



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA, PESQUISA E EXTENSÃO
MESTRADO EM GESTÃO SOCIAL, EDUCAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO LOCAL

FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL
ACADÊMICO DE GRADUANDOS

Belo Horizonte

2015

FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

**O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL
ACADÊMICO DE GRADUANDOS**

Dissertação apresentada ao Mestrado em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local do Centro Universitário UNA como requisito parcial à obtenção do título de mestre.

Área de concentração: Inovações sociais e desenvolvimento local.

Linha de pesquisa: Educação e desenvolvimento local.

Orientadora: Profa. Dr^a. Lucília Regina de Souza Machado

Belo Horizonte

2015

Ficha Catalográfica

Santos, Fabiana Pereira dos.

S237s

O saber-fazer de bibliotecários de referência no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico de graduandos [manuscrito] / Fabiana Pereira dos Santos. – 2015.

2015

146 f. : tab.

Orientadora: Lucília Regina de Souza Machado.

Dissertação (mestrado) – Centro Universitário UNA, Instituto de Educação Continuada e Pesquisa.

Inclui bibliografia (f. 126-132).

1. Bibliotecários de referência - Educação – Teses. 2. Bibliotecários de referência - Treinamento -Tese. 3. Formação profissional – Teses. I. Machado, Lucília Regina de Souza. II. Centro Universitário UNA. Instituto de educação continuada e pesquisa. III. Título.

CDD: 023.2

Encadernar a folha de aprovação no lugar desta folha.

AGRADECIMENTOS

Como utilizar esse espaço tão pequeno para demonstrar a enorme gratidão que tenho por todos aqueles que me ajudaram e me incentivaram nesta jornada tão prazerosa, porém tão ávida? Ainda não sei...

Vou começar por agradecer a Deus! Em muitas vezes, coloquei minha vida em suas mãos, tenho certeza que a guiou da melhor forma possível, me trazendo muita sabedoria!

Agradeço também à minha mãe! Mulher forte! Guerreira! Ensinou-me tudo que sou!

Meu agradecimento especial ao meu marido Fabio! Companheiro de todas as horas. Todas mesmo! Só o amor explica sua paciência, dedicação e alento!

Aos meus irmãos, cunhados e amigos, que nem sempre entenderam meus momentos de ausência, mas sempre me apoiaram!

Aos meus sobrinhos: flores de minha alma!

Minha imensa gratidão à Lucília, minha orientadora! Em momentos que estava perdida, foi meu norte! Também meu leste, oeste e sul!

Agradeço enormemente às professoras Eloisa Santos e Áurea Thomazi, que participaram da minha banca de qualificação, suas contribuições foram de grande valia para construção dessa dissertação.

Agradeço à professora Ana Maria Cardoso e novamente às professoras Eloisa e Áurea por aceitarem participar e colaborar em minha defesa, o momento mais esperado desde a entrada para o mestrado!

Sou grata também ao pessoal da Biblioteca da FACE, todos me aguentaram e me confortaram em momentos de angústia. Em especial à Neusa e ao Léo, que algumas vezes seguraram meu choro e me motivaram!

Agradeço ao André da Informática da FACE. Nem sei como transcorreria essa minha trajetória sem seu 'suporte' técnico, mas principalmente emocional!

Aos bibliotecários que participaram desta pesquisa, me disponibilizando seu tempo, experiência e saberes. Aprendi muito com eles!

Não posso me esquecer também de agradecer aos colegas de mestrado, por compartilharem comigo seus conhecimentos, seus medos e conquistas, e assim, pude crescer com eles!

Por fim, a todos, que embora não estejam aqui listados (pois são muitos!), a quem devo o aprendizado contínuo sobre vida, amizade e sinceridade – meus eternos agradecimentos!

Infelizmente, papel não tem cheiro, não tem sentimentos e nem ter o poder de dar abraços. Quero deixar claro que por meio dessas palavras tenho vontade de correr a abraçar a cada um que tanto colaborou para deixar meus dias menos tristes, minha vida menos angustiada. Enfim, muitos percebem as vitórias, poucos conhecem as dificuldades do caminho. Vocês estiveram junto comigo e esse título de mestre também é de cada um de vocês! Muito obrigada!

RESUMO

Esta dissertação tem como objeto de estudo o saber-fazer que emerge da prática exercida por bibliotecários de referência na sua relação com alunos de graduação na busca da construção do letramento informacional acadêmico. Para focalizar esse saber-fazer busca compreender a atividade desses bibliotecários no contexto de ajuda e incentivo aos graduandos a se desenvolverem como sujeitos criativos, autônomos e críticos na relação com o conhecimento. Pergunta, portanto, sobre o saber-fazer que tem sido desenvolvido por esses profissionais tendo em vista favorecer a apropriação de habilidades por graduandos na construção e/ou reconstrução de conhecimentos de forma criativa, independente e com discernimento crítico, um desafio fundamental posto pela sociedade contemporânea, ao qual a universidade deve responder e que coloca aos bibliotecários de referência uma tarefa nova, o exercício da atividade de mediação pedagógica com o intuito de educar, embora não tenham recebido formação específica para isso. Esta pesquisa foi motivada pela importância do letramento informacional acadêmico para as práticas sociais locais no contexto atual da globalização e para a produção e desenvolvimento de trabalhos válidos no universo acadêmico. Considera o impacto da disseminação crescente do uso e desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e suas implicações para novas demandas a alunos, professores e profissionais. A pesquisa possui caráter descritivo, foi realizada com 16 bibliotecários de referência, que atuam em bibliotecas setoriais do Sistema de Bibliotecas da UFMG, que tem por público alvo alunos de graduação. A coleta de dados se deu por meio de entrevistas semi-estruturadas. Para tratamento e análise do material obtido utilizou-se a análise de conteúdo, explorando duas de suas facetas, a função heurística e a administração da prova. A pesquisa adota o pressuposto de que o bibliotecário de referência atua nesse contexto respaldado por princípios e diretrizes de mediação pedagógica comprometida com valores éticos e de emancipação humana. Percebeu-se que o saber do profissional bibliotecário de referência será sempre pessoal, mas construído socialmente por meio de sua relação com o ambiente e que o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico pode exercer grande impacto no desenvolvimento local, pois influencia e incentiva a criatividade e práticas de inovações, uma vez que faz com que estudantes compreendam e reflitam sobre a realidade. São questões ainda pouco exploradas pela literatura atual e que precisam ser respondidas. Essa lacuna evidencia a importância científica do estudo proposto por este projeto, que vem responder a uma necessidade educacional evidente, o que lhe confere grande relevância científica e social para o desenvolvimento local.

Palavras-chave: Letramento informacional acadêmico. Bibliotecário de referência. Educação. Alunos de graduação. Desenvolvimento local.

ABSTRACT

This dissertation takes the knowledge as an object of study to do what surfaces of the practice practised by librarians of reference in his relation with pupils of graduation in the search of the construction of the academic information literacy. To focus this knowledge to make search understand the activity of these librarians in the context of help and incentive to the graduating students to be developed like creative, autonomous and critical subjects in the relation with the knowledge. It asks, so, on doing the knowledge what has been developed by these professionals having in mind favoring the appropriation of skills for graduating students in the construction and / or reconstruction of knowledges of creative, independent form and with critical discernment, a basic challenge put by the contemporary society, to which the university must respond and which puts to the reference librarians a new task, the exercise of the activity of pedagogic mediation with the intention of educating, though they have not received formation special for that. This inquiry was caused by the importance of the academic information literacy for the local social practices in the current context of the globalization and for the production and development of works you were validating in the academic universe. It considers the impact of the growing dissemination of the use and development of the technologies of information and communication and his implications for new demands to pupils, teachers and professionals. The inquiry has descriptive character, it was carried out with 16 librarians of reference, who act in partial libraries of the System of Libraries of the UFMG, which takes pupils of graduation as a white public. The data collection happened through semi-structured interviews. For treatment and analysis of the obtained material was used the analysis of content, when there are exploring two of his facets, the function heurística and the administration of the proof. The inquiry adopts the presupposition of which the reference librarian acts in this context polished on beginnings and directives of pedagogic mediation made a commitment to ethics values and of human emancipation. it was seen that the knowledge of the professional librarian of reference will always be a people, but built socially through his relation with the environment and that the development of the academic information literacy can practise great impact in the local development, since it influences and stimulates the creativity and practices of innovations, as soon as it does with which students they understand and think about the reality. It is questions still little explored by the current literature and that need to be answered. This gap shows up the scientific importance of the study proposed by this project, which comes to respond to an obvious education necessity, which gives him great scientific and social relevance for the local development.

Keywords: Academic information literacy. Reference librarian. Education. Undergraduates. Local development.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 O SABER FAZER DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA NA ATIVIDADE DE MEDIÇÃO PEDAGÓGICA: uma revisão teórica.....	22
3 REFLEXÕES DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA SOBRE SUAS ATIVIDADES COMO EDUCADORES NO PROCESSO DE LETRAMENTO INFORMACIONAL ACADÊMICO DE ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO.....	66
4 APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA	102
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	124
REFERÊNCIAS	126
APÊNDICE I.....	133
ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM BIBLIOTECÁRIOS APÊNDICE II.....	138
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) APÊNDICE III	140
AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS APÊNDICE IV	141
TERMO DE COMPROMISSO DE CUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO 466/2012 APÊNDICE V.....	142
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DEPOIMENTOS APÊNDICE VI	143
PARECER CONSUBSTANCIADO DO CONSELHO DE ÉTICA E PESQUISA	

1 INTRODUÇÃO

A profissão bibliotecária é uma das mais antigas e se inicia após a invenção da escrita, 3.500 anos a.C, com a armazenagem das tabuletas de barro contendo arquivos de relatórios e documentos. Bem mais tarde, surgiram o papiro (2.500 anos a.C) e o papel (123 anos a.C) cabendo a um especialista – o bibliotecário – a responsabilidade de armazenar e preservar esses suportes. Assim a profissão surgiu da necessidade de salvaguardar memórias, de uma pessoa, estado ou região.

No Brasil, foi no início da década de 1960 que a categoria bibliotecária começou a se organizar em torno de uma legislação que tivesse como conteúdo as diretrizes básicas para a estruturação da profissão, como, por exemplo, os requisitos de formação escolar, atribuições e prerrogativas consoantes com sua natureza, complexidade e grau de responsabilidade. De acordo com Castro (2000, p. 151),

Até 1962, os bibliotecários brasileiros encontravam-se no dilema de não terem garantidos os seus direitos pela ausência de uma lei que regulamentasse a profissão. Era o que faltava para consolidar os avanços que vinham ocorrendo, mesmo timidamente, desde os anos 30: ampliação do número de escolas, associações de classe, organização de eventos científicos e reconhecimento pelo DASP¹ da Biblioteconomia como profissão de nível superior, dentre outras.

Em 30 de junho de 1962 foi sancionada a Lei nº 4.084, que dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Para esta lei, são bibliotecários aqueles portadores de diploma de bacharelado em Biblioteconomia. De acordo com o artigo 6º desta legislação,

São atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes:

- a) o ensino de Biblioteconomia;
- b) a fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação;

¹ DASP: Departamento Administrativo do Serviço Público, do governo federal, criado pelo Decreto-lei nº 579, de 30 de julho de 1938, durante o governo de Getúlio Vargas.

- c) administração e direção de bibliotecas;
- d) a organização e direção dos serviços de documentação;
- e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência. (BRASIL, 1962)

O desenvolvimento tecnológico contemporâneo faz com que profissões até então consolidadas na sociedade passem por profundas modificações. Assim acontece com o profissional bibliotecário. De acordo com Arruda e Marteleto e Souza (2000, p. 14),

O atual estágio de desenvolvimento tecnológico, rico em possibilidades de armazenamento, acesso e disseminação de informações, traz novamente à pauta de discussão o papel do profissional da informação em relação ao aparato científico-tecnológico e sua afirmação como gestor da informação.

O presente contexto de mudanças tecnológicas provoca a efemeridade de disposições técnicas e a necessidade do profissional sair do mundo fechado pelas paredes das bibliotecas, pois ele se vê dentro de um turbilhão de novas informações, processos e serviços que são criados e disseminados em grandes velocidades. Em um texto sobre o moderno profissional da informação, Guimarães (1997, p. 126) afirma que

[...] novos mercados profissionais surgem. Se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais.

Além da legislação que regulamenta o exercício da profissão, o Ministério do Trabalho e Emprego por meio da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO traz informações valiosas sobre as possibilidades de atuação do bibliotecário. A CBO, instituída pela Portaria Ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, é o documento que nomeia, codifica os títulos e descreve as características e conteúdos das ocupações do mercado de trabalho brasileiro. A CBO organiza as ocupações em famílias e o profissional bibliotecário está inserido na família dos profissionais da

informação. A CBO é uma fonte importante para se ter como base para as atividades das profissões, pois suas informações foram produzidas por sujeitos que efetivamente exercem as ocupações ali classificadas.

A CBO utiliza-se do termo ‘ocupação’ e o delinea como

[...] um conceito sintético não natural, artificialmente construído pelos analistas ocupacionais. O que existe no mundo concreto são as atividades exercidas pelo cidadão em um emprego ou outro tipo de relação de trabalho (autônomo, por exemplo).

Ocupação é a agregação de empregos ou situações de trabalho similares quanto às atividades realizadas. O título ocupacional, em uma classificação, surge da agregação de situações similares de emprego e/ou trabalho. Outros dois conceitos sustentam a construção da nomenclatura da CBO 2002:

Emprego ou situação de trabalho: definido como um conjunto de atividades desempenhadas por uma pessoa, com ou sem vínculo empregatício. (BRASIL, 2010)

A CBO atual tem uma dimensão estratégica importante, pois a padronização de códigos e descrições a faz de uso dos mais diversos segmentos sociais do mercado de trabalho. Tem relevância também para a integração das políticas públicas do Ministério do Trabalho e Emprego, sobretudo no que concerne aos programas de qualificação profissional e intermediação da força de trabalho, bem como no controle de sua implementação.

A CBO descreve os profissionais bibliotecários como aqueles que

[...] disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2010)

A CBO (BRASIL, 2010) traça em seu relatório de áreas de atividades as funções exercidas por bibliotecários: disponibilizar informação em qualquer suporte, gerenciar unidades, redes e

sistemas de informação, tratar tecnicamente recursos informacionais, desenvolver recursos informacionais, disseminar informação, desenvolver estudos e pesquisas, prestar serviços de assessoria e consultoria, realizar difusão cultural, desenvolver ações educativas.

É perceptível o aumento das funções atribuídas ao profissional bibliotecário considerando-se o previsto nas leis de 1962 e as descrições que passaram a ser adotadas pela Classificação Brasileira de Ocupações a partir de 2010. Isto se deu graças à grande variedade de funções que o Bibliotecário assumiu nesse período, tendências que vêm se fortalecendo nos últimos anos.

Vale ressaltar que nem todos os profissionais exercem todas essas funções, definições que dependem de sua posição dentro da Unidade de Informação, de seu perfil e do objetivo do órgão em que cada um atua.

A CBO ainda traz alguns requisitos pessoais que seriam exigidos do profissional bibliotecário: manter-se atualizado, liderar equipes, trabalhar em equipe e em rede, demonstrar conhecimento de outros idiomas e as seguintes capacidades: de análise e síntese, comunicação, negociação, agir com ética, senso de organização, empreendedora, raciocínio lógico, concentração, pró-atividade, criatividade.

Existem diversas formas de adjetivar o profissional bibliotecário: por tipo de serviço que faz dentro do órgão em que atua, pelo público que atende e pelo tipo de Unidade de Informação em que trabalha.

Essas formas de classificar e qualificar o profissional bibliotecário foram historicamente construídas e acompanham os contextos sociais aos quais esse profissional está inserido. Assim, ao se analisar a profissão bibliotecária no Brasil no transcorrer do último século, se observa que a

mesma passou por marcantes e distintos períodos históricos, como mostra Guimarães (1997, p. 127):

a) a visão do bibliotecário erudito, de formação eminentemente humanista, ligado à cultura e às artes, sob forte influência francesa da École de Chartres, aspecto que norteou a criação do primeiro curso de Biblioteconomia do país: o da Biblioteca Nacional (1911-1930);

b) o bibliotecário de formação técnica, sob nítida influência norte-americana (que inspirou os primeiros cursos de São Paulo), ligado a atividades de tratamento e organização de documentos (1930-1960);

c) o reconhecimento oficial da profissão em nível superior, com o estabelecimento de uma legislação profissional e a criação de órgãos de classe (década de 60);

d) a criação dos cursos de pós-graduação, o desenvolvimento da pesquisa na área e o surgimento dos primeiros periódicos científicos na área (década de 70);

e) a reformulação curricular em Biblioteconomia e a visão do bibliotecário como agente cultural /de informação (década de 80);

A partir do final da década de 80 e início da década de 90, por sua vez, com uma nova ordem social voltada para a globalização de mercados e a quebra de paradigmas, surge um novo conceito de profissional, de natureza notadamente mais abrangente: o profissional da informação.

Em uma grande biblioteca universitária, por exemplo, os trabalhos podem ser divididos em catalogação, preservação e conservação, circulação e referência. O setor de catalogação será responsável por inserir os itens na base de dados e entregá-los prontos para guarda na estante. O setor de preservação e conservação deverá arrumar os livros, por meio de consertos e reparos, para que eles possam ter maior vida útil. O setor de circulação e referência será responsável pela gestão dos empréstimos e devoluções, bem como orientação e capacitação dos usuários para utilização da Unidade de Informação e dos serviços e produtos oferecidos por essa.

Esta pesquisa tem como foco apenas as atividades do bibliotecário nos serviços de referência, mais especificamente sua atuação nesse setor como educador. De acordo com Figueiredo (1992), historicamente, pode-se afirmar que a primeira alusão aos serviços de referência ou auxílio ao leitor ocorreu durante a célebre primeira conferência da *American Library Association* em 1876,

quando Samuel Sweet Green mencionou a relevância do auxílio aos leitores em relação ao uso de coleções, a função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões do conhecimento.

Para Maciel, Mendonça e Huguenin (2000, p. 33) *apud* Mendonça (2006, p. 230), serviço de referência

[...] compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente, à prestação de serviços ao usuário. Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca [...] assim como as específicas voltadas para um segmento específico. Promove o uso dos sistemas e de seus recursos e, para isso desenvolve atividades de treinamento pessoal de clientes na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais.

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

O serviço de referência não é apenas constituído de atendimento ao usuário, essa é apenas uma das etapas do trabalho de um bibliotecário que atua no setor de referência de uma biblioteca. O atendimento ao usuário é a etapa final, pois para que ele aconteça é necessário que haja seleção, aquisição e organização dos materiais informacionais. De acordo com Hutchins (1973, p. 4),

A seleção e organização de materiais com este fim em vista é uma parte tão importante do trabalho de referência quanto sua interpretação para o leitor individual. É a força motriz sem o qual o alvo não pode ser atingido. Para obter um serviço de referência eficiente, a administração da biblioteca precisa supri-lo tanto com os necessários livros e instalações quanto com uma equipe treinada em seu manuseio.

Um dos grandes desafios para as bibliotecas de todo mundo é o serviço de referência, visto como uma das atividades principais do fazer bibliotecário. O conhecimento de instrumentos bibliográficos, as habilidades interpessoais com o usuário, a seleção e avaliação de materiais

informativos, a condução da entrevista de referência e o oferecimento e criação de guias de leitura são práticas desse fazer profissional tão importante para o dia a dia de pesquisadores, docentes e estudantes.

Pode-se dizer que o serviço de referência compõe-se principalmente de duas variáveis: atitude do profissional no instante da entrevista e o produto derivado da necessidade apresentada pelo usuário. É daí que se originam todos os outros produtos e serviços relacionados ao serviço de referência. Para Grogan (1995, p. 62) a entrevista de referência pode ser “[...] definida como uma transação em que o bibliotecário de referência tem de fazer uma ou várias perguntas ao consultante”.

É muito comum também se referir à função principal do serviço de referência como a de dar acesso à informação. Isso pode ser interpretado da seguinte forma: fazer com que o usuário encontre a informação desejada, ou seja, satisfazer as necessidades do usuário.

Percebe-se uma grande transformação no perfil dos novos profissionais e suas possibilidades diante das mudanças dos ambientes de trabalho e tecnológicas, bem como do conceito e desenvolvimento de certas atividades específicas dos serviços de referência. Há várias atitudes desses profissionais que podem ser citadas, mas as mais importantes são a disposição de atender o usuário, a boa educação, a boa comunicação, a cortesia, a atualização constante, domínio de técnicas biblioteconômicas, além do entendimento de uso e funcionamento de ferramentas de informática. É interessante salientar que, existe uma grande demanda para a produção de produtos e o oferecimento de serviços para usuários e esses devem ser criados e oferecidos no setor de referência.

Cabe ressaltar que há grandes preocupações com esse serviço na atualidade com relação à ética, qualidade, desenvolvimento científico, avaliação e eficiência da referência.

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e o aumento da produção de informação e invenção de novos suportes informacionais, tornou-se imprescindível saber onde buscar informação de modo a acessá-la o mais rápido e seguramente possível. Nesse contexto de grandes mudanças e alta efemeridade da informação, o bibliotecário de referência tem um novo papel: educar e orientar o usuário na busca, recuperação e seleção de documentos.

A facilidade para acesso à Internet e o aumento considerável no número de acessos vêm propiciando novas formas de trabalho para o profissional da referência e o surgimento de novos serviços que até então não poderiam ser imaginados. As bases de dados *on-line* e aparentemente de fácil interface motivaram o usuário a fazer suas buscas independentes. Essas mudanças afetaram a mediação entre o usuário e o bibliotecário. As buscas, antes com caráter presencial e assistido, agora com a Internet passam a ser remotas e sem mediação. De acordo com Alves e Faqueti (2002, p. 43),

A intermediação nos moldes dos sistemas tradicionais já não é mais necessária. O usuário já não necessita mais de ajuda para conduzir suas buscas na web. Todavia, ele necessita de orientação sobre como ele deverá conduzi-las, como selecionar a informação relevante e quais ele necessita. Nessa perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários a conduzir suas pesquisas no ambiente digital/virtual. Isso deve refletir numa mudança tanto nos métodos quanto no conteúdo dos treinamentos.

É interessante acrescentar que deve ser enfatizado o processo de orientação com relação ao porquê e ao como fazer o uso de fontes de informação como catálogos e bases de dados, pois orientar o usuário no modo de como utilizar essas ferramentas é uma forma de torná-lo independente, ativo e crítico nesse processo. Assim, o bibliotecário de referência se vê obrigado a descobrir novas formas de mediação, tanto na obtenção como na disseminação de informação.

1.1 Tema

O saber-fazer do bibliotecário de referência, que emerge da atividade prática de auxiliar o letramento informacional acadêmico de alunos de graduação e sua importância para o desenvolvimento local.

1.2 Problema

Apesar de ter uma profissão regulamentada, o bibliotecário ainda sofre muito com relação à falta de conhecimento e reconhecimento do seu saber e do seu papel nas instituições. Ainda existe o pensamento de que esse profissional se ocupa apenas de bibliotecas e de seus serviços administrativos. Contrariamente, ele atua em diversas frentes e contextos de trabalho e, mesmo no âmbito de bibliotecas suas atividades se diversificaram e se ampliaram consideravelmente. O não reconhecimento das possibilidades de trabalho para as quais esse profissional tem sido formado é uma das explicações para a falta de espaço institucional para o exercício de suas atividades.

Entretanto, o saber-fazer de bibliotecários precisa ser mais conhecido, evidenciado e revelado, dentre eles o de bibliotecários de referência, construído na relação com pesquisadores, discentes, docentes e dirigentes universitários, que usufruem das ações desses profissionais. Um saber-fazer, que se constitui cotidianamente, cuja visibilidade precisa ser desvelada porquanto fundamental para a valorização das atuações desses profissionais.

Em consequência da falta de conhecimento e reconhecimento dos saberes e das possibilidades de atuação do bibliotecário, é grande o número de tarefas administrativas que sobrecarregam o cotidiano de trabalho desse profissional. Tal situação o impede de dedicar-se, como é necessário, a atividades de planejamento, diminuir seu tempo de mediação no atendimento a usuários, não

permite que se façam cursos ou limitam suas possibilidades de participação de eventos importantes para a sua contínua qualificação profissional.

O atual mundo do trabalho tem se caracterizado por mudanças tecnológicas, culturais e científicas muito rápidas, o que exige capacitações e habilidades de formação continuada, bibliotecários sintonizados com a dinâmica da informação e capazes de agirem como mediadores no acesso às suas fontes, bem como prontos para atuarem como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de usuários. Por outro lado, a área de biblioteconomia promove ou recebe poucas oportunidades de capacitação dos seus profissionais que atuam no serviço de referência. Entretanto, o desenvolvimento profissional dos bibliotecários tem se colocado como uma necessidade premente diante dos novos desafios surgidos no seu trabalho de mediação entre fontes e recursos de informação, cada vez mais ricos e variados, e sujeitos, cada vez mais diversos culturalmente em razão da ampliação das facilidades de acesso aos meios tecnológicos e ao ensino superior. Um desses desafios apresentados aos bibliotecários consiste precisamente em contribuir com a formação dos usuários, particularmente de graduandos no seu processo de letramento informacional para utilização no meio acadêmico.

No âmbito acadêmico, essas demandas são ainda mais exigidas do profissional, visto que a universidade é um local de produção e reelaboração criativa de conhecimentos. Entretanto, também nesse ambiente está presente e se desenvolve a lógica burocrática de gestão do processo de trabalho dos bibliotecários que mina e até cerceia as oportunidades de desenvolvimento de suas habilidades, bem como sua participação em programas de capacitação. Na universidade, o bibliotecário se vê em um contexto de atendimento a uma pluralidade de sujeitos, que possuem necessidades diversas e sem capacitação adequada para atendimento de tais demandas. Apesar disso, alguns profissionais vêm desenvolvendo, de forma autodidata, um saber-fazer específico para atuar como bibliotecários de referência, que conhecido e socializado, pode ser de grande utilidade para o enfrentamento do problema, e de muitos outros relacionados à insuficiência de conhecimentos para atuar como educador nesse tipo de serviço.

1.3 Questão central

Que reflexões fazem os bibliotecários de referência sobre suas atividades como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de estudantes de graduação, ou seja, sobre as ações de educar, as condições e peculiaridades delas, as operações que as viabilizam, os instrumentos que têm criado para tanto e sobre as relações que eles mantêm com usuários, configurando tudo isso um saber-fazer que brota de suas práticas como educadores?

1.4 Hipóteses

As reflexões dos bibliotecários de referência sobre as atividades que executam visando ao letramento informacional acadêmico de estudantes de cursos de graduação revelam que eles:

- a) exercem um leque variado de ações de educar;
- b) desenvolvem operações específicas a cada ação de educar;
- c) precisam contar com condições peculiares tendo em vista o objetivo de cada ação de educar que executam;
- d) precisam desenvolver instrumentos que os ajudem a atuar como educadores;
- e) desenvolvem um saber-fazer decorrente das ações de educar que executam;
- f) têm colocado em prática o princípio de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre as informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo geral

Analisar as reflexões que bibliotecários de referência têm desenvolvido sobre suas ações, que possam caracterizar o saber-fazer que se faz necessário às suas atividades de educar graduandos

no seu letramento informacional acadêmico, tendo em vista o desenvolvimento de contribuição técnica na área de educação voltada ao desenvolvimento local e com características de inovação social.

