europeia.

Coube às universidades e outras instituições de ensino superior aplicarem as alterações pressupostas na Declaração no que diz respeito ao número e duração dos ciclos de estudo e à homogeneização das qualificações obtidas em cada um dos ciclos e implementar as condições para o novo paradigma de ensino/ aprendizagem.

Este novo modelo inclui uma série de alterações que o vai distinguir do modelo anterior, e em cujo principal vector é o ensino centrado no estudante. Sobre o novo modelo de ensino e a valorização do papel do estudante no processo de ensino-aprendizagem debruçar-nos-emos de seguida

2.2.1- O novo modelo de ensino-aprendizagem

A questão central do processo de Bolonha é a da mudança de paradigma de ensino de um modelo passivo, baseado nos conhecimentos, para um baseado no desenvolvimento de competências, quer de natureza genérica (instrumentais, interpessoais e sistémicas) quer de natureza específica associada à área da formação, e onde a componente experimental e de projecto desempenham um papel importante – Decreto-Lei nº 74/2006, p.2243).

Esta meta preconizada no Processo de Bolonha é retomada no Decreto-Lei nº 107/2008 (p.3835), em que se afirma que:

“há igualmente que atingir uma das outras metas do processo de Bolonha, a da transição de um sistema de ensino baseado na transmissão de conhecimentos para um sistema de ensino baseado no desenvolvimento das competências dos estudantes, em que as componentes de trabalho experimental ou de projecto, entre outras, e a aquisição de competências transversais devem desempenhar um papel decisivo”.

De acordo com o plano de Bolonha, segundo Judite Freitas (2006, p.11), a melhoria profissional e académica radica numa alteração de paradigma do ensino tradicional orientado por critérios de transmissão e aquisição de conhecimentos para um sistema que procura assegurar o desenvolvimento integrado de competências no sentido de promover a auto-aprendizagem (*self learning*) e a formação ao longo da vida (*life long learning*), prevenindo a integração no mundo laboral e facilitando a sucessiva adaptação social.

Todas estas mudanças colocam desafios às instituições de ensino superior, assim o verdadeiro desafio que Bolonha coloca à comunidade académica é o da transição eficaz de um paradigma de ensino assente no docente, para um paradigma de aprendizagem centrado no estudante, onde predomine o processo de aquisição de competências sobre o tradicional processo de aquisição de conhecimentos, ou seja, é a alteração do modelo de ensino: de ensino de conhecimentos acumulados e sistematizados para um ensino que valoriza a aquisição das competências de aprendizagem.

A sociedade, por sua vez, exige às instituições de ensino superior não só uma elevada investigação científica, mas também uma busca activa na qualidade e excelência no ensino e isto requer da parte das instituições uma abordagem mais dedicada e cuidadosa. Do ponto de vista pedagógico, impõe-se uma gestão das competências de auto-aprendizagem e que vá para além da simples missão de instruir e atribuir qualificações instrumentais. Ou seja, no actual modelo interessa qualificar, tornando os estudantes aptos a empreender e realizar, com êxito, um percurso profissional e pessoal ou social através do domínio de competências profissionais e sociais. A abordagem curricular por competências é o modelo encontrado para garantir melhores condições de empregabilidade e de mobilidade semelhantes no espaço da União Europeia.

Tendo sido acrescentada no Comunicado de Praga, a perspectiva é a de que a educação e formação devem construir-se ao longo da vida, como elemento chave para atingir os objectivos estratégicos da EU para aumentar a competitividade económica, na medida em que melhora as condições para a igualdade de oportunidades e empregabilidade.

Neste novo modelo de ensino/ aprendizagem cabe às bibliotecas universitárias e aos profissionais da informação criar espaços de aprendizagem, estimular a pesquisa individual e a auto-aprendizagem e prover ao aluno um ambiente adequado de aprendizagem tendo em conta a carga de trabalho prático e de investigação individual exigidas. Em suma, as unidades de informação têm que se tornar espaços preparados e dinâmicos para dar resposta às necessidades impostas pelo novo modelo de ensino, concentrando recursos múltiplos em permanente modernização acompanhando as mudanças da Sociedade de Informação e do Conhecimento e se transforme num pólo de disseminação do conhecimento.

Capítulo III

Um novo perfil do profissional da informação?

*“O profissional da informação é o protótipo hoje
do trabalhador do conhecimento de amanhã”*

Teixeira Filho (1998)

3.1- Competências

Para Le Coadic devemos entender:

”por profissionais da informação, pessoas, homens e mulheres, que adquirem informação registrada em diferentes suportes, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e a distribuem em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela” (Le Coadic, 1996, p.106).

Na sociedade em que nos inserimos, a utilização eficaz da informação e do conhecimento tornou-se fundamental e as competências dos profissionais da informação têm sido submetidas à necessidade de novas formas de procura e aquisição de informação.

Com efeito, de acordo com Silva e Ribeiro (2004, p.1), o envolvimento da sociedade pelo fenómeno da Informação, em plena simbiose com as tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), determina comportamentos, atitudes e fomenta práticas de organização e pesquisa da informação, designadamente na Internet, que não podem ser alheias ao perfil do profissional que, forçosamente terá de substituir o tradicional bibliotecário/ arquivista/ documentalista.

Ainda seguindo o pensamento daqueles autores:

“sabemos que este exercício profissional é milenar e que foi, desde sempre, uma prática “natural” pelo simples facto de que a produção da informação é inerente à condição humana e social e que a necessidade do uso dessa mesma informação ditou inevitavelmente a existência de processos de armazenamento, organização e representação como meios para tornar exequível a sua recuperação e acesso. E sabemos também que esta prática foi evoluindo, se complexificou a medida que a

própria sociedade também se tornou mais estruturada e se adaptou às diferentes tecnologias de produção, uso e comunicação da informação” (Silva e Ribeiro, 2004, p.3).

Neste contexto, têm vindo a surgir novos papéis, novas funções e principalmente novas competências para os profissionais da informação.

No sentido de conhecer e identificar as competências dos profissionais bibliotecários nos seus papéis, funções e tarefas diante do contexto virtual e digital, procurou-se na literatura identificar estas questões. Inicia-se a reflexão a partir do conceito de competência profissional.

No *Referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação* (2005, p.18), as competências são entendidas como o conjunto das capacidades necessárias e o domínio dos comportamentos requeridos para o exercício de uma actividade profissional.

Neste referencial são apresentadas trinta e três competências, divididas em cinco grupos (quatro grupos de base e um específico) e vinte aptidões de acordo com seis orientações possíveis, necessárias ao desempenho do profissional da informação. Os grupos abrangem cinco áreas de actuação do profissional da informação, cinco áreas nas quais devem ter um domínio obrigatório ou indispensável (em maior ou menor grau).

Assim, o primeiro grupo, *Grupo I – Informação* – é de domínio obrigatório, constitui “o coração da profissão”:

- 1 – Relações com os utilizadores
- 2 – Compreensão do meio profissional
- 3 – Aplicação do direito de informação
- 4 – Gestão dos conteúdos e conhecimentos
- 5 – Identificação e validação das fontes de informação

- 6 – Análise e representação da informação
- 7 – Pesquisa de informação
- 8 – Gestão das colecções e fundos
- 9 – Enriquecimento das colecções e fundos
- 10 – Tratamento físico dos documentos
- 11 – Organização do espaço e equipamento
- 12 – Concepção de produtos e serviços

O segundo grupo, o *Grupo T – Tecnologias* – refere-se ao domínio das tecnologias da Informática e Internet, indispensáveis nos dias que correm:

- 1 – Concepção informática de sistemas de informação documental
- 2 – Desenvolvimento informático de aplicações
- 3 – Publicação e edição
- 4 – Tecnologias da Internet
- 5 – Tecnologias da informação e da comunicação

O terceiro grupo, o *Grupo C – Comunicação* – diz respeito às competências indispensáveis às ocupações de informação-documentação e que permitem aos profissionais da informação ser interlocutores esclarecidos e activos:

- 1 – Comunicação oral
- 2 - Comunicação escrita
- 3 – Comunicação audiovisual
- 4 – Comunicação pela informática
- 5 – Prática de uma língua estrangeira
- 6 – Comunicação interpessoal

7 – Comunicação institucional

O quarto grupo, o *Grupo M – Gestão (Management)* – enumera as competências indispensáveis aos profissionais da informação para a gestão global da informação e das actividades:

- 1 – Gestão global da informação
- 2 – Marketing
- 3 – Venda e difusão
- 4 – Gestão orçamental
- 5 – Gestão de projecto e planificação
- 6 – Diagnóstico e avaliação
- 7 – Gestão de recursos humanos
- 8 – Formação e acções pedagógicas

O quinto grupo, o *Grupo S – outros Saberes* – é um grupo específico que tem em conta as competências associadas aos domínios de actividade dos utilizadores ou a informação e documentação de natureza específica a tratar.