1.5.2 Objetivos específicos

1º) Discutir o que a literatura especializada considera ser importante que o bibliotecário saiba fazer quando este atua no serviço de referência, especialmente quanto ao seu papel de educador.

2º) Analisar como bibliotecários da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) que atuam em serviços de referência refletem sobre suas ações diante da necessidade de atuarem como educadores no letramento informacional acadêmico de graduandos.

3º) Sistematizar o saber-fazer que emerge das reflexões de bibliotecários de referência da UFMG sobre suas ações no desenvolvimento de letramento informacional acadêmico de alunos de graduação.

1.6 Justificativa

A escolha do tema se deu devido a várias indagações sobre a importância do saber-fazer do bibliotecário de referência enquanto educador. O tema é muito explorado pela literatura (DUDZIAK, 2001, 2003, 2007; CAMPELLO, 2003; KUHLTHAU, 2002; DIAS et al, 2004; CARVALHO, 2011), mas pouco se conhece sobre como efetivamente bibliotecários atuam nos serviços de referência diante dos desafios do letramento informacional acadêmico de graduandos. Por outro lado, existem poucos programas e ações para capacitar esse profissional nessa prática. Os cursos que têm surgido para a formação continuada de bibliotecários não têm, em geral, colocado foco nesses desafios e demandas. Pouco se tem falado sobre a questão do bibliotecário

enquanto educador e facilitador no que tange a construção de letramento informacional dos alunos no meio acadêmico. Meio complexo, que exige conhecimentos e habilidades específicos para o indivíduo se tornar sujeito autônomo, criativo e crítico de sua vivência universitária.

Esta dissertação se insere na linha de pesquisa “Educação e desenvolvimento local” do Programa de Pós-Graduação em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local, pois seu foco se dirige para a formação continuada do profissional bibliotecário, mas com possibilidade ainda de refletir nos processos de formação inicial dos ingressantes nessa atividade de trabalho. Esta pesquisa tem grande relevância, pois estudou uma prática profissional interdisciplinar e poderá trazer contribuições teóricas e metodológicas para o desenvolvimento de trabalhos sobre processos educacionais, produção e socialização de conhecimentos, que exigem diálogos entre disciplinas e saberes acadêmicos e profissionais.

Esta pesquisa se propôs também a contribuir para a área de concentração desse Programa (Inovações sociais e desenvolvimento local), pois o conhecimento do saber-fazer que o bibliotecário de referência tem construído na sua prática profissional carrega inovações construídas socialmente e que requerem ser também socialmente compartilhadas. Ela traz, nesse sentido, como proposta de intervenção, a sistematização do saber-fazer que emerge das reflexões de bibliotecários de referência da UFMG com relação à atividade que desenvolvem no processo de letramento informacional acadêmico de alunos de graduação, o que para esse contexto pode vir a ser uma importante inovação social, que vai demandar sua ampla divulgação e disseminação junto a todos os envolvidos.

A pesquisa se mostrou de grande relevância para a experiência profissional da autora desta dissertação, uma vez que teve a oportunidade de estudar e se aprofundar nas reflexões do seu próprio saber-fazer, porquanto também é uma bibliotecária de referência. Teve a possibilidade de se confrontar com ações, formas de operacionalização delas, condições e instrumentos, tendo como referência sua equipe de trabalho e as práticas de outros colegas da profissão, no sentido de

aprimorá-las. Além disso, terá a oportunidade de ser uma disseminadora científica de conhecimentos sobre os serviços que o profissional bibliotecário de referência pode oferecer à sociedade.

Esta dissertação tem em sua estrutura cinco partes: a primeira, a introdução, na qual são apresentados a temática com uma pequena explanação sobre as atividades de bibliotecários e mais especificamente dos bibliotecários de referência, o tema, o problema, a questão central, as hipóteses e os objetivos. A segunda parte traz o referencial teórico, por meio do qual se discute o saber fazer do bibliotecário de referência, tendo como esteio a teoria da atividade de Leontiev (1960, 1978, 1983), com o intuito de entender o que a literatura especializada considera ser importante que bibliotecários saibam fazer quando este atua no serviço de referência, especialmente quanto ao seu papel de mediador pedagógico. A terceira contém o relato sobre a pesquisa de campo, apresenta a análise e a discussão dos dados coletados junto aos sujeitos da pesquisa, isto é, bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UFMG. Apresenta também a metodologia, que consistiu em entrevistas semi-estruturadas com os sujeitos citados acima, para tratamento e análise do material obtido utilizou-se a análise de conteúdo, explorando duas de suas facetas, a função heurística e a administração da prova. Na quarta parte, o produto técnico desenvolvido, que servirá como contribuição técnica para o desenvolvimento de ações futuras de disseminação científica e de formação profissional, inicial e continuada. Por fim, a quinta parte que consiste das considerações finais.

2 O SABER FAZER DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA NA ATIVIDADE DE MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA: uma revisão teórica

Fabiana Pereira Santos

Mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local pelo Centro Universitário UNA

E-mail: fabiana.ufmg@gmail.com

Lucília Regina de Souza Machado

Doutora em Educação pela PUC de São Paulo.

E-mail: ismachado@uai.com.br

RESUMO

O artigo aborda considerações teóricas sobre o saber-fazer do bibliotecário de referência como mediador pedagógico na atividade de auxiliar alunos de graduação na construção do letramento informacional acadêmico. O objetivo é entender o que a literatura especializada considera ser importante que bibliotecários saibam fazer quando atuam no serviço de referência, especialmente quanto ao seu papel de educador. Aborda o que é o saber, mais especificamente o saber-fazer do bibliotecário de referência na atividade de educar alunos de graduação, de promover o letramento informacional acadêmico. Explora a temática do letramento e utiliza as bases da Teoria da Atividade de Leontiev e conceitos da ergologia para fundamentar as atividades de mediação pedagógica do bibliotecário no ato de educar. Conclui-se que a atividade de mediação pedagógica pode ser considerada superior e complexa, uma vez que exige várias ações e operações para que se efetive. Para o bibliotecário atuar tendo como pano de fundo os pressupostos da teoria histórico-cultural da atividade e trazer à tona sua significação social é preciso ter em mente que se está lidando com sujeitos. É preciso considerar que essa interação é de fundamental importância para a formação desses sujeitos e a interpretação da realidade que os cerca, e que, dialeticamente, repercutirá na cultura produzida por eles. Tem-se, assim, o pressuposto de que a influência exercida não se circunscreve a contextos acadêmicos, mas os extrapola ao formar profissionais que também são cidadãos.

Palavras-chave: Saber-fazer. Bibliotecário de referência. Letramento informacional acadêmico. Teoria da atividade. Mediação pedagógica.

THE KNOW-HOW OF THE REFERENCE LIBRARIAN IN THE ACTIVITY OF TEACHING MEDIATION: a theoretical review

ABSTRACT

The article discusses theoretical considerations on the know-how of the reference librarian as a mediator on ancillary activity teaching undergraduates in the construction of the academic information literacy. The goal is to understand what the specialized literature considers that it is important that librarians can do when working in the referral service, especially as regards its role as educator. Discusses what is know, more specifically the know-how of reference librarian in the activity of educating undergraduates, to promote academic information literacy. Explores the topic of literacy and uses the bases of the theory of Activity of Leontiev and concepts of ergology mediation activities in support of the librarian in the pedagogical Act of educating. It is concluded that the activity of mediation can be considered superior and pedagogical complex, since it requires several actions and operations for that effect. For the librarian to act against the backdrop of the assumptions of cultural-historical activity theory and bring up their social significance we must bear in mind that if you're dealing with guys. We must consider that this interaction is of fundamental importance for the formation of these subjects and the interpretation of reality that surrounds them, and that is reflected in the culture, dialectically produced by them. There is, therefore, the presumption that the influence exercised is not limited to academic contexts, but the extrapolates to train professionals who are also citizens.

Keywords: Know-how. Reference librarian. Academic information literacy. Theory of activity. Pedagogic mediation.

2.1 Introdução

A universidade tem como uma de suas responsabilidades a produção e desenvolvimento de conhecimentos que podem ser utilizados por toda a sociedade e, para isso, ela deve oferecer um ambiente propício. É importante dele se apropriar para a construção de práticas que auxiliem e incentivem os estudantes a serem sujeitos criativos, autônomos e críticos no desenvolvimento de habilidades de construção de conhecimento. Machado e Salles (2009, p. 43) afirmam que

No documento Reforma da Educação Superior, de junho de 2004, está presente a concepção de que a educação e, em especial, a universidade são elementos básicos de um projeto de desenvolvimento econômico e social comprometido com o fortalecimento do sentimento de nação, o combate das desigualdades regionais, a eliminação do privilégio de acesso e a reafirmação dos direitos multiculturais. O documento é enfático ao ressaltar que a produção de saberes deve estar democraticamente a serviço do desenvolvimento do país e da inclusão social.

Nesse contexto, é perceptível a importância do protagonismo da educação superior para o desenvolvimento do país. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 1996), a finalidade da educação superior é

[...] formar diplomados nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para a inserção nos setores profissionais, para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira e para colaborar na sua formação contínua.

Vale frisar que, para alcançar o objetivo de formação dos acadêmicos é fundamental a participação de todos os profissionais envolvidos nesse contexto. Neste artigo, se focalizará o saber-fazer do profissional bibliotecário na atividade de mediação pedagógica do letramento informacional acadêmico de alunos de graduação.

A atuação do profissional bibliotecário tem passado por algumas modificações, tendo em vista o aumento do uso cada vez maior e mais constante das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no meio acadêmico.

O modo como a informação é armazenada e disponibilizada alterou as formas de busca e uso de documentos. O desenvolvimento de novas tecnologias ampliou as oportunidades para o acesso à informação, à participação e ampliação de redes de ensino-aprendizagem. Com o avanço das TIC, a atividade dos profissionais que trabalham com organização e disseminação da informação foi bastante afetada. Esse contexto demanda do profissional ser mais criativo e ativo, atuar em áreas inovadoras. No meio acadêmico é importante que se incentive os alunos ao pensamento crítico, e os auxilie na construção de habilidades para buscar, selecionar e utilizar a informação.

Para o bibliotecário de referência um dos grandes desafios postos para sua atuação é o de trabalhar como educador. Principalmente em contexto de mudanças de paradigmas e redirecionamentos de olhares. De acordo com Santos (1996, p.7),

As licenciaturas em biblioteconomia não existem e as disciplinas da área da educação são oferecidas como opcionais e sua frequência pouco estimulada. Uma das funções do bibliotecário é a de educador. Faz-se necessário, portanto, fornecer-lhes meios de preparar-se para o exercício dessa função, por meio da educação formal, enquanto acadêmico.

Assim, o bibliotecário se vê em situação de assumir um importante papel, o de auxiliar a construção de letramento informacional acadêmico por alunos de graduação. Tal responsabilidade lhe requer capacidade de pensar, dialogar e interagir de forma interdisciplinar; domínio de ferramentas de tecnologias de informação; conhecimento do usuário; adaptação ao novo; flexibilidade; comunicação oral e escrita fluida; capacidade de aprendizado próprio e de facilitar o aprendizado dos outros e iniciativa. São saberes que se tornaram imprescindíveis ao exercício dessa profissão.

A cada época, os homens são questionados a respeito do valor de seus conhecimentos e dos saberes construídos ao longo de suas vivências. O conhecimento científico, aquele produzido pela ciência por meio de métodos que lhe são próprios sempre teve seu lugar de destaque e legitimação social. As palavras “saber” e “conhecimento” podem até ser consideradas como sinônimas por certas pessoas. Porém, não é o que conclui Santos (2000, p. 294):

Qualquer dicionário apresenta o substantivo saber como sinônimo de conhecimento. No entanto, a opção por um ou outro tem implicações de várias ordens. Conhecimento é utilizado quando se quer referir ao saber científico, ou ao saber formalizado, socialmente legitimado. Já o saber, via de regra, tem uma conotação mais pejorativa o que pode decorrer de sua origem no latim popular.

O saber neste artigo é tomado como algo dialético, construído socialmente e ao mesmo tempo individualmente, algo único, singular de cada sujeito ou por um coletivo. Santos e Diniz (2003, p. 143) ao fazerem a diferenciação entre saber e conhecimento justificam que

Além disto, “saber” supõe a forma verbal que implica tomá-lo não só como produto, e não só como produto social e historicamente formalizado segundo cânones instituídos mas, também, e ao mesmo tempo, “saber” como ato, processo. E, mais ainda, saber em sua dupla dimensão: consciente e inconsciente. Logo, como relação de alguém com alguma coisa que, em última instância, é relação de alguém consigo mesmo.

Em seu livro *A relação com o saber: elementos para uma teoria*, Bernard Charlot procura desvendar os motivos do fracasso escolar em alunos. Ele acredita que o ser humano é um ser social e ao mesmo tempo singular. Para ele,

[...] não há saber senão para um sujeito, não há saber senão organizado de acordo com relações internas, não há saber senão produzido em uma “confrontação interpessoal”. Em outras palavras, a ideia de saber implica a de sujeito, de atividade do sujeito, de relação do sujeito com ele mesmo (deve desfazer-se do dogmatismo subjetivo), de relação desse sujeito com os outros (que co-constroem, controlam, validam, partilham esse saber). (CHARLOT, 2000, p. 61)

Charlot (2000, p. 61) acredita que não há saber sem relação com o saber e afirma:

Tampouco pode-se partir da questão “que é o saber”, isto é, de uma definição do saber em sua acepção geral. Tal tentativa não deixa de ter interesse, mas chega, conforme veremos, à ideia de que não há saber senão para um sujeito “engajado” em uma certa relação com o saber.

Assim, para Charlot (2000, p. 60) o saber é relação e para se estudar essa relação é fundamental entender o sujeito no mundo.

Adquirir saber permite assegurar-se um certo domínio do mundo no qual se vive, comunicar-se com outros seres e partilhar o mundo com eles, viver certas experiências e, assim, tornar-se maior, mais seguro de si, mais independente. Existem outras maneiras, entretanto, para alcançar os mesmos objetivos. Procurar saber é instalar-se num certo tipo de relação com o mundo; mas existem outros. Assim, a definição do homem enquanto sujeito de saber se confronta à pluralidade das relações que ele mantém com o mundo.

Charlot (2000, p. 63) acredita que

Não há saber que não esteja inscrito em relações de saber. O saber é construído em uma história coletiva que é a da mente humana e das atividades do homem e está submetido a processos coletivos de validação, capitalização e transmissão. Como tal, é produto das relações epistemológicas entre os homens. Não obstante, os homens mantêm com o mundo e entre si (inclusive quando são “homens de ciência”) relações que não são apenas epistemológicas. Assim, as relações de saber são, mais amplamente, relações sociais.

O saber e a relação com o saber estão intrinsecamente ligados à questão da atividade. Ainda, conforme, Charlot (2000, p. 55):

[...] mobiliza-se, em uma atividade, quando investe nela, quando faz uso de si mesmo como um recurso, quando é posto em movimento por móveis que remetem a um desejo, um sentido, um valor. A atividade possui, então, uma dinâmica interna. Não se deve esquecer, entretanto, que essa dinâmica supõe uma troca com o mundo, onde encontra metas desejáveis, meios de ação e outros recursos que não ela mesma.

A atividade é também um conceito importante para a ergologia. Trinquet (2010, p. 100) afirma:

Para a ergologia, em toda a atividade e, portanto, em toda atividade de trabalho, coloca-se em prática um saber pessoal, para preencher e gerir a distância prescrito/real. Esse saber é o resultado da história individual de cada um, sempre singular, ou seja, adquirida da própria experiência profissional e de outras experiências (social, familiar, cultural, esportiva, etc.) e que remete a valores, à educação, em resumo, à própria personalidade de cada um. Esse saber investido – que é um verdadeiro saber – é complementar do saber constituído.

A abordagem ergológica nasce da necessidade de conhecimento da atividade do trabalho. Para os ergólogos, ninguém conhece o trabalho do outro sem se envolver com o mesmo. Para isso, foi fundamental incorporar o trabalhador nas pesquisas, bem como valorizar o saber dos mesmos.

Na ergologia, o trabalho é tratado como matéria estrangeira. Assim, como matéria estrangeira, é necessário criar condições para ele se mostrar, ou seja, ele é visto como fenômeno enigmático, imprevisível, ainda que esteja em um dado momento histórico.

Vale ressaltar que todo trabalho é uma atividade, mas nem toda atividade é trabalho. Trinquet (2010, p. 96), ao falar sobre a confusão entre trabalho e atividade de trabalho, afirma que

a atividade é tomada no sentido de *atividade interior*. É o que se passa na mente e no corpo da pessoa no trabalho, em diálogo com ela mesma, com o seu meio e com os “outros”. Embora seja uma ideia abstrata, é muito fecunda e eficaz. Definitivamente, é o que faz com que o trabalho possa se realizar e, de fato, se realiza. Na ergologia, nós nomeamos essa situação de: *debate de normas e transgressões*, o que, frequentemente, resulta em *renormalizações*.

A ergologia busca os fundamentos dos trabalhos real e prescrito produzidos pela ergonomia para realçar a impossibilidade da execução do trabalho tal como foi definido pelas normas, e assim traz à tona o conceito de renormalização. Para ergologia, o sujeito convoca saberes investidos e constituídos para realizar a atividade de trabalho, assim nunca o que foi prescrito, será realizado conforme a prescrição. A nova forma de realizar o trabalho, imbricada de subjetividade, é a renormalização.

Vale destacar aqui, que o saber constituído pode ser considerado o saber acadêmico, conhecido e formalizado, já o saber investido

[...]remete à especificidade da competência adquirida na experiência da gestão de toda a atividade de trabalho. E esta experiência é investida nesta situação única e histórica. Trata-se de um saber que está em aderência com a atividade. Ele não é formalizado e nem escrito em qualquer lugar. Essa experiência está cravada no intelecto e/ou no corpo, no corpo-si, como diria Schwartz, quer dizer, ao mesmo tempo no corpo e na mente ou na alma. Sem atribuir, para este último termo, qualquer conotação religiosa. Situamos, aqui, no domínio do material e do ideal, do materialismo e do idealismo. (TRINQUET, 2010, p. 101)

Assim, para realizar a atividade do trabalho, o sujeito faz uso de si por si e pelo outro, para preencher um “vazio de normas”, ou seja, preencher a lacuna existente entre o trabalho prescrito (normalizado) e o trabalho real (renormalizado). De acordo com o pesquisador ergológico Yves Schwartz (2007, p. 196-7),

“Uso de si por si, uso de si pelos outros”: o uso de si pelos outros, de uma certa maneira, é o fato de que todo universo de atividade, de atividade de trabalho, é um universo em que reinam normas de todos os tipos: quer sejam científicas, técnicas, organizacionais, gestórias, hierárquicas, quer remetam a relações de desigualdade, de subordinação, de poder – há tudo isso junto.

Quando nós dizemos que cada um tenta viver-se como centro de um meio, com todas as reservas necessárias, isso significa que se entra em um meio em que as imposições são muito fortes. Não se faz o que se quer – muito, muito longe disso, e cada um de nós sabe bem disso. A um ponto em que se teve a tendência, na cultura e nas ciências sociais, a unicamente encarar o uso de si pelos outros, por outros, ou seja, a não supor ou a não

evocar senão o mundo das exigências, pensando que isso bastasse para compreender a atividade.

Eu evoquei há pouco, em resposta à questão sobre o reexame do taylorismo, o fato de que há o *impossível* e o *invivível*. Esse fato nos remete a idéia de que, ao mesmo tempo, todo uso de si é simultaneamente uso de si por si mesmo – porque permanentemente surgem o que eu chamo de “os vazios ou as deficiências de normas”. Essa alimentação permanente entre o impossível e o invivível remete a uma pessoa.

O conceito de atividade também serve de fundamento para Leontiev (1960, 1978, 1983), que sistematizou uma Teoria da Atividade. Para Barato (2003, p. 223) “A Teoria da Atividade situa o saber como tessitura de relações entre sujeitos, instrumentos e mundo.” A Teoria da Atividade encontra seus fundamentos na Teoria Histórico Cultural e leva em consideração as dimensões históricas e sociais do saber.

Percebe-se, então, que o saber é construído de acordo com os contextos vivenciados pelos sujeitos. Assim, o saber pode ser qualificado conforme a situação. Santos (2000, p. 294) afirma que

O substantivo saber pode vir acompanhado de um adjetivo ou de um verbo formando expressões que definem coisas diferentes entre si, por oposição ou por complemento: saber popular, saber científico, saber operário, saber formal, saber intuitivo, saber prático, saber profissional, saber tácito ou, ainda, saber-fazer (ou *savoir-faire*, ou *know-how*), saber-ser, saber-agir.

A Teoria da Atividade engloba a análise de relações subjetivas, históricas, culturais, ambientais e sociais, que também interessam à abordagem ergológica. Ambas trazem bases significativas para se entender o saber-fazer do bibliotecário de referência na atividade de mediação pedagógica com alunos de graduação, do seu papel de educador.

Este artigo está dividido em seis partes. Na primeira, esta introdução, se abordam as especificidades dos termos saber e conhecimento, a diferença dos seus significados e abordagens que contribuem para a pesquisa sobre o saber. Na segunda parte, se analisa o conceito de saber-fazer e as atividades do bibliotecário de referência, principalmente a atividade de educar ao auxiliar o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico. Reflexões sobre os letramentos informacional, acadêmico e informacional acadêmico são objeto da terceira parte. Na quarta parte, a teoria da atividade é apresentada e discute-se suas possibilidades para a análise das ações dos bibliotecários na atividade de mediação pedagógica. A quinta parte dedica-se à

discussão da atividade de mediação pedagógica e do papel do bibliotecário de referência no auxílio ao desenvolvimento do letramento informacional acadêmico. Por fim, a sexta e última parte, que se centra nas considerações finais. Concluiu-se que a atividade de mediação pedagógica pode ser considerada superior e complexa, uma vez que exige várias ações e operações para que se efetive. À luz dos pressupostos da teoria histórico-cultural da atividade, é essencial trazer à tona a significação social da atividade educacional do bibliotecário, ele lida com sujeitos, realiza interação de fundamental importância para a formação deles, para a interpretação da realidade que os cerca, que, dialeticamente também repercutirá na cultura por eles produzida.

2.2 O saber-fazer

Em decorrência da divisão social do trabalho, produziu-se historicamente uma separação entre o conhecimento científico e o saber do trabalho, sendo que o primeiro tem sido arbitrariamente mais valorizado e visto como superior hierarquicamente. Essa separação traz o suposto de que existem seres pensantes e outros executantes, como se as pessoas que trabalhassem manualmente não utilizassem sua inteligência em seus trabalhos ou as que se dedicassem às tarefas intelectuais estivessem isentas de exercer ações físicas no desempenho delas. É uma velha forma de explicar o saber recorrendo-se à divisão entre teoria e prática, conhecimento e habilidade. Muitos autores já rechaçaram essa estratégia, dentre eles Marx e Engels, especialmente na Ideologia Alemã, obra de 1845-46² e Gramsci (1982)³.

Ao comungar da ideia de que tarefas manuais também exigem elaborações teóricas, Loureiro (2010, p. 98) explica o uso de tais conhecimentos para resolução de tarefas práticas:

[...] em situações complexas os profissionais farão uso dos seus saberes de forma dinâmica, reorganizando-os. Saberes e reflexão interpenetram-se num processo de

² O primeiro capítulo está disponível em: <<http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/ideologiaalema.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2013.

³ Disponível em: <<http://www.gepec.ufscar.br/textos-1/textos-das-discussoes/intelectuais-e-a-organizacao-da-cultura-gramsci/view>>. Acesso em: 29 out. 2013.

reconstrução do saber existente. Nesse processo os práticos têm, por vezes, necessidade de procurar conhecimentos teóricos e processuais para darem conta da nova situação.

E ainda afirma que

Ou seja, os práticos no desenrolar da sua actividade desenvolvem um exercício reflexivo de mestiçagem entre diferentes tipos de saberes e conhecimentos. Estes, uma vez postos em prática passarão a fazer parte do seu saber, pois o seu uso será mais recontextualizador do que reprodutor. É que "trabalhar não consiste nunca em uma pura execução de normas antecedentes, mas exige por parte dos operadores uma mobilização da inteligência, de invenção, de tomada de decisão, seja para tornar as regras aplicáveis apesar da singularidade das situações, seja para remediar a sua falta ou a sua inadequação" (Jobert, 2001: 230). Este procedimento estará presente diversas vezes no uso do conhecimento abstracto realizado por parte dos profissionais, por isso ele é, nestes casos, recontextualizador e não reprodutor, e ao sê-lo torna possível a tal integração desse conhecimento no saber profissional. (LOUREIRO, 2010, p. 99)

Como dito anteriormente, para a ergonomia, o trabalho possui a dimensão do prescrito e a do real. Na ergologia, as normas antecedentes também são constituídas pelo trabalho prescrito que é definido por Santos, em Machado e Fidalgo (2000, p. 344) como

maneira de como o trabalhador deve executar o trabalho: o modo de utilizar os equipamentos e as ferramentas, o tempo concedido para cada operação, o como fazer e as regras que devem ser respeitadas. O trabalho prescrito tem, ainda, a característica de ser definido por outra pessoa que não o trabalhador que vai realizá-lo.

O trabalho prescrito nem sempre é executado da maneira exata como foi definido, pois na hora da execução do trabalho há a subjetividade do trabalhador que sempre influencia o processo, há as condições do contexto real ou as resistências e peculiaridades do objeto sobre o qual atua o sujeito, que impõem que a intervenção seja feita com base em adaptações e recriações de normas. Para Santos (1997, p. 14) existe

[...] o reconhecimento de que há no trabalho concreto, entre o trabalho prescrito e o trabalho real, um espaço onde o saber é necessariamente colocado em trabalho. As soluções criadas neste espaço onde o saber é necessariamente colocado em trabalho. As soluções criadas neste espaço pelos trabalhadores sempre foram, e continuam sendo, fundamentais para que a produção se efetive. O trabalho convoca a inteligência de cada trabalhador e do coletivo de trabalho na descoberta, na aprendizagem, no desenvolvimento e na produção de saberes.

O trabalhador produz, assim, um saber próprio, carregado de experiência e subjetividade, o saber-fazer. Vale ressaltar que, todo o trabalho humano envolve tanto a mente como o corpo. Dessa

forma, é possível pensar em recontextualização de situações e, portanto, criação de novos conhecimentos. Para reforçar tal entendimento, Aranha (1997, p. 16) afirma que

O cotidiano do processo produtivo apresenta-se com uma variada gama de incertezas técnicas e organizacionais, o que obriga o trabalhador a adaptar o trabalho prescrito às condições reais de sua execução. Dessa forma, ele modifica continuamente o conteúdo do trabalho, a tarefa, a utilização da ferramenta, a administração do tempo, entre outros fatores. Faz isso articulando os seus conhecimentos teóricos e práticos com suas experiências acumuladas até mesmo fora do ambiente de trabalho.

Ao fazer uso em benefício de si por si e pelo outro para produzir conhecimentos e habilidades para agilizar e executar com mais eficiência o trabalho, o sujeito produz um saber-fazer, que para Santos, em Fidalgo e Machado (2000, p. 297) é a expressão

utilizada para designar o produto de uma aprendizagem do trabalhador e sua disposição para mobilizar os seus saberes no trabalho, sempre que necessário. Compreende os saberes práticos, empíricos, as manhas do ofício, o golpe de vista. Hoje em dia, compreende também, a experiência do profissional que conhece tão bem seu meio de trabalho que pode antecipar suas reações e resolver os problemas surgidos. Pode, ainda, envolver os saberes adquiridos fora do espaço do trabalho, na sua experiência de vida. Embora há quem o compreenda apenas na sua dimensão do fazer é um tipo de saber que envolve o pensar do trabalhador.

Esse saber-fazer é utilizado no dia a dia, na execução das rotinas e novas atividades. O profissional lança mão de determinados conhecimentos apreendidos pela experiência tanto dentro do contexto de trabalho em que atua, como em sua vida particular. Para Loureiro (2010, p. 98),

Para além das situações de rotina, os profissionais deparam-se com as zonas indeterminadas da prática. Nestes casos o conhecimento abstracto e o seu uso aplicativo por si só são insuficientes. Nestas situações os práticos fazem uso da arte, que é um tipo de saber assente na improvisação, na criatividade do prático, que a partir do desenvolvimento de um processo de reflexão na acção põe em causa os seus saberes fundados sobre as regras, as teorias e todo o conjunto de outros saberes provenientes da sua prática.

Dessa forma, os espaços formais de educação nunca conseguirão habilitar ou capacitar os indivíduos de forma que esses estejam totalmente prontos para o trabalho, uma vez que toda atividade humana e de trabalho estará arraigada na vivência subjetiva construída de forma singular e socialmente. Além disso, percebe-se que o mundo do trabalho requer atualmente mais do que a formação universitária dos profissionais, e conseqüentemente dos bibliotecários. São exigidas habilidades e conhecimentos subjetivos adquiridos a partir das experiências e motivação para a execução das tarefas pelo profissional.

O saber do profissional bibliotecário se produz imbricando os conhecimentos adquiridos nas universidades (codificados, explícitos) e os saberes adquiridos na rotina de suas vidas particulares e nas unidades de informação (saber-fazer, saber tácito, saber da experiência, saber da prática). Lida-se, portanto, com interações de diferentes conceitos e normas na construção do saber-fazer, que vão do conhecimento científico e tecnológico às representações que emergem de atividades concretas, particulares e subjetivas.

Na rotina do bibliotecário de referência existem muitos saberes que são adquiridos por meio da experiência. A execução das tarefas cotidianas mostra a diferença entre o prescrito e o real. O saber-fazer do bibliotecário de referência, assim como o de outras profissões, tem contribuições da sua vida extra-trabalho, a vida social, econômica, afetiva, entre outras. Muitas vezes, o bibliotecário formado em um curso de bacharelado, no qual não se dispensou qualquer formação didático-pedagógica, se vê em condições de ter que fazer orientações educacionais.

Nesse papel de educador, o bibliotecário de referência apresenta-se como coadjuvante no desenvolvimento do pensamento crítico do discente de graduação. Ele tem de encontrar a sintonia entre o fazer profissional e o atendimento com foco no acesso e construção do conhecimento pelos usuários.

Existem práticas não formais de comportamento e atuações que emergem das lacunas e insuficiências das normas formais e prescritas e com elas podem se amalgamar ou se diferenciar, constituindo-se um sistema paralelo de saberes. Nesses confrontos teóricos e práticos acontece o aprendizado. Esse saber-fazer, de ordem diferente do prescrito e de difícil avaliação é um grande desafio para o profissional bibliotecário e para seus superiores, pois as demandas sociais que devem responder são dinâmicas e, como tal, as práticas desse profissional também devem ser. Para Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 2),

[...] tem crescido a importância do aprendizado significativo, com ênfase na formação totalizante do indivíduo e sua capacitação para lidar com a incerteza e o volume superlativo de informações disponibilizadas. Busca-se, mais do que nunca, a construção do conhecimento enquanto processo.

Em contextos universitários, o bibliotecário tem que atuar orientando para a busca e uso de informações que gerem conhecimentos, habilidades e valores. Isso requer atuação centrada no aprendiz e em seus processos de construção de conhecimento a partir da busca da informação.

O uso das TICs trouxe novas demandas e novos espaços para atuação profissional. A explosão informacional e a rápida e grande necessidade de acesso e compreensão da informação fizeram com que a cibercultura se impusesse como fundamental para a vida das pessoas, principalmente dos universitários. De acordo com Levy (1999, p.17), a cibercultura é

[...] o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem com o crescimento do ciberespaço, definido por meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores, abarcando não apenas a infra-estrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo.

Nesse turbilhão de informações e influências, os graduandos se veem necessitados de não somente acessar, mas de selecionar, compreender e criticar as informações recebidas. Para Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 4),

Por outro lado, a Sociedade do Conhecimento assume contornos diferentes na medida em que, devido a essa explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que está sendo apresentado, a analisar a relevância disso para suas necessidades, a assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e a estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento.

O meio educacional vive, dessa forma, tempos de mudanças. Se em épocas passadas se privilegiava o ensino focado na transmissão de conhecimento, hoje muito se discute sobre a construção de conhecimento pelo aluno, aprendizagem significativa, teorias sócio-construtivistas, formação totalizante, interdisciplinaridade, entre outros. Para Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 7),

O paradigma teórico-pedagógico deve se centralizar no aprendizado significativo, onde o estudante deve saber como o conhecimento é organizado, como achar a informação, como usá-la, para depois tornar-se apto a buscar soluções e a produzir conhecimento. A pesquisa e a elaboração de projetos devem ser enfatizadas. Frente a este novo cenário, a *educação de usuários* é mais do que nunca uma necessidade.

Acredita-se que a atividade do bibliotecário de referência deverá ter foco na orientação sobre como aprender, como pensar e como ser um usuário crítico, que tenha capacidade para buscar, localizar, identificar, avaliar, selecionar a informação. Somente dessa forma, os usuários serão capazes de produzir conhecimentos e intervir, de forma ativa e crítica, atuando no desenvolvimento local.⁴

É perceptível uma grande mudança no que tange as ações do bibliotecário de referência, pois esse antes agia como buscador e orientador sobre fontes de informação. Porém, agora, tem diversas funções como educador e mediador do conhecimento.

Nesse contexto, entra em cena a questão dos letramentos, principalmente do letramento informacional acadêmico a ser focalizado a seguir. Vale ressaltar que, a principal função do bibliotecário de referência de uma biblioteca universitária enquanto educador é de mediação pedagógica com intuito de auxiliar o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico, principalmente em alunos de graduação, visto que eles também são pesquisadores e produtores de conhecimento.

2.3 Letramentos: Informacional, Acadêmico e Informacional Acadêmico

A Universidade é uma instituição, que possui história e cultura própria, e se define por relações acadêmicas que demandam conhecimentos e habilidades específicas para quem quer se inserir em seus processos e contextos. Para se apropriar e se beneficiar ao máximo da cultura acadêmica, é necessário que os indivíduos se tornem letrados informacional e academicamente.

Ao adaptar o termo *literacy* para o português, Soares (2001, p. 18) o traduziu como letramento, interpretando-o como “[...] o resultado da ação de ensinar ou aprender a ler e escrever: estado ou

⁴ Neste estudo partiu-se do entendimento do desenvolvimento local como um processo de melhoria das condições de produção de conhecimentos, da implementação dos mesmos na qualidade de vida da população (acadêmica ou não), de ampliação e concretização das possibilidades de atuação da comunidade acadêmica na resolução dos seus próprios problemas, por meio do incentivo e valorização do seu conhecimento e dos seus ativos culturais.

a condição que adquire um grupo social ou um indivíduo como consequência de ter-se apropriado da escrita”. Assim, aprender a ler e escrever, utilizar as ferramentas da leitura e da escrita para uso social, ou seja, fazer seu uso socialmente leva o indivíduo a outro estado ou condição na sociedade.

Uma ampla variedade e tipos de letramentos têm sido concebidos a partir da concepção de que mecanismos mentais podem ser utilizados para se apropriar de um instrumento ou ferramenta visando à melhor utilização do meio em que se vive. O letramento é construído a partir de contextos sociais específicos, permeados por elementos culturais, ideológicos, históricos etc. Para Silva e Araújo (2012, p. 684),

Ao reconhecermos a diversidade de tipos de letramentos com que os sujeitos podem lidar na sociedade, entendemos que ele pode ser considerado letrado em um dado evento de letramento, mas não conseguir demonstrar as práticas exigidas em outro. Isso porque cada agência, mais especificamente, cada evento de letramento que aparece nas agências exige práticas letradas que podem ou não coincidir com as práticas requeridas por outros eventos, por outras agências. Não podemos falar em sujeitos letrados versus iletrados, uma vez que entendemos o letramento em um continuum, e os sujeitos, conforme o contexto sócio-histórico no qual estão inseridos, bem como o seu Histórico de Letramento (doravante HL), demonstram níveis de letramento distintos.

Partindo do pressuposto de que as pessoas têm e fazem uso de múltiplos letramentos associados a diferentes contextos, o presente estudo tem como foco um tipo específico de letramento: o letramento informacional no meio acadêmico. Ou seja, a associação de dois tipos de letramentos, o informacional e o acadêmico.

O simples acesso à informação não faz com que essa se transforme em conhecimento. Para tanto, ela precisa ser contextualizada, correlacionada, ganhar significado. De acordo com Machado e Salles (2009, p. 42) compreende-se como contextualização

o ato, que no processo de ensino-aprendizagem, objetiva vincular os conhecimentos à sua origem e à sua aplicação, fazendo com isso, a recuperação de seu sentido e pertinência histórica, do seu significado social e prático.

Compreender como utilizar a informação para a construção do conhecimento e contextualizar essa informação é o cerne da *Information Literacy*. A expressão *Information Literacy* foi utilizada pela primeira vez em 1974, por Paul Zurkowsky, presidente da *Information Industry Association* dos Estados Unidos da América. O documento intitulado *The information service environment relationships and priorities* foi submetido à *National Commission on Libraries and Information Science* (NCLIS), numa proposta de atentar essa comissão para a explosão informacional, a falta de capacidade humana para processar toda estas informações e a importância do desenvolvimento de um movimento em direção ao letramento informacional. Zurkowsky (1974) defende e sugere ser prioridade da citada comissão instituir e fundamentar um programa universal direcionado a atingir o letramento informacional até 1984.

A tradução do termo *Information Literacy* para o português gerou várias controvérsias e, na literatura, têm sido empregadas expressões como competência informacional (CAMPELLO, 2003; MATA, 2009; VITORINO; PIANTOLA, 2009), alfabetização informacional (SILVA; FERNÁNDEZ MARCIAL, 2008). Há autores no Brasil que utilizaram o termo originalmente em inglês *Information Literacy* (DUDZIAK, 2010; SIQUEIRA; SIQUEIRA, 2012). O termo foi também encontrado como literacia informacional (RAMOS; FARIA, 2012; SILVA, 2008; CARDOSO et al, 2014).

Cardoso et al (2014, p. 47) utiliza o termo literacia informacional por acreditar que ele remete mais a um conhecimento dinâmico, em movimento, processual. Afirma, porém, que

A crescente preocupação com esses temas foi acompanhada por debates acadêmicos, por meio dos quais conceitos como exclusão digital, alfabetização digital, literacia digital, ciberliteracia, literacia da informação e assemelhados foram criados e requalificados. No Brasil essa temática embora muito trabalhada ainda não atingiu uma conceituação inequívoca.

Para Gasque (2010), na área de Ciência da Informação no Brasil, o termo competência informacional é muita vezes utilizado como sinônimo de letramento informacional, porém a autora propõe perceber a competência como algo do saber-fazer, ou melhor, aquilo que se objetiva construir ao longo de um processo de desenvolvimento do letramento informacional. A competência entendida como derivada das relações entre o conhecimento e o sujeito que o detém, seria o acúmulo obtido por meio da prática e da experiência.

O letramento informacional tem sido abordado sob diferentes concepções que se apresentam de acordo com o contexto e a ênfase vivida pela sociedade. Na década de 1980, com as constantes inovações tecnológicas, a concepção de letramento informacional ficou mais voltada para a instrumentalização no uso das ferramentas tecnológicas. Porém, segundo Dudziak (2003), no final dessa mesma década começam a surgir documentos relacionando o letramento informacional e a educação. A autora ressalta alguns exemplos como a monografia de Karol C. Kuhlthau intitulada *Information Skills for an Information Society: a review of research* (ERIC Document, 1987, EUA), o livro editado por Patrícia S. Breiking e E. Gordon Gee denominado *Information Literacy: Revolution in the Library* de 1989 e o documento da American Library Association (ALA), *Presential Committe on Information Literacy: final report* de 1989.

Os anos 1990 foram marcados pelas tentativas de se implantar programas de Letramento Informacional. Para Dudziak (2003, p. 27) “todos estes modelos incorporam as atividades básicas de identificação, acesso, avaliação e uso da informação, diferenciando-se com relação às atividades pré e pós-pesquisa”.

O letramento informacional ganha cada vez mais espaço na literatura. Vitorino e Piantola (2009, p. 133) evidenciam esse fato ao acusar o substancial aumento de artigos publicados na base *Scopus* com essa temática, que passou de 18 em 1997 para 107 em 2007. Por sua vez, Dudziak (2003) afirma que o letramento informacional transforma-se no principal propósito de bibliotecas e bibliotecários, particularmente no ensino universitário. A autora ainda traz três concepções de

letramento informacional: a concepção da informação (com ênfase na tecnologia); a concepção cognitiva (ênfase nos processos cognitivos); a concepção da inteligência (ênfase no aprendizado). O interesse do presente estudo se volta para essa última, a que enfatiza a aprendizagem.

Nesse contexto, o bibliotecário se torna o gestor do conhecimento e mediador nos processos de busca da informação, um agente educacional. Essa concepção privilegia o processo de ensino-aprendizagem, tendo o foco no indivíduo-aprendiz, sendo que todos os envolvidos no processo (instituição, docentes, bibliotecários e alunos) compõem um sistema em que todos são, de alguma forma, aprendizes. O letramento informacional é muito mais que aquisição e soma de conteúdos; ele “constitui-se no processo de aprendizagem necessário ao desenvolvimento de competências e habilidades específicas para buscar e usar a informação.” (GASQUE, 2010, p. 90).

Ao trazer o conceito *Information Literacy* para o português, Campello (2003) traduziu-o como competência informacional, pensada em termos de habilidades importantes a serem adquiridas pelos indivíduos tendo em vista utilizar a informação em seu contexto social, para aprender ao longo de toda a vida, aprender a aprender, questionar, pensar logicamente com o objetivo de solucionar problemas da vida cotidiana. De acordo com a *American Library Association* (ALA),

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1)

Acredita-se que é impossível dissociar letramento informacional do processo de educação, e, mais especificamente, do processo de ensino-aprendizagem. Para Gasque (2010, p. 89),

adota-se a ideia de que o letramento informacional é um processo de aprendizagem, compreendido como ação contínua e prolongada, que ocorre ao longo da vida. O sentido de aprendizagem relaciona-se à construção do conhecimento, inerente ao ser humano que perpassa as várias atividades do comportamento informacional.

A partir da análise da evolução do conceito e seguindo a concepção de letramento informacional voltado ao aprendizado ao longo da vida, pode-se defini-lo como o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado permanente (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Gasque (2010) comunga dessa percepção ao acreditar que o letramento informacional é um processo que deve ter um *continuum*. Para ela, a primeira etapa seria denominada alfabetização informacional: a compreensão básica do código, os conceitos relacionados à informação e seus suportes, bem como a noção de organização desses serviços e produtos. Ainda segundo Gasque (2010, p. 90), como consequência, viria o “[...] o letramento propriamente dito, que se refere à capacidade de selecionar, buscar e avaliar as informações, organizá-las e usá-las eticamente para produzir novos conhecimentos”. Neste processo, os sujeitos envolvidos devem desenvolver competências e habilidades para lidar com o universo informacional.

Pode-se dizer que pessoas letradas informacionalmente são aquelas que aprenderam como buscar, selecionar, avaliar e utilizar informações. Sabem como essas habilidades são importantes para a construção do conhecimento e como esse é organizado. Esse elo entre o conceito de letramento e aprendizagem tem sido um tema consistente e fortemente utilizado para ilustrar o significado do letramento informacional. Segundo Campello (2009, p.14), o aparecimento desse conceito

[...] coincide com a época em que os bibliotecários e pesquisadores da biblioteconomia e da ciência da informação familiarizavam-se com as teorias construtivistas que permeavam a educação. Assim, noções associadas a essas teorias, tais como *resource-based learning* (aprendizagem baseada em recursos), aprendizagem independente, aprender a aprender, aprendizagem ao longo da vida, aprendizagem por questionamento,

aprendizagem por solução de problemas e pensamento crítico, estão presentes com frequência no discurso do letramento informacional.

Para se pensar o letramento informacional pelo ângulo da aprendizagem, o bibliotecário tem que direcionar suas atividades para situações de mediação, interação e aprendizado. Nelas ocorrem trocas múltiplas de experiência em que todos aprendem, mas essas experiências têm que fazer sentido para todos os participantes e esses devem levá-las e utilizá-las em suas trajetórias de vida. Nesse contexto, o desenvolvimento do letramento se torna imprescindível uma vez que de acordo com Gasque (2010, p. 86)

O letramento informacional tem como finalidade a adaptação e a socialização dos indivíduos na sociedade da aprendizagem. Isso ocorre quando o sujeito desenvolve as capacidades de:

- determinar a extensão das informações necessárias;
- acessar a informação de forma efetiva e eficientemente;
- avaliar criticamente a informação e suas fontes;
- incorporar a nova informação ao conhecimento prévio;
- usar a informação de forma efetiva para atingir objetivos específicos;
- compreender os aspectos econômico, legal e social do uso da informação, bem como acessá-la e usá-la ética e legalmente.

Em seu texto sobre os princípios, filosofia e prática do letramento informacional Dudziak (2003) propõe um programa integrado para o letramento informacional. A autora acredita que para se construir o letramento informacional é necessário mais que atitudes isoladas. Para ela, é fundamental a criação de um programa denominando-o de *Information Literacy Education*. Para isso seriam necessárias mudanças na cultura educacional, um amplo questionamento não só em relação às políticas educacionais, mas à busca por novas abordagens de aprendizado e à necessidade de construção de novos perfis profissionais. Para Dudziak (2003, p. 31), a *Information Literacy Education* é antes de tudo um processo que se inicia com a percepção da necessidade de informação, de socialização do acesso físico e intelectual à informação; acontece lentamente e envolve toda a comunidade educacional, tendo seu desenvolvimento neste contexto.

Para se chegar ao termo letramento informacional acadêmico é necessário compreender que o meio universitário exige habilidades e potencialidades específicas para um melhor entendimento e apropriação dos conhecimentos nesse ambiente. Fischer (2008, p. 181) considera que

O letramento característico do meio acadêmico refere-se, nessa direção, à fluência em formas particulares de pensar, ser, fazer, ler e escrever, muitas das quais são peculiares desse contexto social. De acordo com Klemp (2004), letramento acadêmico pode ser definido como um processo de desenvolvimento contínuo de conhecimento sobre como interagir com as diferentes formas de texto nesse meio. Ser academicamente letrado significa que um aprendiz tem um repertório de estratégias efetivas para compreender e usar as diferentes linguagens, especializadas e contextualizadas, no domínio acadêmico. Ainda, indica os papéis sociais (pelo menos desejáveis) de alunos e professores, as finalidades de os alunos estarem neste domínio e as relações estabelecidas com o conhecimento e com o saber.

O letramento acadêmico está pautado na relação com conteúdos e no pensamento crítico. Considera a dimensão social e subjetiva do indivíduo, pois se acredita que o conhecimento é construído socialmente porquanto baseado em práticas e relações sociais, e subjetivamente a partir do modo como cada um se coloca nessas práticas e relações. Lorgus (2009, p. 73) afirma que

Letramento acadêmico é aquele que se expressa pela manifestação das habilidades letradas, construídas de acordo com a área de conhecimento específica de formação no meio acadêmico, associadas à estrutura de valores que as sustenta e ao reflexo de sua aplicabilidade prática, no momento de expressar o conhecimento construído ou agregado.

Acredita-se que é dever da universidade propiciar ambientes para o desenvolvimento de práticas letradas, ou seja, trata-se quase sempre de desenvolver habilidades de leitura, escrita e seleção de fontes de informação para a construção e transferência de conhecimento em todas as situações disponíveis. Para Demo (1998, p. 1),

Este modo de ver parte da definição de educação como processo de formação da competência humana, com qualidade formal e política, encontrando no conhecimento inovador a alavanca principal da intervenção ética.

Há muito a universidade vem trabalhando na função de educar os estudantes para lidar com a informação acadêmica, ou seja, para ter domínio intelectual e crítico sobre os conteúdos que recebem, produzem ou reproduzem e sobre as relações que vivenciam. Eles devem compreender suas necessidades de informações, como acessá-las, avaliá-las, organizá-las e utilizá-las gerenciando, de forma autônoma e criativa, seu próprio conhecimento e aprendizado e as relações sociais de que participam. A centralidade de todo o processo deve estar na atividade dos estudantes e na sua relação com o saber. É preciso compreender que eles são sujeitos, e que possuem individualidades dotadas de subjetividade. Vale ressaltar que as interações interpessoais de alunos e profissionais da universidade têm grande influência nesse processo.

Todos os profissionais da universidade têm que estar envolvidos e orientados para atuar no auxílio e desenvolvimento de situações e práticas que propiciem um ambiente educacional reflexivo e crítico. Neste cenário, Dudziak (2003, p. 33) acredita que

os bibliotecários necessitam se reinventar, adotando uma postura mais ativa, deflagrando processos e projetos de inovação organizacional, tanto no âmbito da biblioteca, quanto no âmbito das instituições de ensino. Neste sentido, devem buscar o aprendizado contínuo, a melhoria de suas qualificações e competências, principalmente em relação à comunicação, estabelecendo parcerias com docentes, administradores, alunos e mesmo com seus pares, de modo a ampliar suas redes de comunicação e sua visibilidade profissional.

O letramento informacional acadêmico se dá quando o estudante consegue buscar, avaliar, selecionar e utilizar as fontes de informação para criação e desenvolvimento de conhecimentos validados pela academia. Trata-se quase sempre de desenvolver habilidades de leitura, escrita e seleção de fontes de informação para a construção e transferência de conhecimento em todas as situações disponíveis no meio acadêmico e que podem ser utilizadas no meio social.

Diante desse contexto, os profissionais bibliotecários têm criado estratégias para atender as demandas educacionais existentes. Estratégias que convoquem saberes investidos para preencher a lacuna existente entre o que está prescrito e o que o ambiente acadêmico realmente demanda.

Já foi percebido que grande parte de saberes constitutivos de uma atividade acontecem na dimensão do informal, poucos deles chegam a ser realmente formalizados ou se tornam públicos. Assim, para a ergologia, a atividade é algo interno dos sujeitos, ela nunca poderá ser exteriorizada em sua completude. Na teoria de Leontiev, a atividade está diretamente relacionada aos objetos, artefatos utilizados pelos sujeitos e o contexto social em que esses vivem, mas para entender essa teoria é importante que ela seja situada no tempo e espaço histórico.

2.4 A Teoria Histórico-Cultural da Atividade

A Teoria da Atividade se fundamenta no materialismo histórico dialético, referencial que orientou os estudos de Vygotsky e Leontiev sobre questões fundamentais da formação e desenvolvimento humano. Vale apresentar um pouco do contexto histórico para melhor entendimento das bases de suas contribuições teóricas, que se colocavam em continuidade com o pensamento socialista de Marx e Engels e, portanto, em contraposição aos ideais do liberalismo. O socialismo, como um complexo aparato organizado de posições filosóficas, econômicas, políticas e sociais, compreende o homem como um ser social e histórico.

Para Marx, o homem se desenvolve biológica e socialmente em correspondência com a estrutura das relações sociais de produção que conforma o sistema da sociedade em que vive. Aspectos políticos, culturais, jurídicos e religiosos da sociedade constituiriam uma superestrutura, cujo alicerce de edificação e sustentação se encontraria na forma como os homens se relacionam para organizar e promover a produção social.

O desenvolvimento histórico das sociedades se daria por movimentos dialéticos, de relação de contradição entre opostos, entre processos de conservação e mudança, inércia e dinamismo, reprodução e produção. Ou seja, as transformações e o devir histórico teriam como fundamento a

dialética do processo de tese (afirmação), antítese (negação) e síntese (negação da negação ou nova afirmação) presente na vida social, individual e na natureza.

Para Vygotsky, o desenvolvimento psicológico do homem se dá nas relações desse com o meio que o circunda e nas formas histórico-sociais de vida da espécie humana. Assim, tudo que é produzido transforma o meio e, dialeticamente, também transforma o homem. De acordo com Libâneo e Freitas (2006, p. 3),

Visando constituir uma psicologia dentro da tradição filosófica marxista, Vygotsky (1896-1934) explicou a constituição histórico social do desenvolvimento psicológico humano no processo de apropriação da cultura mediante a comunicação com outras pessoas. Tais processos de comunicação e as funções psíquicas superiores neles envolvidas se efetivam primeiramente na atividade externa (interpessoal) que, em seguida, é internalizada pela atividade individual, regulada pela consciência. No processo de internalização há a mediação da linguagem, em que os signos adquirem significado e sentido.

Vygotsky refutou pressupostos idealistas de que a consciência se desenvolveria a partir de um mundo espiritual e sensorial do homem. Para ele é necessário analisar o reflexo do mundo exterior no interior do sujeito, a partir da interação deste com a realidade que o cerca. Para Núñez (2009, p. 18), em acordo com as teorias de Vygotsky, “as capacidades humanas não são inatas, mas se desenvolvem durante a vida e se formam durante o processo de assimilação da experiência das gerações anteriores”.

Para a teoria histórico-cultural, o aprendizado é adquirido por meio de inter-relações do homem com a cultura e com outros indivíduos, sendo que nestas últimas as interações proporcionam a apropriação de saberes ou ferramentas já adquiridos por outros sujeitos. A zona de desenvolvimento proximal, conceito elaborado por Vygotsky, onde o educador deve prioritariamente atuar, definiria a distância entre o que o sujeito se apropriou desses saberes e ferramentas (seu desenvolvimento atual) e o que ele tem, com a ajuda recebida, como potencialidades ou possibilidades de desenvolvimento.

Vygotsky e outros pesquisadores tais como Leontiev, Galperin, Talízina, Luria, Davydov, dentre outros, construíram o que hoje se denomina Escola Soviética que para Núñez (2009, p. 17)

É um sistema teórico construído de forma dialética com a participação desse e de outros teóricos, que procuraram superar as diferentes limitações teóricas e construir um referencial da psicologia da aprendizagem e do desenvolvimento no contexto de um país com um projeto socialista.

Existem autores como Martins (2013) que afirmam a existência de um rompimento teórico entre os trabalhos de Leontiev e as ideias de Vygotsky. Porém outros (TUNES; PRESTES, 2009, GOLDER, 2004) acreditam que a teoria da atividade é um desmembramento, ou o desenvolvimento da teoria histórico-cultural. Neste artigo, adota-se a segunda perspectiva, a da continuidade teórica e ideológica de Leontiev em relação às contribuições de Vygotsky.

Com base nos fundamentos da Teoria Histórico-Cultural proposta por Vygotsky, Leontiev constrói a Teoria Histórico-Cultural da Atividade, ou como hoje é mais conhecida a Teoria da Atividade. Por ela, toda atividade advém de uma necessidade, seja física ou psicológica. Porém, somente a necessidade não é fator para execução da atividade, é fundamental que haja um motivo para a execução da atividade (LEONTIEV, 1978, p. 71; 1960, p. 342). A partir do momento em que existe um motivo, o sujeito reflete sobre as ações que podem ser realizadas, tendo cada uma delas determinados objetivos. Para executar essas ações, realiza operações definidas pelas condições ou formas reais que ele lança mão para realizá-las.