O profissional da informação não tem de possuir o mesmo grau de domínio destas competências. Assim, estão definidos quatro níveis de domínio:

Nível 1 – profissional que utiliza os instrumentos à sua disposição e possui uma cultura de base na matéria (conhecimento do vocabulário essencial, capacidade para executar algumas tarefas sem complexidade).

Nível 2 – profissional que domina as ferramentas básicas, efectua tarefas especializadas ou repetitivas e é capaz de colaborar com os especialistas da área em questão, recorrendo ao

saber-fazer prático. Dispõe de um instrumento de interpretação e manifestação das necessidades encontradas o qual lhe permite propor mudanças ou conceber novos serviços

Nível 3 – profissional que conhece todas as técnicas da profissão, sabe falar delas e utilizá-las. É capaz de interpretar uma situação e de emitir opiniões que impliquem a adaptação à situação em questão ou criar uma ferramenta de trabalho.

Nível 4 – profissional que domina a metodologia, o que lhe permite conceber novos sistemas, fazer auditorias, gerir a informação na sua empresa ou numa rede.

Para desempenhar actividades profissionais é necessário combinar aptidões com competências. O grupo de trabalho deste Referencial Europeu chegou a um consenso de vinte aptidões que são consideradas as mais favoráveis ao exercício da profissão, ou seja:

A - Relacionamento

- 1 – Autonomia
- 2 – (Capacidade de) Comunicação
- 3 – Disponibilidade
- 4 – Empatia
- 5 – (Espírito de) Equipa
- 6 – (Aptidão para a) Negociação
- 7 – (sentido) Pedagógico

B- Pesquisa

- 1 – Espírito de curiosidade

C – Análise

- 1 – (Espírito de) Análise
- 2 – (Espírito) Crítico

3 – (Espírito de) Síntese

D- Comunicação

1 – Discrição

2 – Capacidade de resposta

E – Gestão

1 – Perseverança

2 – Rigor

F – Organização

1 – (Capacidade de) Adaptação

2 – (Capacidade de) Antecipação

3 – (Espírito de) Decisão

4 – (Espírito de) Iniciativa

5 – (Sentido de) Organização

Os comportamentos são essenciais na actividade profissional, deles dependem frequentemente a eficácia da pessoa, a sua boa inserção no ambiente de trabalho.

A Special Libraries Association definiu no seu Relatório *Competencies for special librarians of the 21st century*, que as duas principais competências que os futuros bibliotecários do século XXI devem possuir são:

I – Os profissionais da informação contribuem para as bases do conhecimento da profissão ao partilharem boas práticas e experiências e ao manterem-se actualizados acerca dos produtos de informação, serviços e práticas de gestão ao longo da sua carreira

II – Os profissionais da informação comprometem-se com a excelência profissional, a ética e com os valores e princípios da profissão³.

Estas duas competências constituem o âmago da actividade do profissional da informação e são essenciais ao bom desempenho profissional. Os profissionais da informação devem compreender a importância do trabalho em equipa e a partilha de conhecimentos “through association networks and by conducting and sharing research at conferences, in publications and in collaborative arrangements of all kinds” (SLA, 2003, p.3), assim como comprometer-se com a excelência no desempenho das suas actividades profissionais.

Neste relatório distinguem-se ainda as competências entre *competências profissionais* e *competências pessoais*:

Competências profissionais: dizem respeito ao conhecimento do profissional sobre recursos informacionais, acesso, tecnologia e gestão e à capacidade de usar esse conhecimento para fornecer serviços de qualidade. Distinguem-se quatro grandes competências, acrescidas de aptidões específicas:

- A- Gerir organizações de informação
- B- Gerir recursos informacionais
- C- Gerir serviços de informação
- D- Utilizar ferramentas e tecnologias da informação

³ I - Information professionals contribute to the knowledge base of the profession by sharing best practices and experiences, and continue to learn about information products, services, and management practices throughout the life of his/her career. II - Information professionals commit to professional excellence and ethics, and to the values and principles of the profession (SLA, 2003, p.4).

Competências pessoais: são o conjunto de atitudes e valores que permitem ao profissional trabalhar eficientemente e contribuir positivamente para a organização, os clientes e a profissão.

O profissional da informação deve:

- procurar desafios e aproveitar novas oportunidades;
- ter uma visão geral;
- comunicar de forma eficiente
- apresentar ideias de forma clara; negociar com confiança e persuasão;
- criar parcerias e alianças;
- criar um ambiente de respeito mútuo e confiança; respeitar e valorizar a diversidade.
- trabalhar em equipa; estabelecer o equilíbrio entre colaboração, liderança e acompanhamento.
- correr riscos calculados; demonstrar coragem e tenacidade face à oposição;
- preocupar-se com a profissão;
- pensar de forma criativa e inovadora; procurar oportunidades novas ou reinventá-las;
- reconhecer o valor da rede profissional e da valorização da profissão;
- equilibrar as obrigações profissionais, pessoais e sociais;
- manter-se flexível e positivo num ambiente de mudança contínua;
- congratular-se com os seus êxitos e os da equipa.⁴

Como foi referido, a par das competências profissionais destaca-se neste relatório que os profissionais da informação devem apresentar também competências pessoais, ou seja, um conjunto de aptidões, atitudes e valores que permite aos bibliotecários especializados, profissionais da informação trabalhar eficientemente, ser bons comunicadores, compreender a importância da formação contínua para a promoção das suas carreiras, perceber a natureza das

⁴ Tradução do autor. Cfr. o original no Anexo 2 – Competências profissionais.

suas atribuições, agregar valor à informação usada nas organizações e sobreviver no novo mundo do trabalho.

Este estudo da SLA resultou das transformações entretanto ocorridas (e que ainda se mantêm): a transição do papel para os suportes electrónicos, as novas formas de organização do trabalho e a necessidade de avaliação do desempenho das pessoas no trabalho, todas elas relacionadas com vários factores tais como: a globalização, o uso das novas tecnologias da informação e comunicação e a necessidade de avaliar a produtividade dos serviços e do conhecimento.

“Although the core of the profession remains the same, the methods and tools for information delivery and the scope of the enterprise continue to grow and change dramatically” (SLA, 2003,p. 17).

Assim, o contexto onde os profissionais da informação desenvolvem o seu trabalho tem variado substancialmente, mudando com ele os conteúdos e as formas do exercício profissional.

Um aspecto importante nesse cenário é que os suportes de divulgação da informação e do conhecimento acumulado já não estão mais compostos somente de documentos impressos. Em muitos casos, já não existe um suporte físico, passando a ser completamente digital.

Embora se diga que:

“nenhum profissional na actualidade tem condições de reunir todas as habilidades, conhecimentos e competências necessários para interagir e equacionar os problemas decorrentes do fluxo de informação e conhecimento” (*Almada de Ascencio*, Margarita (1997), cit. in Belluzo, 2011, p.70),

continuará a ser necessário construir serviços e produtos de informação que permitam responder às necessidades concretas dos utentes. Para criar e desenvolver serviços é preciso

que existam pessoas com competências específicas na selecção, avaliação, organização e desenvolvimento de mecanismos de acesso e difusão da informação. É a combinação dos “velhos” e dos “novos” saberes e competências que permitem olhar para o futuro com optimismo (Rodrigues, 1997, p.5). A mesma opinião está presente no relatório da SLA:

“Continually emerging opportunities will propel the prepared professional into as yet unseen realms of advanced information retrieval, interpretation, synthesis, product development and virtual services on a global scale.” (SLA, 2003, p.17)

Em resumo, e de acordo com Belluzo (2011, p.70), de todas as competências aqui relatadas e encontradas na literatura especializada mais recente, recomenda-se que exista uma atenção primária no design do perfil do profissional da informação e em particular de uma biblioteca universitária, já que este artigo foca este profissional, para que seja capaz de criar nas organizações onde actuam:

- Definição e implementação de metodologias para a determinação da informação e do conhecimento necessário ao cumprimento da missão e dos seus objetivos, com base no sentido de comunidade.
- Identificação da informação e do conhecimento necessários ao desenvolvimento tanto dos processos como dos procedimentos de cada atividade a ser desenvolvida.
- Previsão e organização das formas de captação e criação do conhecimento.
- Seleção das fontes externas para a obtenção da informação necessária ao desenvolvimento das estratégias e práticas de negócio adequadas ao mercado onde se insere.
- Integração da informação externa com aquela produzida na própria organização.
- Implementação de formas de difusão dos conhecimentos gerados para o compartilhamento em equipe e em rede (Belluzo, 2011, p.70).