O que difere as atividades do homem em relação às dos animais é o modo como o primeiro reflete, internaliza e atua sobre as opções que o meio em que vive lhe oferece. Para Leontiev (1960, p. 344),

Las necesidades naturales humanas se diferencian de los animales por el objeto y por la manera de satisfacerse. Tanto lo uno como lo otro es resultado del desarrollo social.

Mientras que los animales satisfacen sus necesidades únicamente utilizando los objetos naturales que encuentran ya preparados en el medio que le rodea, el hombre elabora u produce con su trabajo los objetos que satisfacen sus necesidades. Esto permite que el contenido objetivo y la manera de satisfacer sus necesidades naturales cambien.

Existiriam, assim, dois tipos básicos de necessidades: as naturais e as superiores. As necessidades variariam de acordo com o meio e o grau de complexidade dos organismos. Leontiev (1960, p. 341-342) afirma que

A medida que se complica la estructura de los organismos, sus necesidades son más complejas, más ricas e variadas. Estas son sobre todo ricas e variadas en el hombre: en él adquieren nuevas particularidades cualitativas e están submetidas a leyes que actúan unicamente en la vida social. Pero, al mismo tiempo, hay rasgos generales comunes a las necesidades de todos los organismos superiores. El rasgo principal y primero de toda la necesidad es que ésta tiene un objetivo: se tiene necesidad de algo, de un objeto material determinado, o de un resultado u de otro de una actividad. No se puede caracterizar una necesidad si no se muestra si objetivo, si no se expresa su contenido (se habla de la necesidad de alimento, de agua, de movimiento, etc). Las necesidades se diferencian unas de otras precisamente en aquello que necesita el organismo para satisfacerlas.

Os homens enquanto seres complexos, viventes em contextos organizados socialmente e permeados por uma cultura construída com o desenvolvimento da sociedade possuem necessidades complexas, o que Leontiev (1960) chamou de necessidades superiores: necessidades de carácter social (motivadas pela vida em sociedade); necessidades materiais (materiais criados pela e para a produção social); necessidades espirituais (arte, conhecimento); necessidades funcionais (necessidade de trabalhar e relacionar-se com outras pessoas). O aparecimento de novas necessidades culminou no desenvolvimento de novas formas de satisfazê-las.

Porém, para que a necessidade seja fator de execução de uma atividade é essencial um motivo que responda à necessidade e que seja um estímulo que mostre como ela pode ser satisfeita.

En el hombre, los objetivos que le estimulan a actuar pueden reflejarse en forma de imágenes o representaciones, de pensamientos ó de conceptos, y también en forma de ideas morales.

Se denomina motivo de la actividad aquello que reflejándose en el cerebro del hombre excita a actuar y dirige esta actuación a satisfacer una necesidad determinada. (LEONTIEV, 1960, p. 346)

Para que um motivo origine uma atividade são necessárias condições que permitam ao sujeito atuar. As ações desenvolvidas pelos homens, assim como suas necessidades, são mais complexas do que as dos animais. Então, se o homem está com fome ele não somente mata uma galinha, como depena e a cozinha antes de comer, diferentemente do animal que a come crua. De acordo com Duarte (2003, 2004) citado por Piccolo (2012, p. 286)

Inversamente, a complexidade da atividade humana, portanto, coletiva e social, produziu historicamente, a dissociação (não necessariamente alienante) entre o motivo e o objeto da atividade, cuja existência está alicerçada no processo de desenvolvimento da divisão técnica do trabalho e, mais especificamente, na originalidade que envolve o processo de superação do ser biológico a um ser cultural sócio-histórico, enfim, a humanização do humano.

Assim, as condições existentes ou criadas no meio são fundamentais para que as necessidades sejam satisfeitas. A partir dessas condições o sujeito vai realizar suas operações para alcançar determinado objetivo. Vale ressaltar que, em consequência do fazer humano abranger muitos elementos ou partes, enquanto o sujeito atua para alcançar determinados objetivos, os componentes da atividade podem mudar de função no processo. Para Moretti, Asbahr e Rigon (2011, p. 480)

A relação dinâmica entre atividade, ação, objeto e motivo permite compreendê-la como sistema. Do mesmo modo que ações se transformam em atividades, atividades, quando perdem o seu motivo, transformam-se em ações, e ações, quando se tornam procedimentos para alcançar um objetivo, configuram-se como operações.

Com o distanciamento das relações entre as ações e objetivos a sociedade se fez cada vez mais abrangente e dialeticamente aumentou-se o grau de complexidade das atividades humanas. E como afirma Piccolo (2012, p. 286) “a atividade passa a ser composta por ações mediante um processo de divisão técnica do trabalho, que se acentua posteriormente com o aparecimento da sociedade de classes e da propriedade privada.”

Na teoria histórico-cultural da atividade, o trabalho, enquanto atividade organizada socialmente tem papel central, uma vez que nesta atividade consciente e intencional o homem transforma outros homens e a natureza, bem como dialeticamente transforma a si mesmo. A intencionalidade

é, portanto, uma característica própria da atividade humana. Para Moretti, Asbahr e Rigon (2011, p. 479)

Para que uma atividade se configure como humana é essencial, então, que seja movida por uma intencionalidade, sendo esta, por sua vez, uma resposta à satisfação das necessidades que se impõem ao homem em sua relação com o meio em que vive, natural ou culturalizado. Por um lado, há as necessidades de ordem biológica, como alimentar-se, abrigar-se, reproduzir-se, ou seja, que compartilhamos com animais e, por outro, aquelas que foram criadas no decorrer da história, à medida que o homem passa a dominar o processo de satisfação das necessidades imediatas.

Vale frisar que, o processo de compreensão do ambiente externo e a construção de uma representação interna não se dão de forma automática, o desenvolvimento se dá através da interação homem e cultura por meio da atividade.

O processo de internalização seria produto do relacionamento entre o homem e seu meio, a reflexão/interpretação desse meio é que formaria a consciência. Asbahr (2005, p. 111) afirma que a consciência, porém, é um processo social.

A consciência não se reduz a um mundo interno, isolado; ao contrário, se está intimamente vinculada à atividade, só pode ser expressão das relações do indivíduo com outros homens e com o mundo circundante, sendo social por natureza. Mas a passagem do mundo social ao mundo interno, psíquico, não se dá de maneira direta, pois o mundo psíquico não é cópia do mundo social. No trânsito da consciência social para a individual, a linguagem e a atividade coletiva laboral têm papel fundamental. Sendo o trabalho atividade socialmente organizada, a linguagem torna-se necessidade e condição para o desenvolvimento social e individual dos homens.

Assim, toda atividade, inclusive a atividade de trabalho do profissional bibliotecário partirão de um motivo gerador de uma necessidade, que mobilizará o sujeito (interna e socialmente) em ações, cada uma com seus objetivos, e operações dadas pelas condições encontradas para a satisfação daquela necessidade ou fim. Na próxima parte deste artigo, será abordada a atividade de mediação pedagógica com intuito ou necessidade de educar realizada pelo bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias.

2.5 A atividade de mediação pedagógica e o papel do bibliotecário de referência no auxílio ao desenvolvimento do letramento informacional acadêmico

O bibliotecário é, por excelência, o profissional que faz a mediação entre a informação e o usuário. Em contextos empresariais, esse profissional faz o trabalho de seleção, busca e entrega de materiais que possam subsidiar o desenvolvimento das atividades dos que ali trabalham. Nesse meio, o bibliotecário desenvolve ações que objetivam entregar documentos de forma a mais rápida possível para que as informações ali contidas possam embasar tomadas de decisão. Na universidade, o papel do bibliotecário se amplia, uma vez que estará lidando com a construção de identidades e a formação de sujeitos.

O bibliotecário que atua em universidades, principalmente com alunos de graduação, além de fornecer a fonte de informação, tem a função de auxiliá-los atuando nas zonas de desenvolvimento proximal de cada um, para que eles possam passar do desenvolvimento atual para a realização do seu desenvolvimento potencial e serem sujeitos ativos, independentes, críticos e criativos, capazes de buscar, selecionar e usar a informação.

Para se explorar a atividade de educador do bibliotecário de referência, assim como ter em mente o que é o letramento informacional acadêmico, é fundamental entender as ações de mediação pedagógica que esse profissional realiza em seus locais de trabalho, bem como as condições sociais que estabelecem as formas ou as operações mediante as quais as realiza.

A atividade pedagógica, considerando-a na sua historicidade, está em constantes mudanças, pois como toda atividade se processa sob a influência do sistema social em que ocorre, dos costumes da sociedade e dos seus objetos. Com o atual desenvolvimento tecnológico e o imperativo uso de ferramentas digitais, não tem sido diferente com relação às práticas pedagógicas. A sociedade hoje conta com grande arsenal para comunicação e vem exigindo práticas educacionais mais interativas. Assim, vêm se tornando obsoletas ou reduzidas, a cada dia, as práticas educacionais voltadas para transmissão e repasse unilateral de conhecimento. Hoje se busca a contextualização

e a construção conjunta e participativa. É nesse contexto que surge o conceito de mediação pedagógica. Segundo Menezes e Santos (2002)⁵,

O conceito de mediação pedagógica surgiu no contexto da “pedagogia progressista”, caracterizada por uma nova relação professor-aluno e pela formação de cidadãos participativos e preocupados com a transformação e o aperfeiçoamento da sociedade. Antes, até a década de 70, o sistema educacional brasileiro seguia uma abordagem de ensino conhecida como “pedagogia tecnicista”, na qual cabia ao aluno assimilar passivamente os conteúdos transmitidos pelo professor.

A pedagogia progressista se baseia na ideia de que o sujeito a partir da compreensão da realidade histórico-social entende seu papel na sociedade e constrói sua própria realidade, caracterizando a direção pedagógica e sociopolítica da educação. Nesse contexto, o professor auxilia o aluno, este pensado enquanto sujeito que constrói seu aprendizado. De acordo com Libâneo (1995, p. 44),

Por fim, situar o ensino centrado no professor e o ensino centrado no aluno em extremos opostos é quase negar a relação pedagógica porque não há um aluno, ou grupo de alunos, aprendendo sozinho, nem um professor ensinando para as paredes. Há um confronto do aluno entre sua cultura e a herança cultural da humanidade, entre seu modo de viver e os modelos sociais desejáveis para um projeto novo de sociedade. E há um professor que intervém, não para se opor aos desejos e necessidades ou à liberdade e autonomia do aluno, mas para ajudá-lo a ultrapassar suas necessidades e criar outras, para ganhar autonomia, para ajudá-lo no seu esforço de distinguir a verdade do erro, para ajudá-lo a compreender as realidades sociais e sua própria experiência.

O ato de ensinar ultrapassa as salas de aula e perpassa todos os ambientes da academia. Gomes (2006, p. 128) entende que

[...] o ato de ensinar e aprender não se reduz à transmissão por parte do professor e à memorização dos conteúdos por parte dos alunos, sem um processo de reflexão e construção do conhecimento que envolva também habilidades importantes como o manuseio e a utilização dos diversos recursos e ambientes informacionais, além do domínio de tecnologias como a escrita e a leitura. O desenvolvimento da autonomia em relação à construção de conhecimento depende, em grande medida, desses domínios.

Sendo assim, vale trazer à tona o conceito de mediação pedagógica, pois esta deverá acontecer em diversos ambientes na academia. Ao discutirem mediação pedagógica e TICs os autores Moran, Masetto e Behrens (2000, p. 144) a entendem como

A atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser

⁵ Disponível em: <http://www.educabrazil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=44>. Acesso em: 01 nov. 2013

uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem – não uma ponte estática, mas uma ponte “rolante”, que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos seus objetivos.

Em bibliotecas universitárias, o bibliotecário também tem este papel de atuação na zona de desenvolvimento proximal dos alunos, pois por meio da mediação e auxílio os ajuda a construir seus próprios saberes e conhecimentos. Essa mediação se dá em um contexto de busca de informação.

Com o uso das TICs, a informação se tornou algo acessível, porém a explosão informacional trouxe algo novo: tornou-se fundamental ter conhecimentos acerca de busca, seleção crítica e compreensão das fontes de informação. No turbilhão de informações disponíveis e influências passíveis de receber, os graduandos se veem necessitados de não somente acessar, mas também de selecionar, compreender e criticar as informações recebidas. Para Dudziak, Gabriel e; Villela (2000, p. 4),

Por outro lado, a Sociedade do Conhecimento assume contornos diferentes na medida em que, devido a essa explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que está sendo apresentado, a analisar a relevância disso para suas necessidades, a assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e a estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento.

É nesse clima de mudanças, que se percebe uma atividade que até então não fora pensada para o profissional bibliotecário em bibliotecas universitárias: a mediação pedagógica para auxiliar o desenvolvimento do letramento informacional no meio acadêmico.

Assim, o bibliotecário de referência atuaria semelhantemente ao professor, agindo como um facilitador ou motivador da aprendizagem. A atividade de mediação pedagógica deve ser realizada sempre levando em consideração a contextualização, o ambiente e o tipo de pesquisa a ser realizada, para que o aprendiz seja realmente significativo, permitindo aos pesquisadores a liberdade para interagir e examinar o que está aprendendo. Deve-se levar em consideração que o aprendiz é o desenvolvimento do processo como um todo e não somente os resultados. Dias et al (2004, p. 3) citam que

O processo de formação continuada para a mediação do aprendizado está intimamente ligado à difusão de informações, capacitando a organização para criar, adquirir e transferir o conhecimento, modificando o comportamento para transformar o ambiente em um espaço de aprendizagem e construção de conhecimentos.

Assim, a mediação se apresenta como uma atividade intencional realizada para satisfação de uma necessidade social de conhecimento e de trabalho, sendo que o ambiente e o contexto social influenciam diretamente nessa atividade em que o motivo é auxiliar o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico.

Para que toda atividade aconteça é fundamental que existam meios e ferramentas. Para tanto, a biblioteca universitária precisa oferecer as condições para o desenvolvimento das pesquisas, conseqüente construção de conhecimento e desenvolvimento local, oferecer suporte informacional aos pesquisadores. Para Dias et al (2004, p. 5),

Levando em conta que as bibliotecas fazem parte do processo de aprendizado, pode-se afirmar que o trabalho do bibliotecário está diretamente relacionado à mediação do aprendizado, e que este profissional é peça importante em ambientes nos quais todos estejam em um processo contínuo de aprendizagem.

Vale ressaltar a condição propícia do ambiente para a mediação e troca de informações, pois é nessa atmosfera onde se desenvolve a atividade de mediação entre bibliotecários e discentes de graduação. Assim, o bibliotecário que trabalha no setor de referência exerce uma função fundamental nesse ambiente ao atuar como educador. Para Dias et al (2004, p. 2)

Neste cenário, a educação assume papel preponderante para a absorção e aceitação de novos padrões nas interações humanas, carregadas de inovações das tecnologias da informação e comunicação, respeitando-se as tradições sociais e individuais das pessoas e das organizações. As bibliotecas, quer sejam especializadas ou gerais, podem contribuir significativamente neste contexto de mudanças, disseminando informação e colaborando com o sistema educacional do país.

A mediação pedagógica pode ser considerada uma atividade superior extremamente complexa, uma vez que demanda a mobilização de várias ações e operações do profissional bibliotecário. O meio no qual os sujeitos estão inseridos é de fundamental importância, pois ele propicia e até possibilita essas ações, mas para que essas ações sejam realizadas de forma eficaz é importante despertar o interesse nos alunos, uma vez que nem todos estão cientes da importância de interagir e aprender com os bibliotecários. Para Leontiev (1960, p. 351)

El interés es muy importante para aprender. Para aprender algo con éxito es fundamental que se tenga interés hacia aquello que se estudia. Lo que se estudia adquiere un sentido para el estudiante, si su contenido le interesa y responde a lo que desea conocer, lo cual depende de los motivos de su actividad. Esto significa que el aprendizaje debe estar relacionado con la actividad del escolar y con la actitud que tiene con respecto al mundo y a la sociedad.

Para mostrar como é importante a utilização do que em sua tese é chamado de ambientes “envolvidos com informação” para motivação e comprometimento dos estudantes, Gomes (2006, p. 116) afirma

O trabalho cooperativo é potencializador da dialogia, e pode ser executado com o envolvimento dos diversos ambientes da instituição educacional e o ambiente virtual, como também desenvolvido em formatos diferenciados de atividades, tornando-se elemento decisivo para motivação e comprometimento dos estudantes, o que implica em que se considere que a educação perpassa pela sala de aula, mas também por outros ambientes, como aqueles envolvidos com a informação.

De acordo com Dias et al (2004, p. 2), para exercer o papel de educadores e a atividade de mediação ao auxiliar graduandos no desenvolvimento de letramento informacional no meio acadêmico

os bibliotecários devem ter habilidades especiais em relação ao ensino/aprendizagem da localização de recursos, a formulação adequada das buscas, a decodificação da informação, a localização, a seleção e consulta de registros e de documentos em diferentes suportes e formatos. Aliados a isso, encontram-se também os valores éticos e legais relativos ao acesso e uso da informação. As destrezas no uso das tecnologias de informação e comunicação devem ser aprendidas com o apoio de programas institucionais, bem como os processos de determinação das necessidades de informação, sua análise e sua reelaboração e disseminação à comunidade com a finalidade de produção de novo conhecimento – eis o grande desafio para a capacitação em serviço dos bibliotecários enquanto mediadores desse aprendizado nas bibliotecas brasileiras.

Para Rocha et al (2008, p. 152),

Também neste tópico não há muita divergência entre os autores, a maioria concorda que para se exercer atividades inerentes ao letramento informacional é necessário um trabalho interdisciplinar, o uso do senso crítico para resolução de problemas informacionais, o saber avaliar e filtrar as informações necessárias e tornar as pessoas autônomas e independentes quanto à busca de informação. No caso do bibliotecário deve adotar uma postura mais ativa, saber lidar com as tecnologias de informação, interagir com o usuário assumindo uma postura educativa e ser competente na busca pela informação.

Assim para auxiliar o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico o bibliotecário de referência terá que trabalhar de forma interdisciplinar, conjugando seus conhecimentos com os de professores e outros profissionais da universidade, sempre pensando na conquista da independência e da autonomia pelo estudante.

Mais uma vez cabe ressaltar a importância da intencionalidade na atividade do bibliotecário, uma vez que para fazer a mediação pedagógica e atuar como educador, este deve ter em mente que o processo de construção do aprendizado é contínuo, pois ele desenvolve-se ao longo da vida e ocorre quando informações são internalizadas e compreendidas, assim transformadas em conhecimentos que provocam a modificação de pensamentos e de atitudes. Dudziak (2003, p. 33) afirma que para o desenvolvimento do aprendizado

O bibliotecário deve direcionar seu trabalho para a mediação de aprendizado, que é definida a partir de quatro conceitos:

- intencionalidade (que ocorre quando o bibliotecário educador direciona a interação e o aprendizado);
- reciprocidade (quando o bibliotecário está envolvido em um processo de aprendizado, ambos aprendem);
- significado (quando a experiência é significativa para ambos);
- transcendência (quando a experiência vai além da situação de aprendizagem, é extrapolada para a vida do aprendiz).

O bibliotecário, em sua atividade, deve inculcar no usuário autoconfiança, curiosidade, vontade de buscar por si próprio, pois somente assim ele será autônomo e independente. Para Moran, Masetto e Behrens (2000, p. 146), “a mediação pedagógica coloca em evidência o papel de sujeito do aprendiz e o fortalece como ator de atividades que lhe permitirão aprender e conseguir atingir seus objetivos”.

O bibliotecário deve reinventar sua atuação, adotar uma postura pró-ativa, de auxílio ao usuário. Sempre ter em mente que todo o processo deve estar voltado para o sujeito pesquisador e que este tem suas próprias vontades e sentimentos. Para Moran, Masetto e Behrens (2000, p. 145),

É a forma de se apresentar e tratar um conteúdo ou tema que ajuda o aprendiz a coletar informações, relacioná-las, organizá-las, manipulá-las, discuti-las e debatê-las com seus colegas, com o professor e com outras pessoas (interaprendizagem), até chegar a produzir um conhecimento que seja significativo para ele, conhecimento que se incorpore ao seu mundo intelectual e vivencial, e que o ajude a compreender sua realidade humana e social, e mesmo interferir nela.

A questão da mediação pedagógica e o caráter pedagógico da atuação de bibliotecários já foram abordados por Martucci (1998, p. 89) que afirma que “na interação com os usuários, muitas vezes, ocorrem situações de ensino-aprendizagem, nas quais o bibliotecário pode ser considerado um professor informal, o que o faz desenvolver um outro tipo de saber: o saber pedagógico”.

Silva (1993, p. 72) inclui a prática do bibliotecário “na categoria mais abrangente das práticas educativas que, devido à sua natureza específica, devem ser conscientizadoras, transformadoras e criadoras”.

É importante se ter em mente que o desenvolvimento psicológico dos sujeitos é favorecido a partir das relações destes com outros indivíduos e com o meio que o circunda. O bibliotecário na atividade de mediação deverá estimular no graduando seus múltiplos processos cognitivos. Ele terá que buscar a formação plena do indivíduo, buscando a contextualização para compreensão dos conteúdos formativos e informativos, bem como dos fenômenos. Os autores Moran, Masetto e Behrens (2000, p. 145) esclarecem bem as características de uma ação pedagógica:

[...] dialogar permanentemente de acordo com o que acontece no momento; trocar experiências; debater dúvidas, questões ou problemas; apresentar perguntas orientadoras; orientar nas carências e dificuldades técnicas ou de conhecimento quando o aprendiz não consegue encaminhá-las sozinho; garantir a dinâmica do processo de aprendizagem; propor situações-problema e desafios; desencadear e incentivar reflexões; criar intercâmbio entre a aprendizagem e a sociedade real onde nos encontramos, nos mais diferentes aspectos; colaborar para estabelecer conexões entre o conhecimento adquirido e novos conceitos; fazer a ponte com outras situações análogas; colocar o aprendiz frente a frente com questões éticas, sociais, profissionais por vezes conflitivas; colaborar para desenvolver a crítica com relação à quantidade e à validade das informações obtidas; cooperar para que o aprendiz use e comande as novas tecnologias para suas aprendizagens e não seja comandado por elas ou por quem as tenha programado; colaborar para que se aprenda a comunicar conhecimentos seja por meio de meios convencionais, seja por meio de novas tecnologias.

Assim como o meio influencia a vivência dos sujeitos, esses também transformarão o ambiente e dele exigirão novas ferramentas. Logo, os bibliotecários de referência precisam estar sempre atentos aos produtos e serviços oferecidos pela unidade de informação, pois os usuários letrados informacionalmente serão mais exigentes com relação aos conteúdos e fontes de informação. Para Rocha et al (2008, p. 154),

O letramento informacional também cria uma demanda de serviço de informação cada vez mais sofisticada e de alta qualidade, exigindo do profissional, além dos

conhecimentos básicos, trabalho interdisciplinar, o uso do senso crítico para resolução de problemas informacionais, o saber avaliar e filtrar as informações necessárias, tornar as pessoas autônomas e independentes quanto à busca de informação.

Assim, é exigido das Unidades de Informação produtos e serviços contextualizados que proporcionem ao usuário desafios e subsídio para ação no desenvolvimento local. Segundo Gomes (2006, p. 141),

Uma tendência atual que precisa ser observada pela biblioteca, especialmente a universitária, é a de busca por serviços e produtos interativos, personalizados, sugerindo a necessidade da oferta de produtos e serviços que ofereçam elos de compreensão ao usuário, isto é que tragam informações contextualizadas aos interesses e demandas do usuário.

Dessa forma, o bibliotecário se percebe num ambiente em que qualquer ação e operação devem levar em consideração uma perspectiva emancipadora, voltada para ideais de independência.

O bibliotecário, para atuar em conformidade com os fundamentos da teoria da atividade, deve agir como um facilitador, uma ferramenta, auxiliando o aluno nas ações e operações necessárias para sanar sua necessidade de informação. Ao agir dessa forma, ele estará fazendo a sua atividade de educar, por meio de suas ações, utilizando as suas ferramentas e, dialeticamente, estará auxiliando os alunos a produzirem suas próprias atividades. Como afirma Saviani (2005, p. 17), o “trabalho educativo é o ato de produzir, direta e intencionalmente, em cada indivíduo singular, a humanidade que é produzida histórica e coletivamente pelo conjunto de homens”. Nesse processo, não existem os seres ativo e passivo, todos aprendem, dialeticamente, todos ensinam. Cada um auxilia o outro a construir sua própria representação de mundo.

2.6 Considerações finais

Para o bibliotecário atuar segundo os pressupostos da teoria histórico-cultural da atividade e trazer à tona sua significação social é preciso que tenha em mente que está lidando com sujeitos, que essa interação é de fundamental importância para a formação deles e suas interpretações da realidade que os cerca e que, dialeticamente, provocará consequências na cultura por eles

produzida. Podem, assim, influir em contextos acadêmicos e contribuir para formar mais do que profissionais, cidadãos.

Os bibliotecários, na sua atividade, de acordo com as formulações de Leontiev (1960) são movidos por necessidades superiores, uma vez que essas demandam ações e operações complexas para satisfazê-las. Para satisfazer essas necessidades, acredita-se que o bibliotecário de referência deverá atuar com foco na mediação e orientação sobre como aprender, como pensar e como ser um usuário crítico, que tenha capacidade para buscar, localizar, identificar, avaliar, selecionar a informação. Dessa forma, os bibliotecários e os usuários serão capazes de produzir conhecimentos e intervir, de forma ativa e crítica, atuando no desenvolvimento local.

Nesse sentido, o bibliotecário, em sua atividade de mediação, faz uso de si por si e pelo outro para que tal necessidade seja atendida, uma vez que os saberes utilizados não estão e nem podem estar totalmente prescritos. A mediação é realizada dialeticamente, pois o sujeito bibliotecário auxilia na construção de um saber (letramento) e ao mesmo tempo constrói e desenvolve seu próprio saber (o saber-fazer).

O saber do profissional bibliotecário de referência será sempre pessoal, mas construído socialmente por meio da sua relação com o ambiente universitário, com os alunos e com outros profissionais que atuam neste meio.

A atividade de mediação será sempre única, pois o bibliotecário utilizará de seus saberes investidos, bem como dos constituídos para alcançar o objetivo de auxiliar os alunos no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico, bem como os graduandos lançarão mão de seus saberes e conhecimentos para organizar e interpretar o meio universitário.

Apesar da grande importância do letramento informacional acadêmico e da valiosa ajuda que bibliotecários podem trazer a graduandos, Dudziak (2003, p. 32), ao falar sobre a dificuldade do profissional bibliotecário conseguir espaço para atuar enquanto educador, afirma que

Embora muitos bibliotecários se considerem educadores e possuam status para tal, nem sempre as escolas e faculdades às quais estão vinculados percebem esses profissionais como colegas engajados no processo educacional. Em geral, admite-se que as coleções das bibliotecas são essenciais para a formação do estudante, mas a necessidade de se educar para ter o domínio da informação fica muitas vezes em segundo plano.

O aluno vai à Biblioteca à procura de determinada informação e o bibliotecário deve procurar produzir um ambiente favorável à aprendizagem e busca pelo conhecimento. Cabe ao bibliotecário tentar fazer com que os alunos interiorizem a importância de saber determinadas práticas informacionais para que se tornem sujeitos pesquisadores e produtores de conhecimento. Uma vez entendidas e apropriadas, essas práticas serão utilizadas por toda sua vida acadêmica, pessoal e profissional.

O desenvolvimento do letramento informacional acadêmico exerce grande impacto no desenvolvimento local, pois influencia e incentiva a criatividade e práticas de inovações. Ele faz com que o estudante compreenda e reflita sobre a realidade. O aluno se percebe encorajado para participar e agir no contexto de uma sociedade em que o conhecimento é construído pelas interações sociais. Para Gomes (2006, p. 116),

A construção do conhecimento e a elaboração científica são dependentes das práticas de leitura e de pesquisa, assim as atividades de ensino-aprendizagem podem obter melhores resultados quando estão mais voltadas a elas: além disso, é incontestável a relação importante que estabelecem com a educação comprometida com a criatividade.

Inovações, principalmente em ambientes acadêmicos, são imprescindíveis para a construção de novos conhecimentos. Conhecimentos que serão utilizados de forma a beneficiar o meio acadêmico, a sociedade e o desenvolvimento local.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernadete Martins, FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referencia, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 15 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. *Report of the Presidential Committee on Information Literacy: final report*. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: ago. 2000.

ARANHA, Antonia Vitória Soares. O conhecimento tácito e a qualificação do trabalhador. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, n. 2, p. 12-29, ago./dez. 1997.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>> .Acesso em: 20 set. 2013.

ASBAHR, F. S. F. A pesquisa sobre a atividade pedagógica: contribuições da teoria da atividade. *Rev. Bras. Educ.*, n. 29, p. 108-118, maio./ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n29/n29a09>>. Acesso em: 15 maio 2014.

BARATO, Jarbas Novelino. *A técnica como saber: investigação sobre o conteúdo do conhecimento do fazer*. 2003. 250 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2003. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000296382&fd=y>. Acesso em: 10 set. 2014.

BRASIL. Congresso Nacional. *Lei n. 4.084*, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, 2 de julho de 1962. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 25 ago. 2013.

BRASIL. Congresso Nacional. *Lei n. 4.084*, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, 2 de julho de 1962. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 25 ago. 2013.

BRASIL. *Lei nº 9.394*, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. 1996. [Acesso 15 abr. 2013].

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. 3. ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010. Disponível em: < <http://www.mtebo.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

CAMPELLO, B. S. *Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola*. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: < www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf> Acesso em: 10 maio 2013

CARDOSO et al, Ana Maria Pereira. Fácil: modelo para avaliação da literacia digital e informacional. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, v. 22, n. 3, p. 46-54, 2014. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/2467/2831>>. Acesso em: 25 jan. 2015.

CARVALHO, Marluce Lima de. *Inovações tecnológicas e de comunicação e o trabalho dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas (UFAM)*. 2011. 119 F. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

CASTRO, César. *História da biblioteconomia brasileira*. Brasília: Thesaurus, 2000. 288 p.

CHARLOT, Bernard. *Da relação com o saber: elementos para uma teoria*. Porto Alegre: Artmed, 2000.

DEMO, P. *Educar pela pesquisa*. Campinas: Autores Associados, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6457/1/v.2%2C_n._1%2C_p._1-16.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

DUARTE, N. A teoria da atividade como uma abordagem para a pesquisa em educação. *Perspectiva*, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 1-21, 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/9646>> Apud PICCOLO, Gustavo Martins. Historicizando a teoria da atividade: do embate ao debate. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, Ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 jun. 2014.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, jul./dez. 2010. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045>>. Acesso em: 26 jul. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 01 mar. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. *Ponto de Acesso*, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais*. Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>> Acesso em: 19 set. 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *A information literacy e o papel educacional das bibliotecas*. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referência & informação*. São Paulo: 1992. 167 p. (Palavra-chave, 3)

FISCHER, A. Letramento acadêmico: uma perspectiva portuguesa. *Revista Acta Scientiarum. Language and Culture*, v. 30, n. 2, p. 177-187, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/article/view/2334/2334>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 3, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-9652010000300007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 29 jul. 2014.

GOLDER, Mário. *Leontiev e a psicologia histórico-cultural: um homem em seu tempo*. São Paulo: Grupo de Estudos e Pesquisa sobre a Atividade Pedagógica (Gepape): Xamã, 2004. *apud* MARTINS, João Batista. Da relação Vigotski e Leontiev – Alguns apontamentos a respeito da história da psicologia soviética. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, v. 47, n. 1, p. 43-52, 2013. Disponível em: <<http://journals.fcla.edu/ijp/article/view/76642>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. *Práticas pedagógicas e espaços informacionais a Universidade: possibilidade de integração na construção de espaço crítico*. 2006. 371 f. Tese (Doutorado). – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

GUIMARAES, Jose Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. *Transinformação*, Campinas, v.9, n.1, p.124-137, jan./abr. 1997. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fperiodicos.puc-campinas.edu.br%2Fseer%2Findex.php%2Ftransinfo%2Farticle%2Fdownload%2F1597%2F1569&ei=PrJAUsDHHYz49gSkwoGgBg&usq=AFQjCNEaJoB5ZFoF5rq4ASA_Zgy2Ea-_lg&sig2=ypr95nS1CL5RwBJ-Y03cGw&bvm=bv.52434380,d.eWU>. Acesso em: 30 ago. 2013.

HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: 1973. 294p.

KUHLTHAU, Carol Collier. *Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para o ensino fundamental*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. 303 p. (Formação humana na escola, 4)

LEONTIEV, Aleksei N. Las necesidades y los motivos de la actividad. In: RUBINSTEIN, S. L. et al. *Psicología*. México: Editorial Grijalbo, 1960. p. 148-158.

LEONTIEV, Aleksei Nikolaevich. *O desenvolvimento do psiquismo*. Lisboa: Livros Horizonte, 1978. 350p.

LEONTIEV, Alexis N. *Actividad, conciencia, personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1983.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LIBÂNEO, J. C.; FREITAS, R. A. M. M. Vygotsky, Leontiev, Davydov: três aportes teóricos para a Teoria Histórico-Cultural e suas contribuições para a Didática. CONGRESSO BRASILEIRO DE HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO, 4., 2006, Goiânia. *Anais...* Gôiania, 2006. Disponível em: <<http://www.sbhe.org.br/novo/congressos/cbhe4/individuais-coautorais/eixo03/Jose%20Carlos%20Libaneo%20e%20Raquel%20A.%20M.%20da%20M.%20Freitas%20-%20Texto.pdf>>. Acesso em: 20/05/2014.

LIBÂNEO, José Carlos. *Democratização da escola pública: a pedagogia crítico-social dos conteúdos*. 13. Ed. São Paulo: Loyola, 1995.

LITTON, Gaston. *A informação na biblioteca moderna*. Ed. bras., rev. e adaptada. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975. 223p.

LORGUS, A. L. *O TCC como reflexo do letramento acadêmico dos alunos de graduação em design da Universidade Regional de Blumenau*. 2009. 175 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2009.

LOUREIRO, Armando Paulo Ferreira. A dinâmica do saber em local de trabalho: o caso de uma equipa técnica de educação e formação de adultos. *Revista Portuguesa de Educação*, Portugal, v. 23, n. 2, p. 93-118, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/rpe/v23n2/v23n2a05.pdf>> . Acesso em: 10 ago. 2013.

MACHADO, Lucília; SALLES, Livia Maria de Abreu. Aprendizagem contextualizada e educação superior em leis educacionais. *Educ. Tecnol.*, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 42-48, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://seer.dppg.cefetmg.br/index.php/revista-et/article/view/211>> Acesso em: 15 ago. 2013.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; HUGUENIN, Suzana. *Serviços de referencia digital em bibliotecas brasileiras*. [s.l.:s.n.], 2004. Projeto de pesquisa submetido ao Programa Interinstitucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC/UFF-CNPq Apud MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de referencia digital. In: MARCONDES, Carlos H. et al. *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. 2 ed. Salvador: IBICT, 2006. p. 225-238.

MARTINS, João Batista. Da relação Vigotski e Leontiev – Alguns apontamentos a respeito da história da psicologia soviética. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology* , v. 47, n. 1, p. 43-52, 2013. Disponível em: <<http://journals.fcla.edu/ijp/article/view/76642>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

MARTUCCI, E. M. *O conhecimento prático do bibliotecário de referência*. 1998. 187 f. Tese (Doutorado em Educação) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1998.

MATA, M. L. *A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação*. 2009. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. Mediação pedagógica (verbete). *Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil*. São Paulo: Midiamix Editora, 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=44>>. Acesso em: 06 nov. 2013.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papyrus, 2000. 173 p.

MORETTI, Vanessa Dias; ASBAHR, Flávia da Silva Ferreira; RIGON, Algacir José. O humano no homem: os pressupostos teórico-metodológicos da teoria histórico-cultural. *Psicol. Soc.*, Florianópolis, v. 23, n. 3, dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822011000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 jun. 2014.

NÚÑEZ, Isauro Beltrán. *Vygotsky, Leontiev e Galperin: formação de conceitos e princípios didáticos*. Brasília, DF: Liber Livro, 2009. 216 p.

PICCOLO, Gustavo Martins. Historicizando a teoria da atividade: do embate ao debate. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, Ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200005&lng=en&nrm=iso>. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v24n62/20091.pdf>> Acesso em: 10 jun. 2014.

RAMOS, A.; FARIA, P. Literacia digital e literacia informacional: breve análise dos conceitos a partir de uma revisão sistemática de literatura. *Revista Linhas*, Florianópolis, v. 13, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1984723813022012029>>. Acesso em: 25 jul. 2014.

ROCHA, Carolini et al. Abordagens das revistas brasileiras de Ciência da Informação e Biblioteconomia a respeito do letramento informacional. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 145-158, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2684291.pdf&ei=8VJ6UrmC5HrkQfRtIHycw&usq=AFQjCNE3wGD9EUIINarGMiHk6M7u97CdoA&sig2=HRFEFPnS8M48AToTFLryIA&bvm=bv.55980276,d.cWc>> Acesso em: 30 out. 2013.

SANTOS, Eloisa Helena. Trabalho prescrito e real no atual mundo do trabalho. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, n. 1, p. 14-27, fev./jul. 1997. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/article/view/953/831>>. Acesso em: 10 maio 2014.

SANTOS, Eloisa Helena; DINIZ, Margareth. O sujeito, o saber e as práticas educativas. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 137-150, jan./jul. 2003. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/article/viewFile/1237/999>>. Acesso em: 10 maio 2014.

SANTOS, Eloisa. Saber prático. Saber-fazer. Savoir-faire. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 297.

SANTOS, Eloisa. Saber. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 294.

SANTOS, Eloisa. Trabalho prescrito. Trabalho real. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 344.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. *Inf. & Inf.*, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uel.br%2Frevistas%2Fiel%2Findex.php%2Finformacao%2Farticle%2Fdownload%2F1613%2F1367&ei=Htl6UtCuM4WtkAeh-YDgCw&usq=AFQjCNF3wbmbsRuDieCwo99ZVMSnLaRh1g&sig2=YnMQ85FiIzn6YZCRheS8jA>>. Acesso em: 7 jul. 2013.

SAVIANI, Dermeval. *Pedagogia histórico-crítica: primeiras aproximações*. 9. ed. São Paulo: Autores Associados, 2005. 128p.

SCHWARTZ, Y. Trabalho e uso de si. Conversa entre Yves Schwartz, Marcelle Duc e Louis Durrive. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (Orgs.). *Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EdUFF, 2007. p. 191-223.

SILVA, Armando Malheiro da. Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. *Revista de Ciências e Tecnologias de Informação do CETAC. MEDIA*, n. 7, 2008. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/683>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

SILVA, A.; FERNÁNDEZ MARCIAL, V. Alfabetização informacional em Portugal: alguns resultados de um projeto de pesquisa. *Brazilian Journal Information Science*, v. 2, n. 1, p. 33-48, jan./jun. 2008.

SILVA, E. T. A dimensão pedagógica do trabalho do bibliotecário. In: _____. *Leitura na escola e na biblioteca*. 4. ed. Campinas: Papirus, 1993.

SILVA, Elizabeth Maria da; ARAÚJO, Denise Lino de. Letramento um fenômeno plural. *Rev. bras. linguist. apl.*, Belo Horizonte, v. 12, n. 4, p. 681-698, 2012.

SIQUEIRA, I. C. P.; SIQUEIRA, J. C. Information literacy: uma abordagem terminológica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, Rio de Janeiro, 2012. *Anais digitais...* Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1340/Siqueira_Siqueira.pdf?sequence=1>. Acesso em: 25 jul. 2014.

SOARES, Magda. *Letramento: um tema em três gêneros*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2001. 128 p.

TRINQUET, Pierre. Trabalho e educação: o método ergológico. *Revista HISTEDBR On-line*. Campinas, número especial, p. 93-113, ago. 2010. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/38e/art07_38e.pdf>. Acesso em: 18 de abr. 2014.

TUNES, E.; PRESTES, Z. Vigotski e Leontiev: ressonâncias de um passado. *Cadernos de Pesquisa*, v. 39, n. 136, p. 285-314, 2009.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

ZURKOWSKI, P. G. *Information services environment relationships and priorities*. Washington: National Commission on Libraries, 1974. (Related Paper, 5). Disponível em: <www.eric.ed.gov/PDFS/ED100391.pdf>. Acesso em: 19 set. 2014.

3 REFLEXÕES DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA SOBRE SUAS ATIVIDADES COMO EDUCADORES NO PROCESSO DE LETRAMENTO INFORMACIONAL ACADÊMICO DE ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO

Fabiana Pereira Santos

Mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local pelo Centro Universitário UNA

E-mail: fabiana.ufmg@gmail.com

Lucilia Regina de Souza Machado

Doutora em Educação pela PUC de São Paulo.

E-mail: ismachado@uai.com.br

RESUMO

Este artigo traz reflexões de bibliotecários de referência sobre suas atividades como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de estudantes de graduação. Refletem sobre suas ações de educar, as condições e peculiaridades delas, as operações que as viabilizam, os instrumentos que têm criado para tanto e sobre as relações que eles mantêm com usuários, configurando tudo isso um saber-fazer que brota de suas práticas como educadores. Relata resultados de uma pesquisa de caráter descritivo com 16 bibliotecários de referência, que atuam em bibliotecas setoriais do Sistema de Bibliotecas da UFMG, que tem por público alvo alunos de graduação. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semi-estruturadas. Para tratamento e análise do material obtido utilizou-se a análise de conteúdo, explorando duas de suas facetas, a função heurística e a administração da prova. As análises mostraram que os bibliotecários exercem um leque variado de ações de educar; precisam contar com condições peculiares tendo em vista o objetivo de cada ação de educar que executam; precisam desenvolver instrumentos que os ajudem a atuar como educadores; desenvolvem um saber-fazer decorrente das ações de educar que executam; desenvolvem operações específicas a cada ação de educar e têm colocado em prática o princípio de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre as informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.

Palavras-chave:

Bibliotecários de referência. Letramento informacional acadêmico. Educação. Graduandos.

REFLECTIONS OF REFERENCE LIBRARIANS ABOUT THEIR ACTIVITIES AS EDUCATORS IN THE PROCESS OF INFORMATION LITERACY OF UNDERGRADUATE ACADEMIC

ABSTRACT

This article brings reflections of reference librarians about their activities as educators in the process of information literacy of undergraduate academic. Reflect on your actions to educate, conditions and peculiarities of these operations that enable the instruments they have created for so much and about the relationships they maintain with users, configuring all this know-how that springs from their practices as educators. Reports results of a search of descriptive character with 16 reference librarians, who work in sector libraries of UFMG's library system, which has as its target audience undergraduates. The data were collected through semi-structured interviews. Treatment and analysis of the material obtained was used content analysis, exploring two of its facets, the heuristic function and the administration of the test. The analysis showed that Librarians perform a variety of actions to educate; need to rely on peculiar conditions aiming at the objective of every action of educating running; need to develop tools that help them act as educators; develop a know-how arising from the actions of educating running; develop specific operations every action to educate and have put into practice the principle that it is the subject who manages and builds your knowledge when reflects on the information we receive about things to know and how to know.

Keywords: Reference librarians. Academic information literacy. Education. Undergraduates.

3.1 Introdução

O bibliotecário é um profissional que trabalha com a informação, seja ela em qualquer suporte ou formato. No atual contexto da sociedade da informação, é cada vez mais imperativo saber buscar, selecionar e utilizar a informação de forma eficiente. No meio acadêmico, essas habilidades são fundamentais para que os sujeitos produzam conhecimentos que poderão ser utilizados por toda a sociedade.

Em uma biblioteca universitária, os bibliotecários podem atuar em várias frentes: catalogar, gerir, atender ao usuário, entre outras. A pesquisa realizada focalizou o trabalho de referência, que em linhas gerais, seria a função de atendimento ao usuário. O bibliotecário de referência é o responsável por auxiliar o usuário a ter acesso a diversas fontes de informação, bem como orientá-los na busca, seleção e uso de documentos para construção de seus trabalhos.

É nesse contexto que entra em cena a questão do letramento informacional, mais especificamente o letramento informacional acadêmico, que é a capacidade de buscar, selecionar e utilizar a informação acadêmica para construção de conhecimentos validáveis pela universidade. O bibliotecário, por sua vez, se vê na situação de auxiliar os sujeitos na construção desse tipo de letramento.

A formação do bibliotecário é de bacharel em biblioteconomia. Como os bacharéis em geral, têm pouca ou nenhuma formação pedagógica. Assim, em contextos como o descrito acima, o bibliotecário se vê em situações de mediação pedagógica, apesar de não ter tido a devida formação para tanto.

Sabe-se que a capacitação formal não prepara integralmente o profissional para o mundo de trabalho, uma vez que, em suas atividades de trabalho, o sujeito se coloca com sua peculiar subjetividade e as experiências construídas dependem de vivências histórica e socialmente situadas. Por outro lado, há entre o trabalho prescrito e o trabalho real distâncias consideráveis, constituindo-se esse último por renormalizações realizadas pelos sujeitos de acordo suas singularidades como indivíduos e aquelas que pertencem ao meio. Por sempre existir discrepâncias entre o trabalho prescrito e a realidade concreta da situação de trabalho, ocorrem dificuldades e a necessidade de cada profissional de desenvolver seu saber-fazer, refletir sobre ele. Consequentemente, o trabalho sempre é uma expressão subjetiva do trabalhador.

A pesquisa realizada teve, portanto, como tema o saber-fazer do bibliotecário de referência, especialmente o que emerge da atividade prática de auxiliar o letramento informacional acadêmico de alunos de graduação. Sua motivação decorre da importância desse trabalho educacional para o desenvolvimento local.

A pergunta que a orientou foi a seguinte: que reflexões fazem os bibliotecários de referência sobre suas atividades como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de estudantes de graduação, ou seja, sobre as ações de educar, as condições e peculiaridades delas, as operações que as viabilizam, os instrumentos que têm criado para tanto e sobre as relações que eles mantêm com usuários, configurando tudo isso um saber-fazer que brota de suas práticas como educadores?

Este artigo é composto por quatro partes, sendo a primeira esta introdução onde se aborda a temática da pesquisa. Na segunda parte, são apresentadas as escolhas metodológicas: o recurso às entrevistas semi-estruturadas, o tipo de abordagem, predominantemente qualitativa, e análise de conteúdo. Na terceira parte, são feitas as análises e discussões do material obtido nas entrevistas. A quarta e última seção apresenta as considerações finais.

3.2 Metodologia

A sociedade atual tem passado por profundas mudanças que vêm alterando formas de ver, fazer e relacionar. O desenvolvimento tecnológico propiciou diferentes formas de buscar, encontrar e trabalhar as informações. As relações pedagógicas se ampliaram para domínios novos, surgindo outros espaços para mediação do conhecimento. A biblioteca universitária vem também se modificando para ser um desses espaços e o bibliotecário de referência é o profissional que, nesse espaço institucional, está sendo convocado a fazer essa mediação.

O bibliotecário possui formação de bacharel, no seu curso de graduação não há disciplinas relacionadas à área pedagógica ou as oferece escassamente. Assim, alguns profissionais vêm desenvolvendo, de forma autodidata, um saber-fazer específico para atuar na referência. Esse saber, se conhecido e socializado, pode ser de grande utilidade para o enfrentamento do problema de muitos outros relacionados à insuficiência de conhecimentos para atuar como educador nesse tipo de serviço.

Iniciou-se a investigação relatada neste artigo com a pesquisa bibliográfica. Para Andrade (2004, p. 51),

Toda atividade acadêmica pressupõe uma pesquisa bibliográfica inicial. A preparação de trabalhos escritos (artigos, resenhas, monografias etc.) ou orais (seminários, debates, comunicações etc.) fundamenta-se em dados colhidos por meio de pesquisa bibliográfica. Nem sempre a pesquisa bibliográfica tem por objetivo a elaboração de um trabalho; ela pode, também, ter a finalidade de auxiliar a delimitação do tema, proporcionar conhecimentos para participação em eventos de caráter científico, fornecer subsídios para a preparação de uma pesquisa de laboratório ou de campo etc. Conclui-se, portanto, que todo trabalho científico, toda pesquisa, seja de laboratório ou de campo, deve ter o apoio e o respaldo de uma pesquisa bibliográfica preliminar.

A investigação realizada se constituiu como pesquisa aplicada. De acordo com Silva e Menezes (2005, p. 20) esse tipo de pesquisa “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. O interesse

nessa produção de conhecimentos se formou pela necessidade de promover intervenções de formação de bibliotecários para enfrentar o desafio de realizar mediações pedagógicas.

A pesquisa realizada também se distingue por ser descritiva, pois se constitui pela descrição das reflexões sobre o saber-fazer de bibliotecários de referência da UFMG, a partir dos seus depoimentos sobre suas ações, condições de atuação, operações desenvolvidas e instrumentos utilizados nas suas práticas de trabalho. Para Gil (2008, p. 28), “As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

A pesquisa foi realizada no Sistema de Bibliotecas da UFMG. Ele possui 25 bibliotecas, sendo que elas estão subordinadas administrativamente às Unidades Acadêmicas, Escolas de Educação Básica e Profissional e órgãos suplementares. O quadro de pessoal do Sistema de Bibliotecas é composto por bibliotecários e funcionários de apoio incluindo administrativos, estagiários da UFMG, da Cruz Vermelha e de outros convênios.

As bibliotecas do Sistema atendem tanto os usuários da comunidade interna (alunos do ensino fundamental, médio, técnico, graduação, pós-graduação, professores, e funcionários), como os usuários da comunidade externa – de outras instituições, pesquisadores, alunos de intercâmbio e demais visitantes.

Como a pesquisa focalizou o saber-fazer de bibliotecários de referência no ato de educar graduandos, ela foi realizada em bibliotecas setoriais que têm como público-alvo alunos de graduação. No sistema, há uma biblioteca que se localiza em Montes Claros – MG. Por causa da distância e impossibilidade de locomoção da pesquisadora, os profissionais dessa biblioteca não fizeram parte da amostra.

Assim, das 25 bibliotecas do sistema, a pesquisa se realizou em 16, a saber: Biblioteca da Escola de Arquitetura; Biblioteca da Escola de Belas Artes; Biblioteca da Escola de Ciência da Informação; Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional; Biblioteca da Escola de Engenharia; Biblioteca da Escola de Música; Biblioteca da Escola de Veterinária; Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas; Biblioteca da Faculdade de Direito; Biblioteca da Faculdade de Educação; Biblioteca da Faculdade de Farmácia; Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas; Biblioteca da Faculdade de Letras; Biblioteca da Faculdade de Odontologia; Biblioteca do Campus Saúde; Biblioteca do Instituto de Geociências.

O sistema possui cerca de 130 bibliotecários, divididos em diversos setores dentro de uma biblioteca. Vale acrescentar que mais de um sujeito pode estar atuando no setor de referência das Unidades. Isso posto, utilizou-se uma amostra não probabilística e intencional. Para Silva e Menezes (2005, p. 31) amostra intencional é quando são “escolhidos casos para a amostra que representem o ‘bom julgamento’ da população/universo”. Decidiu-se, assim, compor a amostra desta pesquisa com um bibliotecário de referência de cada uma das Unidades citadas acima.

A técnica de coleta de dados utilizada consistiu de entrevistas semi-estruturadas. Para Gil (2002, p. 117), essa entrevista “(...) é guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso”. Esse tipo de coleta de dados permitiu flexibilidade à pesquisadora, além de grande interação com os pesquisados⁶.

As entrevistas aconteceram em local e horário que convieram aos sujeitos entrevistados, sempre observando aspectos de confidencialidade. Elas foram gravadas em áudio, armazenadas em um HD externo e posteriormente transcritas. Os dados transcritos foram analisados e tabulados.

⁶ As questões que nortearam as entrevistas estão no Apêndice I desta dissertação.

O tratamento dos dados passou por abordagem qualitativa e análise de conteúdo. De acordo com Silva e Menezes (2005, p. 20),

considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas muito utilizadas em pesquisas qualitativas. De acordo com Bardin (2008, p. 33) “A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”. As técnicas de análise de conteúdo podem ser utilizadas em duas funções explicadas por Silva et al. (2005, p. 74):

A primeira diz respeito à função heurística, ou seja, a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória e aumenta a propensão à descoberta. A segunda se refere à administração da prova, em que hipóteses, sob forma de questões de afirmações provisórias servem de diretrizes apelando para o método de análise de uma confirmação ou de uma infirmação.

Porém, Bardin (2008) acredita que uma função não inviabiliza a outra, podendo ser as duas utilizadas numa mesma pesquisa para se complementarem. Assim foi feito neste estudo, foram utilizadas hipóteses para orientar a coleta e análise dos dados. Contou-se, também, com a perspectiva exploratória, pois o tema abordado - o saber-fazer que emerge da atividade de bibliotecários de referência – ainda está muito pouco estudado.

Quanto às hipóteses, foram feitas as seguintes:

As reflexões dos bibliotecários de referência sobre as atividades que executam visando ao letramento informacional acadêmico de estudantes de cursos de graduação revelam que eles:

- a) exercem um leque variado de ações de educar;
- b) precisam contar com condições peculiares tendo em vista o objetivo de cada ação de educar que executam;

- c) precisam desenvolver instrumentos que os ajudem a atuar como educadores;
- d) desenvolvem um saber-fazer decorrente das ações de educar que executam;
- e) desenvolvem operações específicas a cada ação de educar;
- f) têm colocado em prática o princípio de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete a respeito das informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.

Com relação aos cuidados éticos, todos os componentes da amostra tiveram total ciência dos objetivos da pesquisa e dos propósitos da utilização dos dados coletados. Esse informe foi feito quando do agendamento e antes do início das entrevistas. Todos os sujeitos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a autorização para gravação e utilização do áudio. O projeto que orientou a pesquisa foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário UNA⁷.

A análise do material coletado obedeceu ao princípio ético da confidencialidade de forma a preservar a identidade do respondente e a fidelidade dos resultados. Cada entrevistado recebeu, assim, um número.

3.3 Análise e discussão dos resultados

Inicialmente, serão apresentados o perfil dos bibliotecários entrevistados e as atividades do setor de referência citadas por eles. Em seguida, o que se obteve referente a cada uma das hipóteses levantadas no começo da pesquisa. Na sequência, serão apresentadas reflexões desses

⁷ Toda a documentação para aprovação do projeto pelo CEP consta dos apêndices desta dissertação: o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; a Autorização para Coleta de Dados; o Termo de Compromisso de Cumprimento da Resolução 466/2012 e o Termo de Autorização de Uso de Imagem e Depoimentos, e o Parecer Consubstanciado do Conselho de Ética e Pesquisa.

bibliotecários acerca da necessidade e do conteúdo das atividades formativas para o desenvolvimento profissional da categoria.