Acrescentamos que, com a rapidez da evolução tecnológica, a formação dos profissionais da informação não se pode reduzir à formação inicial, a aprendizagem constante e a formação contínua são instrumentos para um exercício profissional com qualidade e deve ser encarada como mais uma competência do profissional da informação, uma vez que todos devem aprender a adaptar-se às realidades.

3.2.-O gestor de recursos

O bibliotecário foi desde sempre o gestor dos recursos na biblioteca. Quando os repositórios de informação apenas existiam no formato de papel, em rolos, já eram organizados e guardados por alguém, era o bibliotecário da época. Com o passar do tempo, os suportes foram evoluindo e surgiram sistemas para organização dos acervos e recuperação da informação e o bibliotecário foi-se tornando cada vez mais necessário.

A definição da função do bibliotecário sempre esteve ligada à da biblioteca em sua forma "física". Assim, os bibliotecários tinham a sua imagem associada aos edifícios de bibliotecas, servindo a sociedade apenas para adquirir, organizar, e preservar colecções. Porém, devido à evolução tecnológica, os bibliotecários passaram a ser vistos como: gestores do conhecimento, especialistas da informação, navegadores no conhecimento.

Uma das facetas do profissional da Informação é a sua actuação como gestor de recursos informacionais: bases de dados de conteúdos integrais ou referenciais, conteúdos em livre acesso, repositórios científicos e institucionais, catálogos (OPACs), etc. Para isso, requerem-se dois tipos principais de competências profissionais:

- Conjunto de conhecimentos sobre os recursos de informação e o seu acesso;
- Capacidade para usar a tecnologia (para melhorar os serviços e produtos de informação existentes e desenvolver novos).

É através das ferramentas das novas tecnologias que ele faz a gestão e disseminação da informação de forma mais eficiente e mais eficaz.

O bibliotecário deve fazer uso dos seus conhecimentos e competências para seleccionar os melhores recursos de informação para o acervo da sua biblioteca de acordo com as necessidades dos utentes do serviço que dirige.

Para isso, precisa de estar sempre actualizado e ser conhecedor das aplicações tecnológicas e dos recursos electrónicos ou impressos disponíveis no mercado ou em livre acesso mais apropriados para o seu público-alvo.

Sempre que necessário deve promover acções de formação ao utilizador de forma a garantir que eles façam o melhor uso possível dos recursos disponíveis.

Nas palavras de Maria Isabel Ferreira (2004, pág. 2), o bibliotecário é considerado o interface do sistema, fazendo uso da experiencia adquirida, utilizando e processando informação.

Espera-se do profissional de informação o domínio das tecnologias de imagem, reconhecimento de caracteres ópticos, linguagens Markup de edição, catalogação e metadados, tecnologia de indexação e de bases dados, de interfaces com o utilizador, programação, tecnologia de redes e gestão de projectos.

O profissional da informação, além de acompanhar a evolução científica, tecnológica e social, precisa ter um profundo conhecimento das fontes de informação.

O seu valor no mercado de trabalho tem aumentado exponencialmente devido às suas aptidões e talentos para recuperar, seleccionar e organizar a informação.

“A revolução tecnológica alterou a forma como os bibliotecários trabalham. Hoje, são contratados como especialistas em high tech, para navegarem na internet, desenvolverem intranets, pesquisarem em bases de dados e classificar informação. (Ferreira, 2004, pag.2)

3.3- O mediador

Devido à superabundância de informação nos tempos actuais é necessário possuir técnicas e estratégias adequadas de acesso à informação. Neste contexto, o bibliotecário deverá actuar como um filtro dessa informação. De que serviria tanta informação se não a soubermos utilizar ou não a conseguirmos aceder?

Ora, o bibliotecário deve ter em conta as novas tecnologias para a análise, processamento e disseminação da informação. Neste seu papel de processador ou filtrador da informação, o bibliotecário deve ser coerente e eficiente e sempre voltado para o utilizador. Deve possuir as competências necessárias para localizar e utilizar a informação, deve acompanhar as tendências das “infovias” ou supervias” da chamada Sociedade da Informação.

É necessário enfatizar que o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contacto informações com pessoas, pessoas com informações.

O profissional de informação aparece, então como um intermediário entre as fontes e sistemas de informação e os utentes.

O bibliotecário tem por função possibilitar o acesso à informação – ao recolher, processar e disseminar a informação, o bibliotecário está a filtrar e organizar a informação e actuar como mediador entre os conteúdos informacionais e o utilizador.

Neste processo de filtrar a informação, sintetizá-la e resumi-la está a agregar-lhe valor, permitindo aos utilizadores conseguir a informação necessária para a produção de conhecimento.

Além de provedor de informação, o bibliotecário é também ele transformador ou produtor de conhecimento, seja pela organização dos resultados de produção científica e tecnológica, seja

pela produção de informação sobre informação, seja pela análise, recuperação e comunicação dessas informações.

A tecnologia não pode ainda replicar a interação humana entre o bibliotecário e o utilizador nem mesmo têm a capacidade de responder a questões que envolvam conhecimento, avaliação e consulta a fontes ou questões que exijam relacionamento de factos, as chamadas “respostas de referência” (...) (Ferreira, 2004, pág. 2).

O bibliotecário serve como consultor, fornecendo orientação e sugestões de estratégias de pesquisa do que propriamente como um técnico que fornece uma resposta específica a uma questão factual (Ferreira, 2004, pág. 4).

Como mediador da informação, as tecnologias de informação têm afectado e continuarão a afectar a forma e o meio de mediar. A existência da Web e a Internet modificaram a forma e o meio no que diz respeito a busca, recolha e difusão da informação e modificaram também a forma e o meio de mediar.

Como mediador e produtor de informação, o bibliotecário passa de uma postura passiva para uma postura mais dinâmica de analista, especialista, agregador de valor e produtor de informação. Pois, os utilizadores esperam do profissional de informação serviços e produtos com valor agregado e em tempo real.

A tecnologia da informática surge como grande auxílio ao bibliotecário nas suas actividades, mas exige mudanças na função e no perfil do profissional da informação, como foi referido anteriormente.

Podemos perfeitamente vislumbrar um futuro para bibliotecas tradicionais, virtuais e digitais. Porém, com certeza o papel desempenhado pelos bibliotecários em qualquer um desses ambientes será um só, o de facilitador do acesso à informação

A introdução da Internet e das bases de dados online motivou os utilizadores a fazerem as buscas sozinhos. Essas mudanças afectaram a mediação entre o utente e o bibliotecário. As buscas, antes local e assistidas agora com a Internet, passam a ser remotas e sem mediação. A intermediação nos moldes dos sistemas tradicionais já não é mais necessária. O utente já não necessita mais de ajuda para conduzir suas pesquisas na web. Todavia, ele necessita de orientação sobre como ele deverá conduzi-las, como seleccionar a informação relevante que ele necessita. Nessa perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos utentes sobre a forma como deverão conduzir as suas pesquisas no ambiente digital/virtual. Isso irá reflectir uma mudança tanto nos métodos quanto no conteúdo das acções de formação dos utilizadores.

Capítulo IV

O serviço de referência

“O conhecimento é de duas espécies. Podemos conhecer nós mesmos um assunto ou saber onde podemos encontrar informações a seu respeito”.

Samuel Johnson (1709-1784)

4.1 – O serviço de referência em engenharia

Segundo Grogan (2001, p.1), o primeiro artigo a empregar a expressão “serviço de referência” foi um texto lido numa conferência em Maio de 1891, por William B. Child, sucessor de Dewey como bibliotecário no Columbia College. O autor referia-se ao trabalho desenvolvido pelo bibliotecário na assistência dirigida pessoalmente aos utilizadores da biblioteca.

O trabalho de referência, porém, é muito mais que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana que atende a uma das necessidades mais profundas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

A expressão “serviço de referência” é traduzida do inglês *reference work* e tem como raiz o verbo referir, do latim *referre*, que significa: indicar, informar.

O serviço de referência tem, portanto, como principal objectivo o de informar. A substância do serviço de referência é a informação e não qualquer artefacto físico. Para Grogan (2001, p.7), este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. No entanto, a função de referência vai além da colecção da biblioteca e não se limita à elaboração de listagens de bibliografia. O profissional deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando sua rede de informação. Porém, este serviço não deve servir, como afirma Grogan (2001, p. 8), para a “comodidade do usuário”, mas, permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os leitores.

Na mesma linha de pensamento, está Ranganathan (1961, p.53), para quem o serviço de referência é o processo de estabelecimento de contacto entre o leitor e os documentos.