3.3.1 Perfil da amostra

Foram entrevistados 16 bibliotecários de referência das Unidades da UFMG que atendem a cursos de graduação, quatro do sexo masculino e 12 do sexo feminino. Os homens formavam um grupo mais homogêneo: possuíam menos de sete anos de formação em biblioteconomia, a faixa etária estava entre 29 e 37 anos, e um possuía somente três anos de experiência no setor de referência. Já as mulheres apresentaram maior diversificação: a faixa etária ia de 31 a 60 anos; o tempo de formação, de 7 a 30 anos, e os anos de experiência no setor de referência, de um a 30 anos.

Embora fosse uma amostra com perfis pessoais variados, houve certa concentração na resposta à pergunta inicial da entrevista: “Pra você, o que é o serviço de referência?” Para 75% dos entrevistados, o setor de referência se ocupa do atendimento e da antecipação da demanda do usuário seja ela em qualquer instância, demandas que variam entre informações utilitárias, como informar o telefone de determinado setor ou pessoa, e auxílio na busca e pesquisa bibliográfica. É o que expressam as duas manifestações abaixo:

“Você vai desde a orientação exata aqui até como ele chegar num lugar. Às vezes, ele precisa ir a outra biblioteca, você dá o endereço. É essa a abrangência da referência, essa coisa que tem muitas facetas é o que me atrai na referência, é o que eu gosto.” (Entrevistado 6, formado há 5 anos)

“A cara da biblioteca é a cara que a gente dá para a biblioteca, é como vai atender o usuário, como você vai tanto atender a demanda dele como antecipar essa demanda. Poder dar para o usuário esse aporte no uso das informações da biblioteca, das bases, das possibilidades que a internet oferece, que o portal da Capes oferece, que um Comut oferece.” (Entrevistado 16, formado há 8 anos)

Outras respostas menos frequentes que surgiram foram: fazer a mediação entre usuários e a informação, buscar e disponibilizar a informação, conhecer e satisfazer as necessidades dos usuários, orientar o usuário e interpretar a informação para o usuário.

Ao serem perguntados sobre como se deu a inserção deles no setor de referência, 13 falaram sobre a demanda já existente nas bibliotecas antes da entrada deles na Unidade, somente dois disseram que puderam escolher essa função, três já possuíam experiências anteriores nesse setor e apenas três afirmaram ter perfil de referência. Esses números refletem a grande dificuldade em se manter um profissional nesse setor. Apesar disso, reconhecem que ele oportuniza muito aprendizado para os profissionais. Para 25% dos entrevistados, a entrada para o setor de referência fez com que eles se tornassem mais comunicativos e mais conhecedores da área do conhecimento em que atuam. Para quase 19%, a atuação nesse setor os ensinou a ouvir e lidar com o público. Foi o que expressaram os entrevistados abaixo:

“Acho que sim, acho que a questão de lidar com o público, você tem que ir se adequando porque cada dia é uma situação nova, então é bem diferente assim, você tem que se adequar.” (Entrevistado 4, formado há 7 anos)

“Porque o setor de referência te permite conhecer mais do usuário, a importância que tem a informação para o usuário. A questão da indexação, de que forma que ela pode ser melhorada lá na catalogação, conhecer o acervo. Então essas coisas todas a referência é que te proporciona. Você estar em contato com o aluno traz esse caráter mais humanitário, não sei se é humanitário

a palavra, mas mais próximo do humano que é a pessoa que vai fazer uso da informação.”

(Entrevistado 5, formado há 7 anos)

3.3.2 As atividades do setor de referência

O setor de referência dentro de uma biblioteca universitária é responsável pelo atendimento ao usuário, o qual abrange diversos serviços e confecção de muitos produtos para atender e antecipar a demanda dos consulentes.

Vários foram os esforços e tentativas para definir o trabalho de referência de uma biblioteca, porém muitas definições ou são vastas ou específicas demais. De acordo com Hutchins (1973, p. 3), “[...] todos os esforços para definir trabalho de referência têm-se constituído antes em determinações do principal objetivo do que verdadeiramente em definições de conteúdo e finalidade das atividades de referência”.

De acordo com Litton (1975, p. 3), o serviço de referência foi definido tradicionalmente

[...] como a parte da biblioteca que trata do uso dos livros na sala de leitura, em oposição ao empréstimo domiciliar. Pode-se defini-lo também como ajuda que se presta a quem realiza estudos, qualquer que seja o assunto ou a natureza dos mesmos. Outros têm-no interpretado como o serviço que o bibliotecário presta para ajudar ou facilitar toda espécie de estudos ou pesquisas. Outra definição diz que é a parte da administração que se encarrega de facilitar aos leitores o exame das fontes de informação.

Porém, o próprio autor não acredita na veracidade de todas, afirmando que nem todas as definições são hoje totalmente adequadas. Acreditando que o serviço de referência englobe muito mais funções do que as descritas, Litton (1975, p. 4) ainda cita que selecionar e organizar as fontes de informação constitui uma fase tão importante do trabalho do bibliotecário como o seu relacionamento direto com o leitor.

O leque variado de atividades citadas pelos entrevistados nesta pesquisa corrobora as informações dos autores acima. É possível visualizar uma divisão das tarefas cotidianas dos bibliotecários entrevistados entre serviços administrativos e serviços de atenção direta ao usuário.

Vale ressaltar que 75% dos entrevistados afirmaram auxiliar ou serem responsáveis pela supervisão e gestão da atuação de pessoal administrativo (menores aprendizes, estagiários, porteiros, auxiliar administrativo) que fazem cadastro de usuário, solicitação de carteira da biblioteca, recebimento de multa, empréstimo e devolução de livros e chaves, guarda de livros nas estantes, portaria, emissão de nada consta, malote. Nesse contexto, o bibliotecário faz a capacitação dos novatos, a gestão desses serviços e, na falta de pessoal administrativo, faz ele próprio essas funções. Assim comentaram entrevistados sobre essas atividades administrativas:

“Solicitações assim que às vezes até fogem um pouco da atividade específica do bibliotecário, até indo assim um pouco para as funções de auxiliar de biblioteca, que eu também acabo atendendo.” (Entrevistado 6, formado há 5 anos)

“Geralmente, os porteiros sempre têm um probleminha para o bibliotecário de referência, sempre tem, é raro o dia que não tem um problema. Aí você chega lá, são problemas diferenciados, o computador que não está funcionando, problema de carteira de usuários. Até problemas de relacionamento entre eles. Aí, passo no empréstimo, isso eu nem cheguei na minha sala ainda. Aí, o pessoal do empréstimo, não é todo dia que tem problema não, mas tem muitos dias que tem, problema de multa, quem não quer pagar ou passou no código errado. Aí chego, tento resolver essas coisas mais emergenciais, de portaria e de empréstimo, depois eu vou dar uma olhadinha no malote, se o serviço está em dia.” (Entrevistado 13, formado há 27 anos)

“Às vezes a gente fica sem estagiário, então toda hora a gente está emprestando chave, fazendo empréstimo, respondendo que horas a biblioteca vai fechar e ajudando a procurar livro na estante.” (Entrevistado 1, formado há 6 anos)

Já os serviços de atenção direta ao usuário são aqueles que o próprio bibliotecário faz para atender demandas imediatas dos consulentes, neles se incluem alguns produtos criados para

facilitar esse processo. Na tabela 1, são mostrados os serviços/produtos e a quantidade de entrevistados que os citaram.

Tabela 1 – Frequências de serviços/produtos

Produto/Serviço	Quantidade de citações
Palestra sobre serviços e produtos da biblioteca direcionada aos calouros	8
Orientações coletivas sobre normalização de trabalhos acadêmicos	5
Orientações coletivas sobre formas e meios utilização do portal Capes e outras bases de dados	6
Atendimentos individuais presenciais ou a distância para orientação de normalização de trabalhos acadêmicos	3
Atendimentos individuais presenciais ou a distância para orientação sobre uso do catálogo online, portal da Capes e outras bases de dados	16
Auxílio para levantamento bibliográfico	1
Atendimento para informações utilitárias	5
Orientação sobre o uso da biblioteca (comportamento, preservação de acervo), etc	1
Orientação sobre como localizar livros na estante e uso do sistema de classificação	4
Divulgação dos produtos e serviços da biblioteca	2
Orientação de como utilizar obras de referência	1
Correção de trabalhos acadêmicos de acordo com as regras de normalização	3
Gestão da página, facebook, blog, twitter da biblioteca	1
Levantamento bibliográfico	2
Confecção de ficha catalográfica	4
Solicita e envia materiais para comutação bibliográfica	3
Separa bibliografia para concursos da área de atuação.	1
Separa coleção de reserva de bibliografia básica das disciplinas	1

Fonte: Dados tabulados pela autora.

Todos os entrevistados citaram alguma forma de atendimento individual voltado para a pesquisa, tanto no catálogo *on-line*, como em bases de dados físicas ou virtuais. Isso demonstra a importância da disponibilidade do bibliotecário de referência para auxiliar os usuários em suas buscas por material bibliográfico, bem como, a demanda existente para esse tipo de serviço. Contrariamente ao que se supõe ser na atualidade, em uma época de facilidade de acesso e disponibilidade de informação virtual. Os depoimentos abaixo detalham aspectos da atividade do bibliotecário de referência:

“Eu começo na recepção de calouros, mas como é muita informação, eu já mudei a apresentação várias vezes. Agora eu me apresento, conto que eles têm uma biblioteca, mas que não é só essa, que eles podem usar qualquer biblioteca do sistema, como eles podem pedir carteira, e falo o básico dos serviços da biblioteca. Aí eles vêm aqui (biblioteca), a gente mostra o acervo pra eles, mostra os mapas e me coloco a disposição, mostro onde fico sentada e tento estabelecer essa primeira relação para eles terem confiança de me procurarem e eu ofereço mais possibilidades pra eles.” (Entrevistado 3, formado há 8 anos)

“Tem aquele usuário que vem direto na gente e pergunta o que ele quer; tem aquele que entra e fica andando pela biblioteca sem saber normalmente para onde ele vai, quando eu percebo que ele está meio perdido eu chego me apresento e pergunto em que eu posso ajudar.” (Entrevistado 15, formado há 6 anos)

3.3.3 Hipótese A: os bibliotecários exercem um leque variado de ações de educar

O bibliotecário de referência, ao fazer orientações individualizadas ou coletivas a usuários, principalmente alunos de graduação, auxilia na formação de procedimentos de apresentação e busca de informações validáveis pela academia. Ele propicia, assim, um ambiente favorável para a construção de identidades transformadoras, pessoas com capacidade de pensar e agir em contextos acadêmicos e profissionais.

Ao responderem sobre as atividades que os bibliotecários realizam em seus afazeres diários e o que entendem por ações típicas de educar, os entrevistados variaram bastante. Disseram: orientação ao usuário; palestra sobre serviços e produtos da biblioteca direcionada aos calouros; orientações coletivas sobre formas e meios de utilização do portal Capes e outras bases de dados; atendimentos individuais (presenciais ou a distância) para orientação sobre uso do catálogo *online*, portal da Capes e outras bases de dados; auxílio para levantamento bibliográfico; orientação sobre o uso da biblioteca (comportamento, preservação de acervo, normas); orientação sobre como localizar livros na estante e uso do sistema de classificação; orientação de como utilizar obras físicas (livros, revistas, enciclopédias); gestão da página, facebook, blog, twitter da biblioteca. É importante destacar as orientações voltadas para a credibilidade das fontes pesquisadas, encontradas e consultadas. A seguir, trechos de alguns depoimentos:

“A gente tem que ter esse papel de educador dentro do que nós dominamos. Qual é o nosso domínio? Em que ajudo o usuário? Como utilizar a biblioteca, como fazer um trabalho dentro das normas científicas, da existência da norma científica. Às vezes, a gente pode até ajudar com

a parte da metodologia, da elaboração de projetos, do uso de fontes de informação.”
(Entrevistado 3, formado há 8 anos)

“Eu falo para os alunos assim: Olha, a gente quando faz uma pesquisa, tem que ver quem é aquele autor, se ele tem outras obras na biblioteca. Hoje em dia está muito fácil pra gente consultar sobre a trajetória dessas pessoas, tem o Currículo Lattes. Você vai lá, olha essa pessoa, ela foi discípula de fulando de tal e fulando de tal é uma pessoa renomada, é uma pessoa competente, é uma pessoa capacitada, que tem preparação, é especializada, mestre, doutor, tem conhecimento naquele trabalho que está fazendo. Então é bom que as pessoas procurem, porque às vezes você vê um trabalho, fulando de tal, aí você vai e procura o nome daquela pessoa, de onde essa pessoa veio e você não acha nada. Se ele está ligado a qual grupo de trabalho, de pesquisa, em qual faculdade ele se formou e você não encontra nada. Qual a credibilidade que o trabalho dessa pessoa tem? Se você não acha nada sobre essa pessoa, eu não sei... Então, essa é a orientação que eu dou pra eles, é sempre essa, de buscar informação, procurar no máximo informação sobre aquela informação.” (Entrevistado 10, formado há 30 anos)

“De mostrar pra eles que o Google não é 100% certo, não é a única fonte, nem a fonte mais confiável. A gente pode usar o Google sim, mas ele não elimina as outras informações. Imediatismo para pesquisa é muito difícil de funcionar, pesquisa é uma coisa que você vai desenvolver.” (Entrevistado 3, formado há 8 anos)

A maioria (nove entrevistados) acredita serem ações de educar os atendimentos individuais presenciais ou a distância para orientação sobre uso do catálogo *on-line*, portal da Capes e outras bases de dados. Destes nove entrevistados, seis tem até dez anos de conclusão do curso de biblioteconomia. Vale acrescentar que, a metade dos entrevistados também afirmou que a orientação sobre como localizar livros na estante e uso do sistema de classificação da biblioteca são atividades educativas. Destes, quatro tem entre 20 e 30 anos de conclusão do curso de biblioteconomia. Esses dados permitem fazer algumas ilações sobre a influência do período de formação dos bibliotecários e do contexto social em cada um deles. Fazer um contraponto entre a era atual, permeada de tecnologia e informação digital, e a década de 1980 em que os computadores e a rede internet estavam sendo desenvolvidos e se tornando conhecidos.

O entrevistado 5 (formado há 7 anos) fez a seguinte observação:

“Quais são de educar? Eu acho que a localização, porque você acaba aprendendo um método, né? Eles acabam aprendendo um método de classificação do seu interesse, esse primeiro momento que a gente apresenta a biblioteca, a gente sempre tenta passar pra eles que é mais que buscar o livro, eles vão buscar a informação. Então todos podem fazer o mesmo curso, mas alguns vão ter o diferencial, pois eles vão saber buscar a informação, porque os livros são os mesmos, mas cada um utiliza de forma peculiar, que faz com que um adquira mais ou menos conhecimento.”

Para o entrevistado 8 (formado há 10 anos),

“Aqui (biblioteca) eu geralmente auxilio na pesquisa no catálogo, mostro como faz. Falo sobre o Portal da Capes, mostro as funcionalidades.”

Dos sujeitos entrevistados, 25% afirmaram que a orientação sobre o uso da biblioteca (comportamento, preservação de acervo, seguir as normas) são ações realizadas por bibliotecários de referência com o intuito de educar alunos de graduação. Apenas um entrevistado acredita que todas as suas ações são de educar.

O entrevistado 11 (formado há 24 anos) disse:

“Educar sim, porque vamos mostrar pra eles que eles têm que cumprir prazos, tem que manter o bem público em bom estado, cuidar do livro e isso é maneira de educar, né?”

O entrevistado 15 (formado há 6 anos) foi taxativo:

“Não sabem usar mesmo, não sabem se comportar mesmo. Então a gente tem que orientar sobre o comportamento, que não se pode comer dentro da biblioteca, que não pode beber, celular tentar evitar de atender dentro da biblioteca, conversar o mais baixo possível, porque aqui fica muito cheio durante o semestre [...] o manuseio do livro mesmo, a ideia de que o livro não é só dele, que ele vai ser usado por outras pessoas, pra tentar conservar.”

Vale retomar a avaliação de um dos entrevistados, que afirmou serem todas as suas ações atividades de educar, uma vez que todas as suas atitudes e atendimentos aos usuários eram realizados com esse intuito, desde atividades consideradas simples como a renovação de livros no sistema até a pesquisa bibliográfica.

Para o entrevistado 2 (formado há 6 anos):

“Eles querem a coisa meio pronta e aí a gente um pouco que se recusa a isso [...] E com relação à pesquisa é a mesma coisa, quando a pessoa tem dificuldade de pesquisar a gente não vai pesquisar pra ela, a gente mostra pra ela como que se pesquisa. Mas o contexto é de ensinar a ela a pesquisar. Então, eu entendo que toda forma de ajuda é trabalho típico da referência.”

3.3.4 Hipótese B: os bibliotecários precisam contar com condições peculiares tendo em vista o objetivo de cada ação de educar que executam

Ao se perguntar aos bibliotecários sobre as condições necessárias para fazer a atividade de educar, as respostas foram bem diversas. Porém, foi perceptível uma grande tendência para dar maior importância ao espaço físico. Esse tipo de resposta apareceu em 10 entrevistas. Contudo, o entendimento sobre o quesito espaço físico variou. Uns focalizaram o espaço para atendimento individual ao usuário, outros o espaço para condicionamento do acervo e, outros o espaço para orientações coletivas, para laboratórios de informática.

“Uma sala pequena, transparente assim como a que está lá, de tal maneira que a pessoa pudesse, igual em consultório, chegar, se assentar e dizer: 'eu tenho uma dúvida assim e tal, você pode me explicar?'. Eu acho que o atendimento seria muito menos deficiente, porque muitas vezes a pessoa chega ali no balcão, às vezes em pé mesmo. Ou então, a pessoa assim sentada no banco da pesquisa e você fica em pé lá atrás dela mostrando. Às vezes, tem outras pessoas ao lado, ouvindo, estudando, lendo e achando ruim”. (Entrevistado 1, formado há 6 anos)

“Geralmente, a gente precisa de espaço pra dar aula. Num primeiro momento, essas aulas são dadas num auditório, aqui da escola. Num segundo momento, a gente procura apresentar e

mostrar pro aluno como que é o espaço físico da biblioteca e o quê que a gente disponibiliza aqui para a pesquisa.” (Entrevistado 4, formado há 7 anos)

“Às vezes, a gente organiza livro aqui por tamanho também, porque não cabe na estante. Aí a gente troca de lugar. ‘Essa coisa está aqui porque é muito grande!’. E tudo isso prejudica na hora de procurar a informação, porque às vezes a informação pode estar em vários lugares, assim é ruim para o usuário, né? É bom que esteja tudo com localização mais fácil.’” (Entrevistado 2, formado há 6 anos)

Outras condições apresentadas com certa frequência pelos entrevistados foram a disponibilidade e possibilidade de uso de equipamentos e ferramentas tecnológicos como computadores, internet, telão, *data-show*, *power point*, bases de dados. Respostas com esse conteúdo apareceram em seis entrevistas. Vale ressaltar, que cinco desses entrevistados se formaram há menos de 10 anos, mostrando possível influência da cultura da chamada sociedade da informação nas concepções de bibliotecários de referência sobre como exercer suas atividades.

“Espaço físico, equipamento técnico. A referência tem que está à vista, o ideal seria um aquário de vidro para que as pessoas me vejam, mas quando eu for atender uma pessoa eu tenha privacidade, computador, tempo, internet e um scanner grande.” (Entrevistado 3, formado há 8 anos)

“Quando o professor demanda a gente, na sala de aula, tem o data-show, o power point, laboratório para fazer junto com eles. Tirando a sala de aula, eu atendo na minha sala e muitos já vêm com o seu próprio computador.” (Entrevistado 8 formado há 10 anos)

O comportamento do usuário também foi citado como condição para a operacionalização das ações de educar. Esse tipo de resposta foi dado por sete entrevistados. Para eles, para que a atividade de educar ocorra seria fundamental que o usuário estivesse disponível e acessível para o contato com o bibliotecário. Esse quesito está bem explicitado nas falas abaixo:

“Comportamento do usuário. Ele tem que estar receptivo pra aprender, porque muitas vezes ele quer tudo na mão. Então, assim, ele tem que querer também aprender. A ferramenta mesmo é um computador e a boa vontade dele. No resto, a gente se entende.” (Entrevistado 9, formado há 12 anos)

“Acesso a internet, ao conhecimento de outras possibilidades e a disposição do aluno, pois quando ele vem sem disposição pra aprender muitas vezes ele inviabiliza o trabalho. Aí depende da disposição e da abertura que o aluno te dá.” (Entrevistado 16, formado há 8 anos)

3.3.5 Hipótese C: os bibliotecários precisam desenvolver instrumentos que os ajudem a atuar como educadores

Os entrevistados disseram utilizar inúmeros instrumentos para operacionalizar suas ações de educar. Os mencionados foram: catálogo *online* (Pergamum), Comut, Google, bases de dados, telefone, e-mail, regulamento do Sistema de Bibliotecas e da própria biblioteca, regimento da Universidade, livros, tesouros, editais de concursos. Porém, muitos desses profissionais desenvolveram suas próprias ferramentas para auxiliar as atividades de educar alunos de graduação, conforme expressa essa fala:

“A gente trabalha com a entrega de cartilha, a universidade oferece o manual impresso, guia do usuário que nós também entregamos para os calouros, tem o marcador de livro com informações também e a gente usa as apresentações de power point.” (Entrevistado 6, formado há 5 anos)

Esses foram os instrumentos criados pelos bibliotecários de referência que foram citados: arquivos coletivos no Google Drive; vídeo sobre busca no Pergamum disponibilizado na página da biblioteca; criação e alimentação de blog, facebook, twitter ou página da biblioteca; sinalização das estantes, cartilhas explicativas; roteiros para aulas, mapa de localização do acervo; cartazes e encartes de mesa.

Segundo o entrevistado 3 (formado há 8 anos),

“Sempre começo pelo Web Pergamum, pelo computador, Comut, Google, Portal Capes, Scielo, sites de periódicos. Sem energia elétrica e internet sou um ser doido e desorientado. Gosto do Facebook, acho que é uma ferramenta que a gente pode usar de forma positiva.”

Segundo os entrevistados, as ferramentas desenvolvidas trouxeram mais praticidade e aumento na eficiência de suas ações de educar. Três deles afirmaram fazer apresentações de *power point* para orientá-los nas apresentações coletivas, tanto para as preleções em salas de aula, como nas palestras em auditórios. Dois mencionaram a criação de um manual próprio de normalização de trabalhos acadêmicos para facilitar a confecção ou padronização dos trabalhos da faculdade em que atuam. Dois disponibilizam roteiros para pesquisa em bases de dados específicas de sua área de atuação no site ou blog da biblioteca.

De acordo com o entrevistado 4 (formado há 7 anos),

“A bibliotecária anterior já tinha desenvolvido um tutorial. Aí, desde que entrei é assim, mas o que a gente procura é disponibilizar isso e orientar da melhor forma possível. Esse tutorial é atualizado de acordo com as dúvidas que vão surgindo nos usuários. Vamos supor, pode ser uma dúvida com relação à lombada. Aí, a gente detecta se há uma falha, porque a pessoa não está entendendo. É só você escrever e, aí, a gente faz um modelinho e deixa disponível.”

O entrevistado 14 (formado há 10 anos) disse o seguinte:

“O manualzinho da Júnia Lessa⁸ e um manual próprio. Tem um manual próprio porque às vezes nem a gente que é bibliotecário entende o livro, imagina o aluno, pra fazer alguma coisa mais mastigada.”

3.3.6 Hipótese D: os bibliotecários desenvolvem um saber-fazer decorrente das ações de educar que executam

Pelos seus relatos, foi possível perceber que os bibliotecários de referência operacionalizam diversas ações voltadas para os alunos de graduação, que têm por objetivo auxiliar o

⁸ Ver nas referências: França e Vasconcellos (2008)

desenvolvimento de práticas letradas e ajudá-los a melhor se introduzirem e caminhar no meio acadêmico, principalmente com relação à busca, seleção e uso da informação.

Segundo suas explicações, suas atividades diárias variam de acordo com a época do semestre, com os usuários a que atendem, tipos de serviços que prestam ou dependem da demanda de determinado produto. Todos eles têm serviços direcionados para o atendimento ao usuário. Relataram que o atendimento ao público reserva para cada dia uma surpresa. Assim, os profissionais que atuam na referência são levados a aprender a lidar com os imprevistos, bem como com os vários tipos de emoções humanas.

É o que disse a entrevistada 3:

“Na referência, nosso dia nunca é igual, nunca é dentro do que a gente prevê. [...] O meu dia é uma caixinha de surpresas. Às vezes me programo, mas chega um aluno ou professor com um mega problema. Aí, tento resolver, aí vai”.

De acordo com o entrevistado 12 (formado há 16 anos):

“Eu acho que temos ido para além do trabalho de bibliotecário de referência nesse mundo contemporâneo. Às vezes, eu percebo que tenho que ser um psicólogo também, em todos os níveis. Você vai desenvolvendo um felling, a gente vai pegando mais a questão da condição humana e também da psicologia.

Os sujeitos da pesquisa deram respostas bem diversificadas sobre os conhecimentos e saberes adquiridos no curso de biblioteconomia, que os auxiliam hoje no seu fazer de bibliotecário de referência. Seis deles disseram se embasar nas teorias estudadas e consultadas em livros e apostilas da área. A esse respeito, cinco deles citaram o livro *A prática do serviço de referência* de Denis Grogan⁹. O livro foi publicado originalmente em 1979, porém revisto e atualizado em 1991, quando saiu uma edição traduzida para o português. Desses cinco entrevistados que o citaram, três possuíam até 10 anos de formados e dois mais de 10 anos. A citação desse livro pode ser tomada como indício da base, que adquiriram nos cursos de graduação a cerca do

⁹ Ver nas referências: Grogan (1995).

serviço de referência, visto que essa fonte se refere a informações e experiências ocorridas no Reino Unido com pouca relação, portanto, com a vivência do bibliotecário de referência em contexto brasileiro.

Três entrevistados afirmaram que na graduação tomaram conhecimento de teorias sobre o serviço de referência e dois disseram que o que aprenderam dizia respeito à competência informacional. Esses últimos, porém, apresentam ideias distintas a respeito do saber adquirido sobre esse tema. É o que se vê a seguir:

Entrevistado 3 (formado há 8 anos):

“Foram mais sinais, que existe um setor chamado referência, que este setor atende usuários, que ele faz educação de usuário, que existe competência informacional, principalmente em crianças. Na biblioteconomia, competência informacional é 8 ou 80, atende criança ou atende empresa pra formar profissionais ótimos para atuação no mercado. Do curso, eu tenho apontamentos de coisas que existem, como essas coisas se juntam na prática, vi na prática, eu não tive essa base, essa visão.”

Para o entrevistado 16 (formado há 8 anos):

“Não sei falar nome de disciplina, mas aquela coisa da gente estudar linguagem, os vocabulários controlados. A disciplina sobre o setor de referência, pois a gente aprende a lidar com as pessoas, formação do leitor também foi algo que me ajudou muito, a de recuperação da informação e a de competência informacional também.”

Os entrevistados, ao se referirem ao que estudaram na graduação, relataram os seguintes temas que os auxiliam em suas atividades de educar: organização da informação, teorias sobre o serviço de referência, entrevista de referência, indexação, compras de materiais bibliográficos, linguagens, formação do leitor. Convém ressaltar que quatro bibliotecários entrevistados citaram que aprenderam na graduação as técnicas de pesquisa e as avaliam como um importante conhecimento no auxílio ao desenvolvimento do letramento informacional acadêmico.

O entrevistado 2 (formado há 6 anos), ao falar sobre conhecimentos e saberes aprendidos na graduação que são utilizados em seu trabalho de educar, disse o seguinte:

“Tem uma experiência teórica de pesquisa também, de revocação, essas coisas que a gente começa, os próprios conhecimentos relativos à pesquisa que a gente tem que usar para conseguir entender uma busca, conseguir fazer uma busca, consegui ensinar. Então, os conhecimentos que a gente mais usa são os aqueles formais de organização da informação, que a gente tenta passar para o usuário.”

Além do conhecimento acadêmico validado pela ciência, os relatos obtidos levaram ao entendimento de que, para que a atividade do bibliotecário de referência na ação de educar alunos de graduação se efetive, é fundamental que outros saberes sejam construídos, saberes carregados da subjetividade, pois esta por ter sido desenvolvida em determinado meio social influencia o processo de educar e é, ao mesmo tempo, influenciada por ele.

Os entrevistados comentaram sobre os conhecimentos e saberes que eles construíram ao longo de suas experiências de vida e de trabalho no setor de referência. Sete deles disseram que desenvolveram a habilidade de saber ouvir e que isso tem sido de extrema valia para entendimento e satisfação da demanda dos graduandos. Três afirmaram que atuar no setor de referência fez com que eles se mantivessem sempre atualizados e outros três afirmaram ter desenvolvido mais paciência. Outros saberes também foram citados, dentre eles: sensibilidade, intuição, conhecimento da área e do acervo, capacidade para se relacionar, confiança, saber procurar, conhecimento do público, saber lidar com as diferenças, humildade, curiosidade, saber conversar e a observar as ações dos outros.

Para o entrevistado 7 (formado há 28 anos):

“Eu acho que o ouvir, o entender o que a outra pessoa quer, saber interpretar a maneira como a pessoa está colocando, porque muitas vezes se você não tiver paciência de ouvir, não sai nada.”

Para o entrevistado 9 (formado há 12 anos):

“Bom, eu acho que lidar com usuário é complicado, né? Você vai passando nos lugares e percebendo que cada pessoa reage de uma forma diferente quando você fala. Eu acho que isso eu trouxe de outros lugares, pois eu era super tímida, aí eu desenvolvi, nisso a referência me ajudou, me trouxe mais isso.”

Para o entrevistado 15 (formado há 6 anos):

“Basicamente, a paciência, saber ouvir, saber conversar, porque às vezes nem mesmo o usuário sabe o que ele está querendo. Fazer perguntas pra chegar exatamente na pergunta que ele quer.”

3.3.7 Hipótese E: os bibliotecários desenvolvem operações específicas a cada ação de educar

Conciliando e, às vezes, se contrapondo aos conhecimentos e saberes construídos ainda na graduação ou nas experiências de vida e trabalho, cada sujeito entrevistado buscou produzir, segundo os relatos colhidos, formas próprias de operacionalizar ações voltadas para a educação dos alunos de graduação. Vale ressaltar, que muitas vezes essas operações não estavam prescritas, e mesmo se assim estivessem, por conta da subjetividade e da internalização do contexto social vivenciado por cada um, teceu minúcias peculiares sobre os modos de executar suas ações.

As respostas que os entrevistados deram confirmaram que cada um dos sujeitos desenvolveu técnicas próprias para esse saber-fazer. Quatro dos entrevistados explicaram que se assentam junto com os graduandos e mostram os possíveis caminhos para acesso à informação pertinente à necessidade que eles apresentam. Três mencionaram que solicitam aos alunos que mostrem como estão fazendo as buscas em bases de dados e, assim, verificam os erros, mostram as falhas e ensinam a forma mais eficiente de recuperar a informação desejada. Dois deles contaram que, ao se prepararem para as orientações coletivas sobre bases de dados, eles as testam, fazem um roteiro ou uma apresentação em *power point* para direcioná-los como proceder.

Como se afirmou antes houve uma grande diversidade nas respostas sobre as formas de operacionalização das ações de educar. Dentre elas, vale frisar as que foram citadas por pelo menos dois bibliotecários: os atendimentos ocorrem individual ou coletivamente e, dependendo do interesse e disponibilidade do usuário, estes são mais rápidos ou mais completos. As apresentações que ocorrem em salas de aula ou auditórios, muitas vezes, são concluídas com uma visita física à biblioteca para que o bibliotecário mostre o espaço físico e os serviços disponíveis. E há, também, os atendimentos feitos dentro da biblioteca, quando o bibliotecário aborda os usuários e indaga sobre a necessidade de ajuda.

O entrevistado 14 (formado há 10 anos) assim explicou:

“Bem, na parte do curso, eu, primeiro, testo as bases, faço o passo a passo. Na parte da normalização também, pois eu acho que é muito importante me informar das regras, das mudanças.”

O entrevistado 7 (formado há 28 anos) disse:

“Complicado, porque cada caso é um caso. A gente circula pelo ambiente, a gente fica atento, a questão é mais da observação, pois a gente, às vezes, está passando e vê que a pessoa está tendo certa dificuldade numa pesquisa no computador ou na busca de um livro. A gente chega junto e pergunta se está precisando de ajuda, se está precisando localizar algo. Então, acho que é bem pela observação mesmo que a gente educa. Pelo comportamento do usuário a gente vai verificando se ele tem necessidade de uma ajuda, e, também, de chamar a atenção dele quando necessário.”

Já o entrevistado 15 (formado há 6 anos) se posicionou dessa forma:

“A gente mostra como entra na tela, onde ele tem que digitar, se é por título, autor, assunto. A gente gosta de levar ele até à estante, mostrar pra ele a lombada do livro, onde está a classificação, que está em ordem alfabética, o que ele pode a partir daquele número, que todos os números iguais vão ser do mesmo assunto. Se ele quiser ver os outros livros, ele tem essa liberdade.”

Ao desenvolver esse saber-fazer próprio e dedicado às atividades de educar alunos de graduação, os bibliotecários de referência se mostram diferentes de outros profissionais que atuam na universidade e que também possuem a função de educar os alunos. É justamente na operacionalização dessas ações de educar que está o diferencial do profissional bibliotecário. De acordo com as reflexões dos entrevistados, o diferencial está em como auxiliar a pesquisa, em explicar como localizar e disponibilizar informações, no objeto do trabalho, no saber ouvir e ter paciência, na versatilidade de ações que podem ser direcionadas para auxiliar a formação de comportamentos, a como tratar assuntos bibliográficos e usar ferramentas que podem ampliar o conhecimento.

Para o entrevistado 10 (formado há 30 anos):

“A diferença é que, na verdade o objeto de trabalho que é diferente, porque a forma eu acho que é a mesma. A gente orienta como também o professor que está lá na sala de aula ou outro profissional. No nosso caso, é a informação, são os instrumentos, onde está essa informação.”

Para o entrevistado 14 (formado há 10 anos):

“Eu acho que é a educação na busca da informação, as estratégias, como ele vai fazer. Acho que só a gente tem esse domínio, essa competência.”

Assim, o profissional bibliotecário em contextos acadêmicos e no setor de referência, teria, segundo os entrevistados alguns diferenciais. Dentre eles, a possibilidade de interagir com os alunos individualmente e, assim, com mais facilidade, perceber suas necessidades, habilidades, perspectivas, o que trabalhar para superar suas deficiências e aprimorar suas qualidades.

3.3.8 Hipótese F: Os bibliotecários têm colocado em prática o princípio de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre as informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.

A biblioteca universitária oferece apoio ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa, extensão e administração da universidade. Nesse sentido, seus profissionais precisam atuar em consonância com as finalidades institucionais e da educação superior. Os bibliotecários que atuam em

instituições universitárias, principalmente aqueles que fazem contato direto com os usuários, precisam estar, portanto, atentos ao debate universitário que cerca tais finalidades, especialmente aos que tratam de abordagens pedagógicas.

É hoje consensual dentre os educadores e, portanto, independentemente dos paradigmas educacionais a que se filiam, que os profissionais envolvidos com educação devem atuar de forma a desenvolver a autonomia e independência do educando, sua vontade de buscar e de aprender, o olhar abrangente e de totalidade, a capacidade crítica, a iniciativa e a criatividade. Isso significa contribuir para que os graduandos se tornem letrados informacionalmente. Dentre os que foram entrevistados para a presente pesquisa, 25% citaram explicitamente a importância de tornar os alunos mais independentes para que eles próprios saibam onde buscar a informação, como buscar e o que selecionar. Outras preocupações deles se referiram à correta utilização das fontes de informação e à utilização plena dos serviços e produtos da biblioteca, mencionados por seis.

Para o entrevistado 9 (formado há 12 anos):

“Educar mesmo é você ensinar ele ter domínio das ferramentas, do Pergamum, do Portal da Capes. Aqui, eles pesquisam muito na biblioteca do Senado. Então, é ensinar ele ter autonomia para pesquisar em casa, pra ele saber fazer mesmo.”

Para o entrevistado 8 (formado há 10 anos):

“A parte de mostrar o caminho, o que tem, o que está disponível. Você mostra a disponibilidade. Você tem outro passo que é providenciar a exploração das ferramentas”.

Foram também mencionadas outras preocupações que o bibliotecário de referência tem em sua atividade de educar alunos de graduação: incentivar o letramento; orientar sobre a confiabilidade das fontes consultadas; ensinar o caminho para encontrar a informação; mostrar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; suprir a deficiência do ensino médio; atender demandas; que eles sejam capazes de fazer pesquisas validadas no meio acadêmico; mostrar a importância de se

seguir regras de criação e apresentação dos trabalhos acadêmicos por conta da visibilidade que esses trabalhos terão ao serem divulgados.

Para o entrevistado 4 (formado há 7 anos):

“Eu acho que principalmente deixar o aluno mais independente. Ensinar o caminho, mostrar o que a biblioteca tem para oferecer, porque de resto eu acho que depende muito mais do aluno, dele correr atrás e poder aproveitar aquilo que a gente oferece aqui.”

Para o entrevistado 14 (formado há 10 anos):

“Preocupação mesmo é quanto ao interesse do aluno, que hoje eu não vejo muito. Às vezes, quer fazer o trabalho de qualquer jeito. Então, às vezes, eu falo: seu trabalho vai para uma base de dados, vai aparecer. São os detalhes do trabalho também, tanto estéticos, quanto de conteúdo. Agora, na época de informação disponível, esse negócio ficou bem mais grave. Parece que o interesse diminuiu, parece que é o contrário do que se imagina.”

Para o entrevistado 2 (formado há 6 anos):

“Na verdade é no sentido de incentivar o letramento mesmo, de forma que eles fiquem independentes.”

Percebeu-se, assim, que a grande preocupação dos bibliotecários se refere às ações e sentimentos dos estudantes de graduação com relação ao desenvolvimento de seu letramento informacional acadêmico. Perguntados sobre o que cabe ao aluno nesse processo, 56% dos entrevistados afirmaram ser fundamental que o graduando tenha interesse, 31% acreditam ser essencial que os mesmos tenham vontade de aprender e 18% pensam ser importante a vontade de perguntar. Vale frisar que, também foram mencionados: que os estudantes tenham disponibilidade, autonomia, vontade de desenvolver, consciência da importância de ocupar uma vaga na universidade e que tenham confiança no bibliotecário de referência.

Para o entrevistado 11 (formado há 24 anos):

“É a consciência de que ele vem pra universidade, que é uma coisa que ele tem que prezar muito, pois é muito disputado. Muitos vêm meio dispersos, à medida do caminhar ou ele se engaja com a importância do compromisso com a sua formação ou ele não vai se dar bem.”

Para o entrevistado 15 (formado há 6 anos):

“Considero principalmente o interesse. Tem muito usuário, muito estudante que é preguiçoso. Ele chega ao balcão de empréstimo e fala ‘eu quero isso’! E espera que o funcionário vá lá e pega o livro na estante pra ele. Funciona? Funciona, mas não é o interessante pra ele. O ideal é ele aprender a usar a biblioteca, ser independente com relação à biblioteca e, no caso de necessidade, a gente pode auxiliá-lo. Porque como ele vai ficar aqui por quatro anos, ele não pode ser dependente por quatro anos. Ele tem que saber se comportar.”

3.3.9 Desenvolvimento profissional de bibliotecários de referência

Considerando-se as diversas ações realizadas pelos entrevistados na sua atividade de bibliotecário de referência, especialmente as de educar alunos de graduação e mesmo as de supervisionar serviços administrativos das bibliotecas, a existência de apoios ao desenvolvimento deles assume grande relevância social e educacional.

Desenvolvimento profissional¹⁰ é definido por Machado como:

Ato ou efeito do progresso profissional resultante do exercício de uma atividade e do esforço empreendido pelo trabalhador ao se aplicar nela e na sua formação contínua, visando aperfeiçoar seu trabalho, alargar seus conhecimentos e aumentar suas faculdades intelectuais. O desenvolvimento profissional é alcançado mediante o domínio dos fundamentos que informam as técnicas empregadas no trabalho, a compreensão aprofundada do fenômeno ou objeto sobre o qual o trabalhador atua, o entendimento do contexto das relações técnicas e sociais em que está inserido, o aumento da sua responsabilidade, a possibilidade de exercitar sua criatividade e a sua disposição para empregar sua inteligência e motivação na profissão ou atividade a que se dedica. (In: FIDALGO e MACHADO, 2000, p. 99)

¹⁰ O conceito de desenvolvimento profissional integra esta pesquisa, porque tendo ela caráter aplicado, seus resultados visam à construção de uma proposta técnica intencionada a contribuir com a melhoria da qualidade das ações do bibliotecário de referência, particularmente as ações de educador que constituem essa atividade.

O desenvolvimento profissional dos entrevistados, segundo seus relatos, se dá na utilização rotineira de técnicas de mediação, normalização, catalogação e controle bibliográfico nas Unidades de Informação. Nas suas tarefas diárias, eles remontam às estratégias que os ajudem a melhorar suas ações, pode-se dizer na lógica da tentativa e erro. Perguntados sobre os apoios institucionais que contam para o desenvolvimento profissional, 10 afirmaram não ter nenhum ou mesmo não conhecer qualquer curso ou capacitação voltados especificamente para o bibliotecário de referência. Porém, quatro entrevistados afirmaram haver participado de formações para a utilização de bases de dados, dois disseram ter participado de eventos realizados pelo próprio Sistema de Bibliotecas e outros dois cursaram um curso a distância de normalização de trabalhos acadêmicos.

Para o entrevistado 3 (formado há 8 anos):

“Com certeza, pois falta didática, a gente aprende errando. A gente conversa com o aluno, ensina. Na verdade, muitas vezes, a gente quer ensinar e não fazer para ele o tempo todo. Mas, às vezes, não temos conhecimento das ferramentas, às vezes a gente descobre alguma com um colega.”

Para o entrevistado 10 (formado há 30 anos):

“Especificamente para a referência não tem tido nenhuma orientação. Tem a BU¹¹ que às vezes está sempre fazendo eventos, que nos chama pra assistir apresentação de bases de dados. Às vezes o pessoal das próprias bases vem, faz esse trabalho de apresentação e se coloca lá pra qualquer dúvida que a gente tenha ao fazer a utilização delas, mas não cursos.”

Para o entrevistado 14 (formado há 10 anos):

“Nenhum. E até mesmo se fosse dar pra gente tem pouca coisa. Mesmo se eu quisesse. Se eu fosse buscar sozinha, tem muito pouca coisa sobre a referência. Sobre catalogação tem a toda hora.”

¹¹ BU: Biblioteca Universitária; designa também o Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Algumas habilidades e atitudes são requeridas do bibliotecário para seu desenvolvimento profissional. Podem ser elencadas dentre elas a habilidade para desenvolver, implantar e operacionalizar ferramentas que o ajudem a filtrar, analisar, sintetizar e disseminar a grande quantidade de informações disponíveis. São igualmente demandadas as habilidades pedagógicas que fomentem nos usuários atitudes independentes e construtivas de busca e seleção de fontes de informação.

Perguntados sobre o que seria essencial em uma atividade formativa para bibliotecários de referência tendo em vista suas ações como educadores, as respostas variaram bastante. Relataram que a atividade deveria mostrar diversas formas didáticas de trabalhar a referência tanto individual como coletivamente; que teria de ser algo dinâmico e prático; que deveria abordar os aspectos pessoais de lidar com o público; ter foco na condição humana e no desenvolvimento de pessoas; considerar os aspectos das ferramentas e das tecnologias. E, ainda, teria que ligar a biblioteconomia à pedagogia, com aspectos de filosofia e gestão de pessoas, bem com aprofundar nessa área de atuação considerando como cada profissional trabalha a parte de busca e conteúdo.

Para o entrevistado 3 (formado há 8 anos):

“Eu acho que nos cursos de biblioteconomia a parte de humanidades está ficando muito de lado e você tem que ter isso. Tem que ter percepção e saber como lidar com o outro, ter didática, coisa que a gente não aprende no curso, eu acho que seria importante.”

Para o entrevistado 2 (formado há 6 anos)

“As coisas que se desenvolvem mesmo são as relacionadas aos mecanismos de pesquisa. Agora, o trabalho de referência tem dois aspectos: o aspecto pessoal e o aspecto da ferramenta. O aspecto pessoal de como lidar com o usuário pessoalmente, o que envolve um pouco de psicologia não é abordado. Eu nunca vi isso ser abordado, ou é abordado em passagens nas disciplinas de graduação, nas poucas que teve algo sobre referência.”

3.4 Considerações finais

Os bibliotecários de referência entrevistados trouxeram informações importantes, contribuindo significativamente para o esclarecimento do problema que motivou a pesquisa realizada e o alcance de seus objetivos. Eles refletiram sobre a atividade que exercem no setor de referência das bibliotecas, suas ações e operações diante da necessidade de atuarem como educadores no letramento informacional acadêmico de graduandos. Recorreu-se a duas funções da análise de conteúdo para analisar suas falas. Por meio da primeira e com intenção heurística, ou seja de realizar análise exploratória e realizar descobertas, foram apresentadas as reflexões dos bibliotecários sobre as questões levantadas pela pesquisa. Por meio da segunda, chamada por Bardin (2008) de administração da prova, foram recolhidos elementos das falas dos entrevistados que trouxessem elementos para a discussão das hipóteses levantadas no início da pesquisa. Como a pesquisa teve caráter exploratório, não houve a intenção de comprovar hipóteses, mas de buscar, heurísticamente, elementos das falas dos entrevistados que ajudassem a aprofundar a discussão sobre as questões tratadas. Para isso, pode-se considerar que as contribuições obtidas deles foram muito importantes.

A partir das reflexões dos bibliotecários entrevistados sobre o que é o trabalho da referência, as ações exercidas por eles no dia a dia e as operações de que fazem mão para executá-las foi possível perceber que esses profissionais exercem uma atividade complexa. O leque de suas ações de educar alunos de graduação é bem variado e grandes são seus desafios para o desenvolvimento de letramento informacional acadêmico.

Percebeu-se, também, que os entrevistados necessitam de condições peculiares para desenvolver as operações de suas ações de educar, que essas operações dependem de cada um e de suas vivências pessoais e sociais. Frente aos desafios que enfrentam diariamente os entrevistados constituem um saber-fazer pessoal e fundamental para a sua atuação de educadores.

Os bibliotecários pesquisados utilizam ferramentas ou desenvolveram instrumentos, que os ajudam e facilitam na sua atividade de auxiliar os alunos de graduação a desenvolverem práticas letradas no universo acadêmico. Esses instrumentos e ferramentas são utilizados partindo do pressuposto de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento, quando o mesmo reflete sobre as informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.

Para as universidades, está posto o desafio de formar sujeitos criativos, autônomos e críticos. O bibliotecário de referência faz parte de um coletivo de profissionais que podem contribuir para isso. Porém, o aprendizado de como organizar, desenvolver e avaliar suas práticas de mediação pedagógica ainda se dá de maneira assistemática e informal. Ele realiza uma função-meio de auxiliar ou até mesmo de fazer a busca de informação para o usuário. Mas, na sua função de educador deve abrir espaço e fazer as conduções devidas para que as pessoas que o procuram construam sua autonomia. Mas sua formação em biblioteconomia quase não o auxilia nessa tarefa.

A atividade do bibliotecário de referência de promover o desenvolvimento do letramento acadêmico traz muitos benefícios para os alunos de graduação e para a comunidade acadêmica como um todo, uma vez que o entendimento de práticas letradas no meio universitário facilita e possibilita a realização de trabalhos e pesquisas válidas por esse universo. Também favorece o desenvolvimento local ao promover a formação de pessoas aptas a lidar, de forma crítica e criativa, com as exigências da atual chamada sociedade da informação.

Vale ressaltar que são aprendizados pessoais, que somente se concretizam porque se sustentam em relações sociais, em estruturas coletivas, um processo nada simples no qual se integram diferentes tipos de experiências e oportunidades. As habilidades requeridas às pessoas pelo atual contexto societário requerem o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico, que é também condição importante para o desenvolvimento local. Dentre elas, destaca-se a capacidade de manter-se atualizado e curioso, valorizar e procurar parcerias e diálogos com profissionais

mais experientes, buscar fontes confiáveis de apoio para análise de situações e atitude permanente de indagação e busca de soluções.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas*. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2004. 165p.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2008. 281 p.

FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.) *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000.

FRANÇA, Júnia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 8. ed. rev. e aum. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008. 213 p.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196p.

HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: 1973. 294p.

LITTON, Gaston. *A informação na biblioteca moderna*. Ed. bras., rev. e adaptada. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975. 223p.

MACHADO, Lucília. Desenvolvimento profissional. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.) *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 99.

SILVA, C. R. et al. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organ. rurais agroind.*, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: < <http://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

4. APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA

Fabiana Pereira Santos

Mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local no Centro Universitário UNA.

E-mail: fabiana.ufmg@gmail.com

Lucília Regina de Souza Machado

Doutora em Educação pela PUC de São Paulo.

E-mail: ismachado@uai.com.br

RESUMO

Trata-se de contribuição técnica derivada de dissertação de mestrado. O objetivo foi desenvolver e contextualizar material didático para curso de formação continuada destinado ao desenvolvimento profissional de bibliotecários de referência com compromissos de inovação social e o desenvolvimento local. As diretrizes para essa formação continuada basearam-se em pesquisa bibliográfica fundamentada em autores que refletem criticamente sobre o tema e em resultados de uma pesquisa descritiva e aplicada sobre o assunto junto a bibliotecários de referência, que atuam em atividade de mediação pedagógica e consequente educação de alunos de graduação. A formação continuada, organizada em 200 horas/aula, foi dividida em cinco módulos que serão ministrados por profissionais capacitados para tais. Os módulos são: didática; atendimento ao público; desenvolvimento e gestão de pessoas; ferramentas e tecnologias da informação; condição humana. Esta proposta foi concebida com a intenção de contribuir para a organização e incentivo de práticas de formação dos bibliotecários de referência e, como consequência, melhor atuação desses profissionais no auxílio ao desenvolvimento do letramento informacional acadêmico de alunos de graduação e fomento ao desenvolvimento local.

PALAVRAS-CHAVE: Formação continuada. Bibliotecários de referência. Educação.

ABSTRACT

This is technical contribution derived from dissertation. The goal was to develop and contextualize teaching materials for continuing training for the professional development of reference librarians with commitments to social innovation and local development. The guidelines for this continuing education based on bibliographical research grounded in authors who reflect critically on the subject and on results of a descriptive and applied research on the subject with reference librarians, who work in mediation activity and consequent pedagogical education of undergraduates. Continuing training, organized in 200 hours/class, was divided into five modules which will be taught by trained professionals for such. The modules are: didactics; service to the public; development and personnel management; tools and information technologies; human condition. This proposal was designed with the intention of contributing to the organisation and encouragement of training practices of reference librarians and, as a consequence, better performance of these professionals in the development aid of the information literacy of academic undergraduate students and fostering local development.

Keywords: Continuing training. Reference librarians. Education.

4.1 Introdução

Em época de grandes desenvolvimentos tecnológicos e aumento exponencial da informação produzida e disponibilizada, o trabalho do bibliotecário de referência mostra-se de grande relevância, principalmente em contextos acadêmicos. Esta proposta de formação continuada se alicerça em reflexões que bibliotecários de referência fazem a respeito de sua atividade e ações como educadores no meio universitário. Tais reflexões foram obtidas por pesquisa realizada para fins de conclusão de um mestrado em gestão social, educação e desenvolvimento local, realizado no Centro Universitário UNA, em Belo Horizonte, Minas Gerais.

A dissertação versou sobre o saber-fazer de bibliotecários de referência no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico de graduandos e foi iniciada com uma pesquisa bibliográfica acerca da temática do saber-fazer, enquanto forma de produção de saberes importantes para a vivência em sociedade. Foram realizadas buscas em bases de dados com os seguintes termos: saber-fazer, conhecimento, teoria da atividade, mediação pedagógica, bibliotecário de referência, letramento, letramento acadêmico, letramento informacional. Os documentos recuperados foram lidos e serviram de base para o referencial teórico, que alicerçou a coleta e a análise dos dados obtidos.

A pesquisa teve caráter aplicado, pois foi realizada com a finalidade de gerar informações que subsidiassem a produção de uma contribuição técnica com a perspectiva de permitir intervenção educativa. De caráter também descritivo, ela se apoiou em entrevistas realizadas em 16 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFMG, que têm como público-alvo alunos de cursos de graduação. Em cada uma foi entrevistado um bibliotecário de referência. Foram feitas, portanto, 16 entrevistas do tipo semi-estruturadas. O material foi transcrito, sistematizado e submetido à técnica de análise de conteúdo. Foi possível conhecer um pouco do saber-fazer do bibliotecário

de referência, que emerge da atividade prática de auxiliar o letramento informacional acadêmico de alunos de graduação.

Os dados obtidos confirmaram a necessidade de formação continuada para melhor atuação desses profissionais em seu dia a dia, ou seja, uma formação que os auxiliem a exercerem sua atividade de educar. Para Miranda e Solino (2006, p. 386),

[...] a educação continuada pode ser praticada de diversas formas: participação em seminários, congressos, conferências ou ciclos de debates; leitura de trabalhos de congressos publicados em anais, livros e periódicos especializados nacionais e estrangeiros; cursos de características e duração diversificada, teóricos ou práticos (ministrados por escolas e associações profissionais); programas de pós-graduação; estudos individuais e em grupos com colegas; visitas técnicas; conversas com colegas para troca de experiências; participação em grupos de discussão. Deve-se salientar, também, que uma nova oportunidade para reciclagem profissional são os cursos de educação a distância, permitida pela facilidade de rapidez no desenvolvimento das redes de computadores, pertinente aos progressos das telecomunicações.

Este artigo objetiva apresentar uma proposta didática para curso de formação continuada destinado ao desenvolvimento profissional de bibliotecários de referência. Vale ressaltar as contribuições práticas que essa formação poderá trazer para o desenvolvimento local, pois o letramento informacional acadêmico de alunos de graduação é condição fundamental para sua inserção crítica, ativa e convivência social no mundo contemporâneo, na sua vida profissional futura e nas suas relações com a comunidade em que vive. Nesse sentido, aprimorar a prática do bibliotecário de referência se mostra de fundamental importância, pois o fazer desse profissional pode impactar positivamente o processo educacional dos alunos, visto que a criação e desenvolvimento de letramento informacional acadêmico são fundamentais para o bom e produtivo aproveitamento do tempo, que eles passam na instituição universidade e para o exercício de suas futuras atividades profissionais.