Neste contexto podemos afirmar que o serviço de referência está relacionado directa ou indirectamente com todas as actividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objectivo servir o utente e prover à sua necessidade de informação. O serviço de referência é por natureza um serviço de assistência pessoal, especializada dada pelo bibliotecário ao utente que deseja obter uma informação específica.

No final dos anos 60 e início dos anos 70, o conceito “serviço de referência” começa a diferenciar-se, sendo levado a uma ampliação – diferente do conceito de obras de referência. Então, sob uma nova designação:

“o serviço de referência e Informação [nota-se a inclusão do termo ‘informação’] deixa de ser um pequeno espaço isolado, caracterizado por uma mesa onde se instalava um bibliotecário e uma estante com obras de referência – como entendido enquanto apenas “Serviço de Referência”, (Almeida Júnior, 2003, p. 56 *cit. in* Carvalho, 2009, p.3-4)

esclarece que,

“o conceito também torna claro o carácter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca”, (Almeida Júnior, 2003, p.57 *cit. in* Carvalho, 2009, p.3-4).

A partir dos anos 90, os serviços de informação, adquirem uma dimensão muito mais ampla, uma vez que, com a disponibilidade crescente de recursos informacionais acessíveis directamente da Web:

“ as informações de interesse de seus usuários passaram a ser não só os recursos internos à biblioteca, que tradicionalmente eram em papel, mas também, e de forma crescente, recursos externos, disponíveis somente na Web (Marcondes; Mendonça; Carvalho, 2006, p.175).”

O trabalho de referência inclui, então, a assistência directa e pessoal aos utilizadores que buscam informações para qualquer finalidade e inclui também as diversas actividades biblioteconómicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. Todos os sectores, serviços e pessoas existentes na biblioteca colaboram para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos utentes, um esforço conjunto para oferecer a informação desejada ao utente.

O serviço de informação e referência é um serviço chave na biblioteca universitária e tem como objectivo, como já foi referido, fornecer aos utilizadores a informação de que necessitam. Podendo, assim, o serviço de referência através de uma estrutura bem definida actuar como suporte para as actividades de Ensino e Investigação. É considerado como o interface entre a informação e o utilizador.

Até há algum tempo atrás, o balcão de informação e as colecções de referência eram os únicos recursos utilizados pelas bibliotecas para dar respostas às questões dos utilizadores ou a outras necessidades, como a consulta local, o empréstimo, o serviço de fotocópias, etc.

Hoje em dia, felizmente, existem outras ferramentas ao dispor das bibliotecas. Os serviços tradicionais de referência estão agora apoiados por técnicas modernas e inovadoras que o tornam mais eficiente, ou seja, transpôs-se para o ambiente digital o serviço realizado tradicionalmente pelas bibliotecas com as mais-valias inerentes das tecnologias de comunicação e informação. Estes serviços não se relacionam apenas com os acervos e os catálogos, mas também com a possibilidade de acesso a inúmeras bases de dados de artigos científicos, ebooks, repositórios institucionais, bibliotecas digitais disponíveis na Internet, etc.

Embora, nas bibliotecas, ainda se usem, no serviço de referência, muito material impresso, os recursos informacionais existentes na Web estão a ganhar cada vez mais importância. Muitos desses recursos exigem uma subscrição e o respectivo pagamento, outros são gratuitos e estão disponíveis em livre acesso.

As publicações em livre acesso surgiram como alternativa ao modelo tradicional de publicação científica e caracterizam-se por permitir o acesso sem barreiras, como a necessidade de pagamento ou senhas. Como exemplo deste tipo de iniciativa, destaca-se os repositórios institucionais de teses e dissertações de acesso público na Web, nos quais o próprio autor deposita o documento electrónico, garantido a visibilidade sem os condicionamentos impostos pelos sistemas tradicionais.

A revolução da informática proporcionou a transformação das tecnologias de informação e comunicação em poderosas ferramentas de organização e difusão do conhecimento.

Neste contexto, o serviço de referência de uma biblioteca universitária vê as actividades por ele desenvolvidas sendo alteradas. O serviço de referência está a tornar-se cada vez mais complexo, com um crescente número de serviços disponíveis devido à tecnologia. Perante o crescimento da web e dos recursos electrónicos em linha, os bibliotecários estão cada vez menos nos balcões de referência e cada vez mais a apoiar os utilizadores nos seus postos de trabalho, a construir ou a manter a página web da sua instituição ou a negociar licenças para recursos electrónicos. As tecnologias da informação representam uma viragem no paradigma, fazendo com que as bibliotecas enfrentem essa alteração com alguma hesitação mas também com alguma ansiedade.

Os recursos tradicionais do serviço de referência foram classificados por Guinchat e Menou (1992 *cit. in* Alvite e Barrinuevo, 2011, p.79) em três espécies:

- Bibliografias, catálogos e índices (referentes a documentos previamente analisados). São usados para responder a questões sobre obras ou sobre um determinado tópico, autor ou para pesquisas bibliográficas.

- Dicionários e enciclopédias (as tradicionais obras de referência) usados para responder as questões simples.

- Directórios, guias, anuários que contêm informação específica.

No que diz respeito a fontes e recursos na Internet, em ambiente digital é apresentada por Alvite e Barrinuevo (2011, p. 76-77) uma lista de ferramentas que devem fazer parte de qualquer serviço de referência:

- 1) Directórios e índices de assunto – organizam os recursos informacionais electrónicos em classificações temáticas. Consistem em listas hipertexto de categorias e subcategorias que dependem hierarquicamente uma das outras.
- 2) Motores de busca – ferramentas de pesquisa que usam hiperlinks, como o Google e seus afins (Google académico, Google books,...).
- 3) Sites de bibliotecas – onde são disponibilizados os catálogos (OPAC's), onde podemos encontrar resumos e imagens do documento catalogado (um subproduto dos sistemas de gestão bibliográfica da biblioteca), links para recursos específicos e de interesse para os utilizadores, como revistas on-line, repositórios, portais, etc.
- 4) Bases de dados bibliográficas – incluem conjuntos de informação registada e organizada em suporte electrónico num servidor. As bases de dados mais utilizadas pelas bibliotecas são as bases de dados referenciais que apresentam os resumos dos documentos e a sua localização, e as bases de dados em texto integral, que apresentam os documentos na íntegra. Este tipo de recurso geralmente não é gratuito.
- 5) Revistas científicas on-line. Estas revistas disponibilizadas pelas editoras ou pela associação a que pertencem, mediante pagamento ou em livre acesso, apresentam os resumos e o texto integral dos artigos que publicam. É costume apresentarem também serviços de valor acrescentado como alertas, serviço de pesquisa dentro do recurso ou na própria publicação, exportação de referências bibliográficas, feeds RSS, etc.
- 6) Obras de referência electrónicas – dicionários, enciclopédias, glossários, tesouros disponíveis na Internet, habitualmente de forma gratuita.
- 7) Medias on-line – jornais, revistas, rádios, televisão, agências noticiosas, etc.
- 8) Recursos em livre acesso – são recursos gratuitos, onde os autores autorizam a publicação dos seus trabalhos, como: repositórios ou revistas.

Com as redes de computadores e a dinâmica de troca de informação que estas proporcionam permitiram adaptar os serviços antes prestados na forma presencial, aqui referidos como tradicional, para a forma virtual. Sugerimos alguns serviços disponibilizados on-line, em bibliotecas universitárias:

- 1) Fornecimento de documentos: envio de artigos ou normas, em pdf, via email; criação de links no catálogo on-line para anais, teses, dissertações, periódicos, relatórios e outros recursos em livre acesso.
- 2) Auxílio bibliográfico: questões de referência colocadas através de mensagens instantâneas nos chats, via Skype, Facebook, Moodle directamente ou através de formulários próprios; localização de material; levantamento de bibliografia especializada.
- 3) Serviços de alerta: divulgação de novos serviços ou produtos oferecidos pela biblioteca; divulgação de boletim informativo; divulgação de formações, exposições; lista de novas aquisições ou disponibilização de novos recursos.
- 4) Orientação ao utilizador: tutoriais, manuais de normas e estilos; disponibilização do índice de assuntos.

O processo de atendimento às necessidades específicas de informação continua a ser essencialmente o mesmo: identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.

Para Grogan (2001, p.50), o processo da referência engloba duas fases:

- O serviço de referência não é simplesmente aquilo que os bibliotecários executam para localizar as respostas às questões que lhes são formuladas;
- Inclui também a etapa (anterior à localização de informação) durante a qual o bibliotecário analisa juntamente com o utilizador a natureza das suas necessidades informacionais.

Antes de se poder fornecer qualquer ajuda aos utilizadores e antes de se iniciar uma pesquisa será necessário que o bibliotecário compreenda o que o utente realmente procura e necessita.

Neste ponto, Grogan (2001, p.51) traça uma sequência lógica das etapas que constituem o processo normal de referência. Refere oito passos:

- 1) O problema
- 2) A necessidade de informação
- 3) A questão inicial
- 4) A questão negociada
- 5) A estratégia de busca
- 6) O processo de busca
- 7) A resposta
- 8) A solução

O processo de referência inicia-se geralmente com um problema do utilizador, uma dificuldade expressa pelo utente decorrente do contexto social ou situacional do individuo (problema externo) ou de origem psicológico ou cognitivo surgido na mente da pessoa (problema interno), vamos tomar como exemplo o trabalho que um aluno tem para realizar para uma determinada disciplina sobre um determinado assunto. Para o efeito o aluno necessita da informação que lhe permita resolver o problema e chegar a uma solução. Neste ponto, o aluno terá que colocar a questão inicial, expressar a sua necessidade para obter a informação. Até aqui o processo ainda só envolveu o utente.

O bibliotecário de referência só pode ingressar no processo de referência quando receber a questão formulada pelo utente. A questão inicial formulada pelo aluno pode não ser bem clara e precisar de esclarecimentos e ajustes, assim o bibliotecário terá que redefinir e reformular, negociar a questão, de modo a que fique bem clara a necessidade do utente para permitir uma

adequada consulta das fontes de informação. Há que definir, entretanto, a estratégia de busca, assegurar o êxito da resolução do problema que dependerá do conhecimento das várias fontes de informação disponíveis para a pesquisa. Esta operação realiza-se em três etapas: seleccionar a categoria da fonte, a fonte específica dessa categoria e os pontos de acesso específicos dentro desse ponto. Segundo Grogan, esta etapa:

“Implica escolher entre os vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para a pesquisa, experiência em sua utilização e aquela intuição que todos os bibliotecários de referência reconhecem e que tem sido tão comentada, mas que ninguém consegue explicar.” (Grogan, 2001, p.53)

A realização da busca no acervo compete ao bibliotecário, pois, terá alternativas prontas, caso seja necessário recomençar o processo da busca. Daí resultará a resposta à questão inicialmente apresentada pelo utente, que poderá ser a solução do problema.

Os utilizadores das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem os recursos de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência. Esta maximização de recursos constitui o princípio que se encontra no cerne do próprio conceito de biblioteca que é “o compartilhamento e uso dos recursos pelos utilizadores” (Grogan, 2001, p.8).

As actividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias. De facto, o serviço de referência é uma das actividades da biblioteca que vem sendo beneficiado pelas facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, principalmente, a recuperação da informação. Os serviços de referência digital podem ser considerados como uma evolução dos serviços bibliotecários via Web.

Deste modo, como uma alternativa aos meios e necessidades actuais surge o serviço de referência digital, realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via *World Wide Web* e

que possibilita a consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos pedidos do público potencial. Segundo Lankes:

o [serviço de referência] pode ser descrito como: [...] uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação, e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. (Lankes, 2001, cit in Ferreira, 2004, p. 3)

Com o desenvolvimento da web e o surgimento de sites das bibliotecas universitárias, estas passam a poder contar com a possibilidade de, com grande facilidade, incorporar em seus sites um conjunto de links para recursos web de interesse dos seus utentes.

A este tipo de serviços são apontadas as seguintes vantagens:

- a) É facilmente acessível onde quer que haja um acesso Internet;
- b) Potencialidade para alcançar utilizadores remotos da biblioteca;
- c) Serviço distribuído;
- d) Aumento de acessibilidade dos bibliotecários aos utilizadores;
- e) Fornece um ponto de auxílio às necessidades dos utilizadores;
- f) É conveniente para aqueles utilizadores que não podem de outra maneira dirigirem-se à biblioteca (ex.mobilidade reduzida);
- g) Permite a expansão do espaço de serviços da biblioteca ao estender horas de serviços;
- h) Fornece uma opção adicional de comunicação para os utilizadores da biblioteca;
- i) Proporciona uma oportunidade de introduzir no mercado a biblioteca para comunidades virtuais;
- j) Atende às expectativas de muitos utilizadores, em relação ao atendimento.

A disponibilização da Biblioteca, através de uma página na Internet, os ambientes virtuais, como listas de discussão, correio electrónico, geraram uma nova procura para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus utilizadores, permite que

a conheçam e acessem. O atendimento, quase que em tempo real, aos utilizadores remotos torna-se viável através do e-mail, do chat ou das mensagens instantâneas.

Sobre as mudanças no serviço de referência é importante salientar que a mudança não ocorre apenas na estrutura física das bibliotecas, mas também no perfil do utilizador e no papel do bibliotecário. Há que evitar que o serviço de referência se limita a direccionar o utente na utilização de materiais impressos e auxiliar as pesquisas. Compete a este serviço e ao bibliotecário de referência promover acesso e utilização das novas tecnologias para além do espaço tradicional da biblioteca, assim como a formação dos utilizadores, de forma a acompanhar as mudanças e inovações tecnológicas ocorridas na sociedade.

No processo de referência as fontes de informação desempenham um papel importante na pesquisa da solução para o problema. Entende por fontes de informação quaisquer recursos que respondam a uma procura de informação por parte dos utilizadores. Algumas fontes de informação tendem a unificar os seus serviços e recursos. As novas tecnologias de informação estão a permitir uma melhoria do interface entre o utilizador e as fontes de informação. Assim, com um único recurso pode fazer-se a busca, localização e obtenção do documento, sem que para cada passo seja necessária uma ferramenta diferente. De olho no mercado, as grandes editoras e outros produtores de bibliografia passaram a disponibilizar conteúdos em ambiente electrónico. Destacamos na área das engenharias portais como a Science Direct-Elsevier, Springer, IEEE, Engineering Information, Scopus, Ebsco, ACM, Thomson Reuters: Web of Knowledge-ISI, Merlot, Scirus, Uspto, Wiley, IET, Ted Talks, Scielo, ERSAR, INE, MAOT, SPI, B-on, etc.

“Poupe tempo ao leitor”

Ranganathan – 5ª Lei. (1931)

4.2-O bibliotecário de referência

A referência é a actividade principal das unidades de informação. Ela é responsável por levar a informação até ao utilizador.

A ideia de serviço de referência vem sendo discutida desde o século XIX. Segundo Grogan (2001, p.24), o autor do primeiro trabalho sobre este serviço foi o de Samuel Swett Green. Grogan, em 1876, lido em 5 de Outubro, perante a famosa “Centennial Conference of Librarians, em Filadélfia. Foi neste discurso que surgiu a primeira proposta explícita de um programa de assistência pessoal aos leitores. Afirma-se a necessidade de um profissional para auxiliar o utente na utilização dos recursos da biblioteca.

Considerando que a essência do serviço de referência é a interacção utilizador/bibliotecário, os bibliotecários devem investir fundamentalmente na mediação. A principal função do bibliotecário de referência não é mais intermediar a informação, porque outros meios, entre eles a Internet, o fazem de forma mais eficaz. Sua competência deve deslocar-se no sentido de incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento (Levy, 1999, p.171).

O papel do bibliotecário de referência é compreender as estruturas dos conhecimentos registados onde eles existam e auxiliar no processo de estruturação onde não existam (Grogan, 2001, p. 8).

A adopção de um paradigma centrado no utilizador, isto é, cujo foco é o utilizador e não o sistema de informação, como no paradigma tradicional, pressupõe um novo papel para o

bibliotecário de referência na era das novas tecnologias de informação. O bibliotecário deixaria de se centrar na organização dos fundos, para se centrar no utilizador que o procura.

Este novo papel centra-se num modelo de mediação entre o utilizador e o conhecimento, no qual o bibliotecário assume uma postura pró-activa, cria situações que promovem a pesquisa e o uso da informação que por sua vez irão produzir um novo conhecimento. O bibliotecário de referência, principalmente em bibliotecas universitárias, exerce como função primordial a de mediador da informação.

Estes profissionais da referência precisam ser competentes em informação. Isto significa conhecer e apropriar-se dela, assimilar conceitos e principalmente saber como buscá-la, acessá-la, organizá-la, avaliá-la e difundi-la.

A actuação deste profissional da informação exige saberes diversificados. Segundo Grogan (2001, p.1), citando W. Child “as três principais qualidades indispensáveis ao bibliotecário de referência são: experiência, experiência, experiência”. Assume importância fundamental a experiência do bibliotecário, que deve possuir um conhecimento ao mesmo tempo enciclopédico, objectivo e exaustivo das fontes de informação disponíveis, pensando já em cada utilizador e nas questões que coloca. Neste sentido, a experiência converte-se na competência mais relevante para ocupar novas funções.

Com o advento da Sociedade de Informação e o surgimento das novas tecnologias, o bibliotecário de referência não poderá comportar-se somente como aquele profissional que tinha apenas como tarefa a organização, armazenamento e disseminação da informação, assumindo um papel de intermediário entre a informação e o utilizador, ele tem de ser o mediador, aquele que guia, orienta e educa. Cabe ao bibliotecário de referência o desafio de criar novas formas de mediação tanto na obtenção como na disseminação da informação. Desta forma, o bibliotecário de referência não pode perder de vista a necessidade de estimular as competências dos utilizadores na identificação das suas necessidades de informação, no acesso, na avaliação e no uso das informações disponíveis. Ele é o mediador e o formador:

-
- mediação no acesso e uso de recursos de informação – serviço de referência;
 - mediação no processo de aprendizagem do uso dos recursos de informação – formação

Grogan alerta que:

“as tradicionais intenções da referência em bibliotecas universitárias no sentido de instruir seus usuários a serem independentes devem ser reexaminadas, à medida que a complexidade das novas tecnologias da informação vai se entranhando nas bibliotecas, pois, são tantas as novas fontes de referência que surgem, em formato impresso ou electrónico, que seria injusto e irrealista esperar que algum usuário conseguisse manter-se a par do mínimo que fosse. Isto é trabalho do bibliotecário.” (Grogan, 2001, p.20)

Os utilizadores, na sua maioria, pouco conhecem do universo das fontes de informação existentes que ele pode encontrar dentro ou fora da biblioteca.

Os utilizadores das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência (Grogan, 2001, p.8).

Trata-se, como já foi referido, de maximizar os recursos existentes.

Para o êxito na realização dessas funções e de acordo com Grogan é necessário que o bibliotecário de referência tenha não apenas conhecimento técnico para actuar nesse sector da biblioteca, mas outras habilidades devem estar presentes como por exemplo, experiência em lidar com o consulente, simpatia, confiança, criatividade, instrução e talento para comunicar, imaginação e entusiasmo pelas novas tecnologias. (Grogan, 2001, p.60-61),

O bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades inerentes à sua função, como aptidões para relações humanas, relacionamento inter-pessoal, sentido de organização e de análise. Deve ainda conhecer os seus utentes e a comunidade que serve, assim como a

colecção de referência e outros recursos disponíveis em ambiente digital e traçar metas para facilitar o acesso à informação. As funções deste profissional são:

- 1 – responder às questões dos utentes, prover assistência de referência;
- 2 – prestar assistência nas buscas e pesquisas dos utentes;
- 3 – dominar as ferramentas e tecnologias da informação;
- 4 – avaliar e validar a informação;
- 5 – analisar a informação (filtrar);
- 6 – organizar e preservar a informação;
- 7 – tornar-se um formador no uso dos recursos informacionais;
- 8 – ser pró-activo.

O bibliotecário de referência ao longo do seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão.

Os novos recursos de informação na Internet e as mudanças tecnológicas ocorridas nos últimos tempos têm contribuído, decisivamente, para a alteração do perfil do bibliotecário de referência que passa a ser polivalente e flexível com qualidades e competências necessárias para o contacto e o diálogo permanente com os utilizadores, assim como no domínio das novas tecnologias da informação e comunicação.

Nas bibliotecas universitárias são cada vez mais os recursos electrónicos à disposição dos utentes, quer para o acesso, quer para a disseminação da informação. Alguns desses novos desenvolvimentos da tecnologia podem auxiliar o bibliotecário de referência com maior eficácia, nas suas actividades relacionadas com o fornecimento da informação ou a formação dos utilizadores:

- 1 – tutoriais baseados em computador: em bibliotecas universitárias podem instruir os utilizadores a conduzir uma pesquisa de dados/informações para um trabalho, assim como

oferecer instruções mais elaboradas a respeito do uso de fontes específicas, impressas ou digitais.

2 – correio electrónico: mais um canal de comunicação e divulgação com o qual as bibliotecas passam a contar. Permite o envio de perguntas e/ou solicitações e respectivas respostas, lista de livros novos, cópia de documentos, newsletters, etc.

3 – chats: permitem a troca de mensagens instantâneas entre o utilizador e a biblioteca.

4 – videoconferência: actualmente esta tecnologia já pode ser utilizada no próprio computador do utilizador e permite interacção em tempo real entre os participantes, devido ao desenvolvimento dos softwares e plataformas (ex. Colibri da FCCN).

5 – redes sociais: através da página da biblioteca podem divulgar-se informações de ordem variada: novas aquisições, novos serviços, tutoriais, formações, chat... (muitas bibliotecas nacionais e estrangeiras mantêm uma página no Facebook).

As tecnologias da informação não substituem o bibliotecário, ao contrário, elas são ferramentas que completam o trabalho dele, tendo em vista que possibilitam o acesso remoto aos recursos antes disponíveis apenas aos utilizadores presenciais. O e-mail, o chat, os softwares inteligentes ou mesmo a videoconferência, são poderosas ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais. Porém, o bibliotecário de referência, segundo Grogan é uma das mais importantes fontes de informação. Ele é o livro frequentemente mais consultado da biblioteca. (Grogan, 2001, p.21 e 27)

Os recursos disponíveis actualmente permitem chegar ao documento/ informação e num curto espaço de tempo sem a deslocação até ao local onde se encontram armazenados. Compete ao bibliotecário dominar estes recursos de modo satisfatório, de forma a obter informações de qualidade aproveitando a amplitude da Internet.

Considerando-se o progresso e as mudanças no serviço de referência, inerentes à evolução tecnológica que acarreta a autonomia dos utentes quanto à busca e recuperação informacional, torna-se necessário que o bibliotecário mude o paradigma e se adapte a uma nova forma de trabalhar, para assim, atender às necessidades informacionais dos utentes. É perceptível a exigência ao bibliotecário de referência em acrescentar às formas tradicionais de serviço de referência, as buscas virtuais, para disponibilizar a informação efectivamente. Portanto, essa possibilidade de virtualização deve ser acompanhada pelo bibliotecário de referência, pois os produtos e serviços aumentam e diversificam-se rapidamente, conforme a necessidade dos utilizadores e a evolução das TICs.

O excesso de informação é uma realidade com a qual os bibliotecários de referência serão constantemente confrontados nos dias que correm e que terão de gerir. Os utentes na actualidade esperam receber um artigo ou a informação pedida de forma instantânea. Não é anormal para uma biblioteca universitária ter acesso a centenas de títulos de revistas científicas, livros ou bases de dados.

Os bibliotecários de referência têm de analisar criticamente todos os recursos informacionais de forma a assegurar-se que estão a usar as ferramentas certas, as mais indicadas para cada caso (David Lankes, 2008, p.72).

Os papéis do bibliotecário de referência terão de ser flexíveis. Conforme a tecnologia continuar a evoluir e a criar impacto com a prática do serviço de referência, os bibliotecários continuarão a procurar novos meios de entender os comportamentos de pesquisa de informação. Embora os papéis dos bibliotecários de referência tenham mudado nos últimos tempos ainda persistem muitos dos aspectos que constituem o núcleo da actuação do profissional do serviço de referência.

Conclusões

Conclusão

Nesta dissertação, pretendíamos evidenciar a importância do profissional da informação e traçar o “novo” perfil do bibliotecário de referência enfatizando as suas características de mediador da informação e dinamizador no acesso ao conhecimento no ambiente das bibliotecas universitárias, na área das engenharias, no contexto da sociedade da informação.

O aumento exponencial da produção científica e técnica, a evolução tecnológica e o consequente surgimento da Sociedade da Informação, transformaram por completo as rotinas aprendizagem, de trabalho e de lazer. Nesta sociedade em que se produzem e transmitem grandes quantidades de informação, que moldam e definem a maior parte das actividades humanas e provocam profundas mudanças no quotidiano das pessoas, das empresas e das instituições, aumentam as necessidades de actualização e modernização das instituições universitárias e respectivas estruturas na prestação de serviços; onde a Biblioteca é uma das portas de entrada na informação e conhecimento. Todas as instituições de ensino superior e, dentro delas, os profissionais da informação não podem de modo nenhum ficar indiferentes ao espectro da mudança, bem pelo contrário, devem ajustar as suas competências às novas realidades de forma a corresponder cabalmente às necessidades de informação dos utilizadores.

As novas tecnologias, conforme vimos, são elementos que têm introduzido alterações no modelo tradicional das bibliotecas universitárias, o ambiente digital e os meios de comunicação em rede apresentam novas formas de relacionamento entre bibliotecários e fontes de informação e entre bibliotecários e utilizadores, assim como entre os próprios utilizadores e a informação.

As bibliotecas universitárias, como foi referido, têm como objectivo principal auxiliar a comunidade académica, alunos, docentes e investigadores, no processo de ensino-

aprendizagem facilitando o acesso à informação, mas também proporcionando as melhores condições para ser levada a bom porto a missão de transformar a informação em conhecimento. Assim, nunca é demais lembrar que as Universidades são os principais núcleos de produção de conhecimento científico, onde deve predominar uma relação estreita e interdependente entre ensino e investigação. A missão da biblioteca universitária consiste por um lado, em recolher, tratar e facilitar o acesso à informação científica, por outro lado, compete-lhe proporcionar a formação dos seus utilizadores e estimular nos alunos a capacidade de assumir a responsabilidade da sua própria aprendizagem, tal com preconiza o modelo de ensino-aprendizagem no processo de Bolonha. A biblioteca deve estar sempre atenta para responder com qualidade às necessidades informacionais de seus utentes além de, muitas vezes, se adiantar e prover essa necessidade, de forma pró-activa

Toda esta dinâmica de mudança trouxe consigo uma série de questões e desafios aos profissionais da informação. O bibliotecário de referência utiliza os benefícios das tecnologias de informação e comunicação para otimizar os seus serviços e atender às necessidades informacionais dos utentes da sua unidade de informação.

Conforme tivemos oportunidade de salientar, o serviço de referência é por natureza um serviço de assistência pessoal, especializada, dada pelo bibliotecário ao utente que deseja obter uma informação específica.

Actualmente, estes serviços não se relacionam apenas com os acervos e os catálogos, mas também com a possibilidade de acesso a inúmeras bases de dados de artigos científicos, *ebooks*, repositórios institucionais, bibliotecas digitais disponíveis na Internet, etc.

A revolução da informática proporcionou a transformação das tecnologias de informação e comunicação em poderosas ferramentas de organização e difusão do conhecimento.

Assim, para alcançar o sucesso de um serviço de referência, as competências informacionais e humanas do bibliotecário responsável por este serviço serão de extrema importância para a gestão das bibliotecas.

Bibliografia

Bibliografia

Alves, F. M. M. (2008) - Tipologías y funciones bibliotecarias: analisis aplicada a la biblioteca pública de Bissau (Guinea Bissau) *PontodeAcesso*, Salvador, v.2, n.2, p. 51-79, ago. /set. 2008. [Em linha] Disponível em: www.pontodeacesso.ici.ufba.br

Alves, M. B. M. (2002) *Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias.* . In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 21-25 Out

Alves, M. J. (2008) - *Bibliotecário de referência em biblioteca universitária: a construção de um novo perfil profissional em face a evolução das tecnologias de informação e comunicação.* Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, Formiga, 2008.

Alvite, L. e Barrinuevo, L. (2011) – *Libraries for users: services in academic libraries* – Oxford: Chandos Publishing.

Amante, M. J. (2010). *Bibliotecas universitárias: Conhecer para valorizar.* In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10, Guimarães, 2010 – Políticas de informação na sociedade em rede: actas [CD-ROM]. Lisboa: BAD, 2010.

Amat i Noguera, N. (1988) - *La biblioteca: tratado general sobre su organización, técnicas y utilización-* Barcelona: Scripta.

Ashworth, W.. (1967). *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos.* Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

Belluzzo, R. C. B. (2011) - As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas – in *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, São Paulo, v.7, n.1, jan./jun,p. 58-73.

Bennett, S. (2008). The Digital Natives Debate: A Critical Review of the Evidence. *British Journal of Educational Technology*, 39, No. 5, 775-786.

Bourg, C., et al.(2009) *Support for the Research Process: An Academic Library Manifesto* – [Em linha] Disponível em <http://www.oclc.org/research/publications/library/2009/2009-07.pdf>

Brophy, P.. (2005). *The academic library*. London: Facet publishing.

Bullen, M. (2009) -The net generation in higher education: rhetoric reality. *International Journal of Excellence in e-Learning*, vol.2, Issue 1.

Carlson, S. (2005). The Net Generation in the classroom. *The Chronicle of Higher Education*, October 7. [Em linha]. Disponível em: <http://chronicle.com/free/v52/i07/07a03401.htm>

[Consultado em 03/05/10].

Carvalho, G. (2009). *Avaliação do serviço de referência nas dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG* – in X EREBD – Encontro Regional de estudantes de biblioteconomia e documentação. Goiás: UFG, 2009.

Carvalho, L. S.. (2005). *Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line*. [Em linha]. Disponível em

http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf

[consultado em 11/03/2010].

Castells, M. (2001). *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, business, and Society*. Oxford University Press.

Castells, M. (2000) – *A sociedade em rede* -8ª ed. – São Paulo: Paz e terra.

Dolan, D. R; Schumacher, J. (1997). *New jobs emerging in and around libraries and librarianship. Online*, 21 (6), pp. 68-76 [Em linha] Disponível em:

<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&hid=11&sid=9e95f4e8-7d7b-4383-9eeb-ec47b2378f99%40sessionmgr4&bdata=JnNpdGU9ZWVhc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=a9h&AN=9711054194> (via B-on).

Declaração de Bolonha (1999) - *Declaração conjunta dos Ministros da Educação europeus reunidos em Bolonha a 19 de Junho de 1999* - [Em linha] Disponível em

<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Acordos/>

Declaração de Praga (2001) *Comunicado do encontro dos Ministros Europeus do Ensino Superior Praga, 19 de Maio de 2001* - [Em linha] Disponível em:

<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Acordos/>

Declaração da Sorbonne (1998). *Por ocasião do 800º aniversário da Universidade de Paris, declaração conjunta dos quatro ministros responsáveis pelo Ensino Superior na Alemanha, França, Itália e Reino Unido. Paris, Sorbonne, 25 de Maio de 1998.*

[Em linha] Disponível em:

<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Acordos/>

Eco, U. (2002). *A biblioteca*. Lisboa: Difel.

Eco, U. (2007). *Como se Faz Uma Tese em Ciências Humanas*. Lisboa: Editorial Presença.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (2005) – *Referencial europeu de informação e documentação: referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação*. Lisboa: INCITE, 2ª ed.

Faria, M. I.; Pericão, M. G. (1988) .*Dicionário do livro*. Lisboa: Guimarães Editores.

Ferreira, D. T. (2003) - *Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho* - in *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr.

Ferreira, M. I. G. M.(2004). *High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana*.

In:

Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 8, Estoril, Portugal. Actas... Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Em linha] Disponível em: <http://www.apbad.pt/pdf8Cong/com/com29.pdf> [consultado em 11/03/2010].

Freitas, J. A. G. de (2006) Bolonha e a formação universitária e profissional em ciência da informação, *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação*, pp. 10-15.

Gomes, L. e Barbosa, M. (2003) -*Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (tics) no funcionamento das bibliotecas universitárias* – in 4º Encontro Nacional em Ciência da informação- 2003 – Salvador (Brasil) – disponível em http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM

Gomez Hernandez, J. A (1994) *La función de la biblioteca en la Educación Superior. Estudio aplicado a la Biblioteca Universitaria de Murcia*. Tese de doutoramento

Gouveia, L. B.; Gaio, S. (2004). *Sociedade da Informação: balanço e implicações*. Porto, Edições Universidade Fernando Pessoa.

Howe, N. e Strauss, W. (2000). *Millennials rising: the next great generation*. New York: Vintage.

IFLA. *Digital reference guidelines*. 2004. [Em linha] Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> [consultado em 11/03/2010].

Johnson, D. (2000) *Handouts for Classrooms and Libraries for the Net Generation*. [Em linha]. Disponível em: http://center.uoregon.edu/ISTE/uploads/NECC2007/KEY_39127081/Johnson_libnetgen.pdf [Consultado em 03/05/10].

Lankes, D. (2008). *Virtual Reference Service: From Competencies to Assessment..* London: Facet

Le Coadic, Y-F. (1996). *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Livros

Levy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34

Malheiro, A. S. e Ribeiro, F. (2004) – *Formação, perfil e competências do profissional da informação* - CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8.º, Estoril - Nas encruzilhadas da Informação e da Cultura : (re)inventar a profissão : actas, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

McLuhan, M. (1967) - *The Medium is the Massage: An Inventory of Effects* – New York: Bantam Books.

Mostafa, S. (2010) Epistemologia ou filosofia da ciência da informação? *Inf. & Soc.: Est., João Pessoa*, v.20, n.3, p. 65-73, set./dez.

Marcondes, C. H; Mendonça, M.; Carvalho, S. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. *Perspectiva Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, Rio de Janeiro, v.11, n.2, p.174-186, 2006.

Negroponte, N. (1995). *El mundo digital* – Barcelona: Ediciones B.

Oblinger, D.G. e Oblinger, J.L. (Eds) (2005). *Educating the Net Generation*. Boulder, CO: EDUCAUSE. [Em linha]. Disponível em: www.educause.edu/educatingthenetgen

[Consultado em 03/05/10].

Portugal. Leis, Decretos, etc. - *Decreto-Lei n.º 74/2006 de 24 de Março*. Diário da República - 1ª Serie- A

Portugal. Leis, Decretos, etc. *Decreto-Lei n.º 107/2008 de 25 de Junho*. Diário da República - 1ª Serie

Prenkys, M. (2001a). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9, 5, 1–6.

Prenkys, M. (2001b). Digital natives, digital immigrants, part II. Do they really think differently? *On the Horizon*, 9, 6, 1–6.

Ribeiro, F. (2002) *Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Lisboa, Edições Afrontamento.

Ranganathan, S.R. (1961). *Reference service*. Bombay: Asia Publishing House

Rodrigues, E. (1998) - *Os novos tempos de uma velha profissão: perfis e competências dos bibliotecários na revolução digital* – Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/.../APDIS98.pdf>

Consultado em 24/06/11

Rodrigues, E. (1998). *Os novos tempos de uma velha profissão: perfis e competências dos bibliotecários na revolução digital*.

[Em linha]. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/421> [consultado em 11/03/2010].

Rodrigues, E. *As bibliotecas universitárias e a formação dos estudantes de engenharia no domínio da documentação/informação*. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5, Lisboa, 1994 - “Multiculturalismo” : comunicações. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 1994. ISBN 972-9067-18-X. vol. 1. p. 419-424.

[Em linha] Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/419>

Santiago Caravia. (1995). *La biblioteca y su organización*. Gijón: Trea.

Serra, P. (1998). *A informação como utopia*. Covilhã: UBI.

Simões, L. e Gouveia, L. (2008). *Geração Net, Web 2.0 e ensino superior*, in Freitas, E. e Tuna, S. (Orgs.) (2009). *Novos Média, Novas Gerações, Novas Formas de Comunicar*. Edição especial Cadernos de Estudos mediáticos, n. 6. Edições Universidade Fernando Pessoa

Anexos

ANEXO 1 – Manifesto da Biblioteca Universitária (OCLA research)

Support for the Research Process. An Academic Library Manifesto

Chris Bourg Stanford University

Ross Coleman University of Sydney

Ricky Erway OCLC Research

With input from the RLG Partnership Research Information Management Roadmap Working Group¹

When we shift our attention from “save newspapers libraries” to “save society scholarship”, the imperative changes from “preserve the current institutions” to “do whatever works.” — Adapted from Clay Shirky²

NOTA BENE: This document does not encompass all the traditional roles of academic libraries (e.g., selection, cataloging, circulation, course support, etc.), but focuses on roles the academic library could assume in order to better support the research process.

Scholarly communication and practice have undergone radical transformations in recent years. Developments such as cloud computing, open access publishing and online social networking are affecting research practices. Researchers are asking a wider range of questions, using diverse data and methods, producing new forms of scholarly output, and engaging in innovative new forms of research and publication.

The enticing opportunities in digital research and scholarship are coupled with new challenges for the research community. Researchers are drowning in a deluge of raw data and published information and face a bewildering array of options for disseminating and sharing their work. The choices these researchers make have implications on intellectual ownership, potential audience, ways of measuring impact, potential re-use, and long-term preservation.

As budgets across higher education are shrinking, some in the academy are questioning the continued value of large academic libraries. At the same time, many academic libraries are providing vital and innovative services and resources in support of emerging forms of

research, publishing, and information management. While some would argue that academic libraries are playing an increasingly important role in scholarly research, others fear that they are on the brink of extinction and must change radically to survive. It's time to rise above the debate, and take a fresh look at the role of academic libraries in supporting research.

Call to Action

In order to continue to play a central role in support of scholarly research and publishing, academic libraries must:

1. Commit to continual study of the ever-changing work patterns and needs of researchers; with particular attention to disciplinary and generational differences in adoption of new modes of research and publication.
2. Design flexible new services around those parts of the research process that cause researchers the most frustration and difficulty.
3. Embed library content, services, and staff within researchers' regular workflows; integrating with services others provide (whether on campus, at other universities, or by commercial entities) where such integration serves the needs of the researcher. Support for the Research Process: An Academic Library Manifesto www.oclc.org/research/publications/library/2009/2009-07.pdf November 2009 Chris Bourg, et al., for OCLC Research Page 2
4. Embrace the role of expert information navigators and redefine reference as research consultation instead of fact-finding.
5. Reassess all library job descriptions and qualifications to ensure that training and hiring encompass the skills, education, and experience needed to support new modes of research.
6. Recognize that discovery of content will happen outside of libraries—but that libraries are uniquely suited to providing the organization and metadata that make content discoverable.
7. Embrace opportunities to focus on unique, core services and resources; while seeking collaborative partnerships to streamline common services and resources.
8. Find ways to demonstrate to senior university administrators, accreditors, and auditors the value of library services and resources to scholarship; while providing services that may seem invisible and seamless to researchers.

9. Engage researchers in the identification of primary research data sets that merit long-term preservation and access.

10. Offer alternative scholarly publishing and dissemination platforms that are integrated with appropriate repositories and preservation services.

In the midst of rapid and often unpredictable change, academic libraries can retain their position as critical partners in the research enterprise by anticipating, understanding, and addressing the challenges and opportunities inherent in new research practices. If academic libraries heed these calls to action, they will be able to ensure that current and future researchers will have the support they need to navigate and exploit the full potential of evolving digital scholarship.

IRLG Partnership Research Information Management Roadmap Working Group

- Chair: Chris Bourg, Stanford University
- Susan Ashworth, University of Glasgow
- Niamh Brennan, Trinity College Dublin
- Elizabeth Brown, Binghamton University, State University of New York
- Sheila Cannell, University of Edinburgh
- Ross Coleman, University of Sydney
- Robin Green, University of Warwick
- Geneva Henry, Rice University
- Allen Jones, The New School
- Rebecca Kennison, Columbia University
- MJ Romaniuk, University of Alberta
- Sally Rumsey, University of Oxford
- Anna Shadbolt, University of Melbourne

2 Shirky, Clay. 2009. "Newspapers and Thinking the Unthinkable," Clay Shirky [blog] Friday, March 13th. Available online at: <http://www.shirky.com/weblog/2009/03/newspapers-and-thinking-the-unthinkable/>.

This is a publication of OCLC Research. © 2009 OCLC Online Computer Library Center, Inc., Dublin, Ohio 43017 USA. All rights reserved. ISBN: 1-55653-419-1 (978-1-55653-419-5). OCLC (WorldCat): 465059216.

Please direct correspondence to: Ricky Erway, Senior Program Officer, erwayr@oclc.org.

Suggested citation: Bourg, Chris, Ross Coleman, and Ricky Erway. 2009. Support for the Research Process: An Academic Library Manifesto. Report produced by OCLC Research. Published online at: www.oclc.org/research/publications/library/2009/2009-07.pdf.

ANEXO 2 – **Competências profissionais** (Special Libraries Association)

Professional Competencies relate to the practitioner's knowledge of information resources, access, technology and management, and the ability to use this knowledge as a basis for providing the highest quality information services. There are four major competencies, each augmented with specific skills:

- A. Managing Information Organizations
- B. Managing Information Resources
- C. Managing Information Services
- D. Applying Information Tools and Technologies

Personal Competencies represent a set of attitudes, skills and values that enable practitioners to work effectively and contribute positively to their organizations, clients and profession. These competencies range from being strong communicators, to demonstrating the value-add of their contributions, to remaining flexible and positive in an ever-changing environment.

Every information professional:

- *Seeks out challenges and capitalizes on new opportunities*
- *Sees the big picture*
- *Communicates effectively*
- *Presents ideas clearly; negotiates confidently and persuasively*
- *Creates partnerships and alliances*
- *Builds an environment of mutual respect and trust; respects and values diversity*
- *Employs a team approach; recognizes the balance of collaborating, leading and following*
- *Takes calculated risks; shows courage and tenacity when faced with opposition*
- *Plans, prioritises and focuses on what is critical*
- *Demonstrates personal career planning*
- *Thinks creatively and innovatively; seeks new or 'reinventing' opportunities*

- *Recognizes the value of professional networking and personal career planning*
- *Balances work, family and community obligations*
- *Remains flexible and positive in a time of continuing change*
- *Celebrates achievements for self and others*