O saber-fazer que o bibliotecário de referência tem construído na sua prática profissional representa uma inovação, que não é construída de forma isolada e apenas individualmente. Trata-se de uma produção socialmente determinada e que requer ser também socialmente compartilhada. Este artigo traz, portanto, como proposta de intervenção, uma formação continuada que se alimentou das reflexões de bibliotecários de referência da UFMG com relação à atividade que desenvolvem no processo de letramento informacional acadêmico de alunos de graduação. Nesse sentido, essa proposta também se propõe a ser uma inovação, que também tem a perspectiva de ser socialmente constituída uma vez que contou com a contribuição da literatura consultada e dos bibliotecários que foram entrevistados. Para efetivamente se tornar uma inovação social precisa ser divulgada e disseminada a todos que estejam direta ou indiretamente envolvidos e interessados em desenvolvê-la.

Este artigo está dividido em cinco partes: a primeira, esta introdução, onde são abordados a origem, contexto, objetivos e finalidades da proposta apresentada; uma segunda parte que traz as bases teóricas para sua construção; a terceira abordando o produto técnico; a quarta em que há uma descrição detalhada desse produto; e a quinta que versa sobre as considerações finais.

4.2 Bases teóricas

A atividade do bibliotecário de referência, assim como a de outros profissionais que trabalham com informação, tem sido modificada de forma exponencial. Com as TICs a velocidade com que a informação é criada e disponibilizada oferece novas frentes e possibilidades de trabalho, além de criar novas situações e desafios. Para Rubi, Euclides e Santos (2006, p. 79)

No caso do profissional da informação, especificamente o bibliotecário, não é diferente, pois ele é um dos que mais vem sentindo os efeitos dessas inovações tecnológicas, visto que a diversidade de suportes e de recursos informacionais exige do profissional constante renovação de seus conhecimentos e do seu agir no trabalho.

Em meios acadêmicos, esse fato é ainda mais relevante, uma vez que a qualidade, veracidade e validade das informações divulgadas e compartilhadas têm grande valia para a produção de trabalhos úteis para a ciência e também para a sociedade.

É neste contexto que se insere o trabalho dos bibliotecários de referência e sua atividade de mediação pedagógica, pois esta objetiva auxiliar alunos de graduação na construção de práticas letradas no universo acadêmico. O referencial teórico, que serve de base para a presente proposta de formação continuada, foi construído tendo a temática dos letramentos como principal foco (DUDZIAK, 2003; FISCHER, 2008; GASQUE, 2010; LORGUS, 2009), utiliza as bases da Teoria da Atividade de Leontiev (1960, 1978, 1983) e conceitos da ergologia (SANTOS, 1997; TRINQUET, 2010; SCHWARTZ, 2007). Todas essas contribuições são importantes para fundamentar a compreensão das atividades de mediação pedagógica do bibliotecário no ato de educar.

A universidade é um ambiente rico em diversidades culturais e ideológicas e, portanto, repleta de contextos próprios. Trata-se de um meio que exige dos sujeitos discernimento crítico e o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos específicos. Para se apropriar das especificidades desse meio é fundamental que o indivíduo seja letrado academicamente. Mais especificamente com relação à informação, existem habilidades e saberes importantes que devem ser desenvolvidos para que o sujeito a utilize de forma consciente, crítica e eficaz. É neste contexto que surge e se torna muito importante o letramento informacional acadêmico.

Por letramento informacional acadêmico está sendo considerado o conjunto de habilidades do sujeito de buscar, avaliar, selecionar e utilizar as fontes de informação para criação e desenvolvimento de conhecimentos validáveis pela academia. Sendo assim, cabe ao bibliotecário, especialista em informação, esteja ela em qualquer suporte, por meio de mediação pedagógica, auxiliar os alunos de graduação no desenvolvimento dessas habilidades que possibilitem a formação de práticas letradas. Vale acrescentar, porém, que a formação do profissional

bibliotecário é de bacharel e carente em conteúdos pedagógicos. Sendo assim, esses profissionais têm se valido do desenvolvimento de um saber-fazer próprio para executar tais atividades educacionais. Ao falar sobre habilidades requeridas dos bibliotecários para atuar como mediadores, Dias et al (2004, p. 2) afirmam:

Desse modo, os bibliotecários devem ter habilidades especiais em relação ao ensino/aprendizagem da localização de recursos, a formulação adequada das buscas, a decodificação da informação, a localização, a seleção e consulta de registros e de documentos em diferentes suportes e formatos. Aliado a isso, encontram-se também os valores éticos e legais relativos ao acesso e uso da informação. As destrezas no uso das tecnologias de informação e comunicação devem ser aprendidas com o apoio de programas institucionais, bem como os processos de determinação das necessidades de informação, sua análise e sua reelaboração e disseminação à comunidade com a finalidade de produção de novo conhecimento – eis o grande desafio para a capacitação em serviço dos bibliotecários enquanto mediadores desse aprendizado nas bibliotecas brasileiras.

A Teoria da Atividade de Leontiev (1960, 1978, 1983) oferece importantes conceitos e fundamentos para a pesquisa, análise e intervenção sobre a atividade de mediação pedagógica exercida por bibliotecários para auxiliar o desenvolvimento de práticas letradas. Ela leva em consideração as dimensões históricas e sociais do saber e nela a atividade supõe uma troca com o mundo. Nesta teoria, toda atividade humana decorre de uma necessidade social que se constitui no motivo que a impulsiona e dirige. Para a execução dessa atividade, ações são desenvolvidas e cada uma tem seu objetivo, cuja materialização pressupõe a realização de operações, que caracterizam as condições sob as quais a atividade é realizada. Assim, a atividade de mediação pedagógica e conseqüente educação de alunos de graduação advém da necessidade social de tornar os estudantes de graduação sujeitos letrados em informações acadêmicas.

Para que tais habilidades sejam construídas, o bibliotecário deve atuar como mediador pedagógico, baseando-se em ideais pedagógicos de valorização do sujeito e a partir da compreensão da sua realidade histórico-cultural, entendendo seu papel na sociedade e na construção de sua própria realidade. Para Moran, Masetto e Behrens (2000) se evidencia o papel do sujeito que aprende, para que ele se torne autônomo e atinja seus objetivos. Assim, o

bibliotecário deve ter em mente que é a atividade de educar uma relação de troca mútua entre esses profissionais, os alunos de graduação e o ambiente acadêmico.

4.3 Abordando o produto técnico

Parte-se do pressuposto de que todo saber, como fenômeno histórico e dialético, é uma construção pessoal, impossível de se constituir fora de relações sociais, de uma dinâmica coletiva. Todo saber é único, simultaneamente singular e social. Para entender o saber-fazer produzido e desenvolvido pelos bibliotecários de referência foi fundamental conhecer um pouco de suas vivências e de reflexões.

Considerando que entre trabalho prescrito e trabalho real há discrepâncias e dissonâncias, cursos formais de capacitação, quaisquer que sejam eles, nunca conseguirão preparar integralmente um sujeito para realizar todas as ações de sua atividade de trabalho. Ou seja, cada um, por conta de suas singularidades e determinações sociais e históricas construirá formas próprias do fazer e do saber-fazer. A formação continuada pode, então, ser entendida como a constituição de situações, que, dialeticamente, possam se articular com as vivências no cotidiano dos bibliotecários de referência, e que possam ser utilizadas como espaço de discussões, trocas e produção de conhecimentos. Essa proposta se apresenta, assim, com o intuito de auxiliar e aumentar a eficiência e eficácia das ações de educar desses profissionais.

Na pesquisa realizada, a maioria dos entrevistados informou que, para eles, o setor de referência atende demandas diversas dos usuários. Dentre elas, as ações de buscar, disponibilizar e mediar a informação; conhecer e satisfazer as necessidades dos usuários; orientar o usuário e até mesmo interpretar a informação para o mesmo. Sendo assim, é preciso levar em conta esse contato direto entre o bibliotecário e o usuário. Logo, a formação continuada proposta precisa estar comprometida com a possibilidade de vir a facilitar esta relação.

Também foi muito citada nas entrevistas a tarefa administrativa da biblioteca como parte do cotidiano desse profissional. Dentre elas, foi ressaltada a questão da supervisão e gestão do pessoal administrativo que atua neste setor. Logo, é importante considerar nessa formação as questões da gestão e do desenvolvimento de pessoas para melhorar os serviços prestados por esses sujeitos.

Contudo, o foco fundamental da proposta de formação continuada aqui apresentada trata das ações cotidianas desse profissional de mediação pedagógica com objetivo de educar alunos de graduação. Dentre elas, os entrevistados mencionaram a orientação ao uso do catálogo *online* da biblioteca e do portal da Capes, a orientação sobre como utilizar o sistema de classificação e serviços da biblioteca, dentre outras. Sendo assim, foi perceptível uma demanda de formação básica em didática e procedimentos do ato de educar.

Os bibliotecários de referência citaram como condições importantes para a mediação pedagógica o espaço físico e alguns equipamentos e ferramentas tecnológicas como computadores, Internet, telão, *data-show*, *power point* e bases de dados. Tais indicações sinalizaram para a necessidade de incluir na formação conteúdos voltados para a melhor utilização dessas ferramentas. Alguns dos profissionais consultados afirmaram já utilizar diversas ferramentas em sua atividade de educar, sendo assim, por meio de uma discussão em grupo será possível levantamento de novas e eficientes maneiras de utilizar essas ferramentas para melhor alcance do público alvo.

O comportamento do usuário também foi mencionado como condição importante para as ações de educar. Assim, conhecer um pouco sobre a condição humana, entender as necessidades e anseios dos usuários pode favorecer essas ações, talvez até aumentando o grau de atendimento às demandas dos graduandos.

O atendimento ao usuário também foi ressaltado como um grande desafio para o bibliotecário de referência, uma vez que cada indivíduo se porta de maneira diferente diante das situações. Assim, uma formação voltada para o atendimento ao público será de grande valia para esses profissionais, uma vez que poderão utilizar suas experiências para auxiliar o outro e também aprender a se orientar com conhecimentos e saberes de como atender os usuários em bibliotecas acadêmicas, sempre com o pensamento de auxiliar na educação dos alunos.

Alguns entrevistados afirmaram que o diferencial do profissional bibliotecário em relação aos outros que também trabalham com educação de graduandos é justamente a possibilidade de interação com os alunos de forma individual. Com uma formação continuada voltada para essa interação, acredita-se que será menos complexo perceber as demandas, o que facilitará e até promoverá a administração da imprevisibilidade de um atendimento, além de possibilitar melhor compreensão do público alvo e, às vezes até, incitar o interesse dos mesmos.

Os bibliotecários de referência lidam, portanto, com interações de diferentes conceitos e normas na construção do seu saber-fazer. Esses podem convocar conhecimentos científicos aprendidos na graduação ou em estudos posteriores, representações que desenvolveram nas suas ações diárias, contribuições de diferentes profissionais e trocas de experiências.

O auxílio no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico se apresentou como uma atividade complexa e de grande importância social e educacional. As análises das entrevistas mostraram que a capacitação necessária para profissionais bibliotecários atuarem na educação dos alunos de graduação deverá envolver uma equipe interdisciplinar formada por profissionais das áreas de educação, psicologia, sociologia, administração, biblioteconomia e informática.

Os dados coletados indicam uma formação continuada que seja dinâmica e que tenha conteúdos de didática e formas de lidar com o público. Precisa ter foco na condição humana e no

desenvolvimento e gestão de pessoas. Deverá exercitar a prática fundamentada teoricamente e abranger ferramentas e tecnologias para busca e acesso à informação; e, ainda, ligar a biblioteconomia à pedagogia e filosofia.

4.4 Descrição detalhada do produto técnico

A capacitação proposta está dividida em módulos que contemplam cada um dos aspectos citados na seção anterior, sendo que cada módulo será ministrado por profissional capacitado para tal. Assim, a capacitação terá cinco módulos: didática; atendimento ao público; desenvolvimento e gestão de pessoas; ferramentas e tecnologias da informação; condição humana.

A formação será ministrada presencialmente e a distância, compreendendo 200 horas/aula. Cada módulo terá características próprias, que serão desenvolvidas no desenrolar do curso. Sendo assim, cabe explicitar que o planejamento de cada módulo deverá ser flexível e se adequar aos participantes.

Os módulos terão início com encontros presenciais, nos quais os bibliotecários de referência farão a exposição de situações já vividas, discussão de experiências e até mesmo do conteúdo que eles acreditam ser importante para a formação deles dentro de determinados temas. Haverá ementas, porém, cada formação terá o perfil dos participantes, uma vez que os módulos serão construídos tendo por base as experiências e demandas dos bibliotecários de referência participantes.

A formação será desenvolvida por profissionais capacitados, que consigam articular os conhecimentos científicos e os saberes levantados pelos profissionais da referência, com metodologias dinâmicas e muito diálogo. Para avaliação de cada módulo, serão criados fóruns de

bate-papo para que os participantes da formação continuada interajam, sanem dúvidas e troquem mais experiências. Sendo assim, seguem as ementas de cada módulo, valendo ressaltar mais uma vez que elas são as bases para a construção de um curso que levará em consideração o perfil e as demandas dos participantes.

O módulo I “Didática”, com 40 horas, pode ser ministrado por profissional da área de educação em conjunto com profissional bibliotecário que tenha experiência na referência. Esses dois profissionais poderão estruturar estratégias para criar um ambiente propício à participação e aprendizado conjunto de noções básicas do ensinar e do aprender.

No módulo 2 “Atendimento ao Público”, de 40 horas, foi pensado um trabalho conjunto entre administrador e psicólogo com o objetivo de trabalhar questões relativas ao auxílio prestado pelo bibliotecário de referência no atendimento ao público, mais especificamente aos alunos de graduação. Após o levantamento de experiências e situações já vividas, será possível a análise dos casos e de possíveis procedimentos.

O módulo 3 “Ferramentas e Tecnologias da Informação para Bibliotecários de Referência”, 40 horas, poderá ser ministrado em conjunto por profissionais da área de informática, educação e bibliotecários. O intuito é apresentar e trabalhar ferramentas tecnológicas que possam auxiliar bibliotecários de referência na atividade de mediação pedagógica, atendimento à distância, divulgação de produtos e serviços da biblioteca, entre outros.

O módulo 4 “Gestão e Desenvolvimento de Pessoas”, de 40 horas, pode ser oferecido por administrador em conjunto com psicólogo e bibliotecário com experiência em gerência de bibliotecas. A junção dos saberes desses profissionais com a experiência de bibliotecários de referência poderá trazer grandes discussões sobre a temática e gerar muito conhecimento para

todos. Este módulo poderá discutir questões a respeito da gestão social, incentivando a participação dos envolvidos no entendimento, melhoria e solução de questões locais.

O módulo 5 “Condição humana”, com 40 horas, pode ser oferecido por psicólogos e sociólogos, com intuito de discutir sobre a pluralidade dos seres humanos, para que os bibliotecários de referência tenha uma base compreensiva da atuação com seres humanos.

Acredita-se que nas situações a seguir descritas pelos cinco módulos de ensino e aprendizagem propostos nesta proposta técnica, seguindo as bases de um ambiente colaborativo, onde todos ensinam e aprendem reciprocamente, seja possível transformar ideias em saberes para aperfeiçoamento de práticas profissionais e de vida.

APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA

Módulo 1: DIDÁTICA

Ementa

O que é didática.

O ensinar e o aprender.

O papel da Didática na formação de educadores.

Tendências pedagógicas.

Planejamento como instrumento de ação.

Compreensão, análise e avaliação do processo de ensino-aprendizagem.

Objetivos

Apresentar e discutir conhecimentos teóricos e práticos que possibilitem aos bibliotecários de referência construir bases para a relação do ensinar e do aprender, com vistas ao planejamento de suas atividades de educar.

Metodologia

O módulo será construído por meio de ações didático-pedagógicas variadas e propensas à aprendizagem efetiva, tais como:

- a) problematização da realidade: levantamento de situações de relações de ensino-aprendizagem vivenciadas por cada sujeito;
- b) exposição dialogada: reuniões expositivas dialogadas e provocativas, subsidiadas pelas leituras prévias pelos alunos dos textos programados, contemplando ideias ou conceitos principais e suas relações e implicações para a prática social e profissional;
- c) produção coletiva por meio de diferentes dinâmicas que estimulem a interação e a cooperação grupal e o debate dos casos citados e das contribuições de cada profissional;
- d) leituras: individual e em grupo.

Resultados esperados

- Ampliar a visão do bibliotecário de referência para a atividade de educar, visando uma melhor intervenção em questões que auxiliem o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico em alunos de graduação.
- Propor intervenções e soluções para a prática de educar no universo acadêmico.
- Usar o conhecimento prévio e incorporá-lo às novas aquisições para uma melhor atuação em auxiliar práticas letradas.
- Refletir e discernir sobre em que precisa se aperfeiçoar nas relações de ensino e aprendizagem.

Recursos didáticos/materiais necessários

- Plataforma para Educação a Distância
- Sala para reuniões presenciais
- *Data-show*

APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA

Módulo 2: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Ementa

Atividades essenciais e princípios do bom atendimento.

Eficácia no atendimento presencial.

Agilidade no atendimento.

Atualização em ética, postura, comportamento profissional.

Qualidade no atendimento.

Comunicação correta por telefone e e-mail.

Objetivos

Apresentar e discutir sobre informações e técnicas que possibilitem um eficiente atendimento ao público, sempre orientado sob a ótica da atividade de educar, visando à qualidade e excelência.

Metodologia

O módulo será construído por meio de ações didático-pedagógicas variadas e propensas à aprendizagem efetiva, tais como:

- a) levantamento de situações de relações de ensino-aprendizagem vivenciadas por cada sujeito;
- b) reuniões expositivas dialogadas e provocativas, subsidiadas pelas leituras prévias pelos alunos dos textos programados, contemplando ideias ou conceitos principais e suas relações e implicações para a prática social e profissional;
- c) produção coletiva por meio de diferentes dinâmicas que estimulem a interação e a cooperação grupal e o debate dos casos citados e das contribuições de cada profissional.

Resultados esperados

- Ampliar a visão do bibliotecário de referência para a atividade de educar, visando uma melhor intervenção em questões que auxiliem o desenvolvimento de letramento informacional acadêmico em alunos de graduação.
- Atender os usuários em conformidade com os preceitos de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre as informações que recebe sobre o que conhecer e como conhecer.
- Identificar o papel do bibliotecário de referência enquanto educador
- Levantar e discutir sobre formas de comportamentos a serem adotadas diante de diversos contextos.
- Adotar estratégia eficiente para qualidade de atendimento e satisfação das demandas dos graduandos.
- Propor intervenções e soluções para a prática de atendimento ao público no universo acadêmico.
- Usar o conhecimento prévio e incorporá-lo às novas aquisições para uma melhor atuação em auxiliar práticas letradas.

Recursos didáticos/materiais necessários

- Plataforma para Educação a Distância
- Sala para reuniões
- Data-show
- Espaço para interação

APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA**Módulo 3: FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA****Ementa**

Marketing em bibliotecas.

Estudos de uso e usuários da informação.

Alimentação e uso de base de dados.

Metodologia de buscas.

Informática aplicada à biblioteconomia.

Disseminação seletiva da informação

Redes sociais.

Objetivos

Apresentar e discutir conhecimentos teóricos e práticos que possibilitem aos bibliotecários de referência utilizar ferramentas tecnológicas para divulgar serviços e produtos da biblioteca, bem como desenvolver formas de comunicação com usuários.

Metodologia

O módulo será construído por meio de ações didático-pedagógicas variadas e propensas à aprendizagem efetiva, tais como:

- a) problematização da realidade: levantamento de situações de relações de ensino-aprendizagem vivenciadas por cada sujeito;
- b) exposição dialogada: reuniões expositivas dialogadas e provocativas, subsidiadas pelas leituras prévias pelos alunos dos textos programados, contemplando ideias ou conceitos principais e suas relações e implicações para a prática social e profissional;
- c) produção coletiva por meio de diferentes dinâmicas que estimulem a interação e a cooperação grupal e o debate dos casos citados e das contribuições de cada profissional;
- d) leituras: individual e em grupo.

Resultados esperados

- Ampliar a visão do bibliotecário de referência para a atividade de educar, visando uma melhor intervenção em questões que auxiliem o desenvolvimento de letramento informacional acadêmico em alunos de graduação.
- Conhecer e gerenciar ferramentas que possibilitem maior interação com usuários.
- Propor intervenções e soluções tecnológicas para a prática de atendimento.
- Entender e utilizar ferramentas que facilitem a disseminação seletiva da informação.
- Aprofundamento prático e teórico de buscas em bases de dados.
- Uso de redes sociais para disponibilizar virtualmente produtos, serviços e informações da biblioteca.

Recursos didáticos/materiais necessários

- Plataforma para Educação a Distância
- Sala para reuniões
- Data-show
- Laboratório de informática.
- Espaço para interação

APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA**Módulo 4: GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS****Ementa**

Qualidade nas relações humanas

Gestão das habilidades e conhecimentos desenvolvidos pelas pessoas.

Teorias sobre motivação

Autodesenvolvimento

Processo de comunicação: escrita e oral

Trabalho em equipe

Desenvolvimento de equipes

Diferenças individuais

Sistema de reconhecimento

Administração do tempo

Participação e gestão do social

Objetivos

Apresentar e discutir conhecimentos teóricos e práticos sobre habilidades, conhecimentos e interações humanas, que possam contribuir para melhoria nas atividades e ações da equipe, contribuindo assim para o bom desempenho e uso dos produtos e serviços oferecidos no setor de referência, bem como incentivar a participação dos envolvidos para entendimento, discussão e resolução de questões locais.

Metodologia

O módulo será construído por meio de ações didático-pedagógicas variadas e propensas à aprendizagem efetiva, tais como:

- a) levantamento de situações de relações de ensino-aprendizagem vivenciadas por cada sujeito;
- b) reuniões expositivas dialogadas e provocativas, subsidiadas pelas leituras prévias pelos alunos dos textos programados, contemplando ideias ou conceitos principais e suas relações e implicações para a prática social e profissional;
- c) produção coletiva por meio de diferentes dinâmicas que estimulem a interação e a cooperação grupal e o debate dos casos citados e das contribuições de cada profissional.

Resultados esperados

- Ampliar a visão do bibliotecário de referência para a atividade de compreenderem facetas do comportamento humano.
- Reconhecimento e utilização de habilidades e conhecimentos dos sujeitos da equipe.
- Mobilizar atividades e atitudes para que a equipe se sinta motivada.
- Identificar os fatores relevantes para uma comunicação mais eficiente e melhor trabalho em grupo.
- Identificar e propiciar formas de respeito mútuo às diferenças individuais dos membros da equipe.

Recursos didáticos/materiais necessários

- Plataforma para Educação a Distância
- Sala para reuniões
- Data-show
- Espaço para interação

APERFEIÇOANDO A PRÁTICA DA REFERÊNCIA**Módulo 5: CONDIÇÃO HUMANA****Ementa**

O ser humano

Necessidades humanas

Atividade e subjetividade

Ética e moral

Desenvolvimento emocional

Pluralidade e convivência humana

Objetivos

Apresentar e discutir conhecimentos básicos, teóricos e práticos que possibilitem aos bibliotecários de referência ter uma visão compreensiva do ser humano.

Metodologia

O módulo será construído por meio de ações didático-pedagógicas variadas e propensas à aprendizagem efetiva, tais como:

- a) problematização da realidade: levantamento de situações de relações de ensino-aprendizagem vivenciadas por cada sujeito;
- b) exposição dialogada: reuniões expositivas dialogadas e provocativas, subsidiadas pelas leituras prévias pelos alunos dos textos programados, contemplando ideias ou conceitos principais e suas relações e implicações para a prática social e profissional;
- c) produção coletiva por meio de diferentes dinâmicas que estimulem a interação e a cooperação grupal e o debate dos casos citados e das contribuições de cada profissional;
- d) leituras: individual e em grupo;

Resultados esperados

- Ampliar a visão do bibliotecário de referência para a atividade de educar, visando uma melhor intervenção em questões que auxilie o desenvolvimento de letramento informacional acadêmico em alunos de graduação.
- Construir uma visão compreensiva do ser humano.
- Entender como lidar com necessidades, expectativas e emoções.

Recursos didáticos/materiais necessários

- Plataforma para Educação a Distância
- Sala para reuniões
- Data-show
- Espaço para interação

4.5 Considerações finais

Ao se analisar as reflexões que os bibliotecários de referência fazem sobre sua atividade enquanto educador percebeu-se a necessidade de uma formação continuada flexível, que envolvesse profissionais de diversas áreas, em diálogo interdisciplinar, e que levasse em consideração as demandas, especificidades e experiência dos profissionais bibliotecários.

Essa formação continuada foi organizada a partir das análises das entrevistas, de tipo semi-estruturada, realizada com profissionais bibliotecários do setor de referência. Ela pretende ir ao encontro das demandas de formação desses bibliotecários. Compreende conteúdos sobre gestão e desenvolvimento de pessoas, atendimento ao público, didática, ferramentas e tecnologias da informação para bibliotecários de referência e noções da condição humana.

Espera-se que a presente proposta de formação continuada possa contribuir para aumentar a qualidade dos atendimentos realizados a alunos de graduação com o objetivo de auxiliar o letramento informacional acadêmico, trazendo consequências significativas para a construção de trabalhos validáveis pela universidade e o fomento do desenvolvimento local.

Vale acrescentar também que, uma formação continuada com o escopo proposto, de grande abrangência, tem o potencial de atingir não somente os bibliotecários, mas também alunos de graduação e todos os profissionais que atuam no setor de referência tais como técnicos administrativos, toda a comunidade acadêmica, trazendo benefícios gerais.

A presente proposta visa, assim, contribuir para a organização e incentivo de práticas de formação dos bibliotecários de referência. Cabe aos profissionais, responsáveis pela gestão de recursos humanos da UFMG, refletir sobre a possibilidade de ofertar essa formação, tornando-a

real, uma vez que, os profissionais que contribuíram com seus depoimentos para a realização da pesquisa e elaboração dessa proposta de formação fazem parte do contexto acadêmico, da vida universitária e desempenham o importante papel de auxiliar alunos de graduação no desenvolvimento de práticas letradas.

Que esta proposta seja reconhecida e levada em consideração por dirigentes e que possa render frutos, tais como boas ações e melhorias para o setor de referência das bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

- DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6457/1/v.2%2C_n._1%2C_p._1-16.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2014.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 01 mar. 2014.
- FISCHER, A. Letramento acadêmico: uma perspectiva portuguesa. *Revista Acta Scientiarum. Language and Culture*, v. 30, n. 2, p. 177-187, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/article/view/2334/2334>>. Acesso em: 26 fev. 2013.
- GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 3, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-9652010000300007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 29 jul. 2014.
- LEONTIEV, Aleksei N. Las necesidades y los motivos de La actividad. In: RUBINSTEIN, S.L. et al. *Psicología*. México: Editorial Grijalbo, 1960. p. 148-158.
- LEONTIEV, Aleksei Nikolaevich. *O desenvolvimento do psiquismo*. Lisboa: Livros Horizonte, 1978. 350p.
- LEONTIEV, Alexis N. *Actividad, conciencia, personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1983.
- LORGUS, A. L. *O TCC como reflexo do letramento acadêmico dos alunos de graduação em design da Universidade Regional de Blumenau*. 2009. 175 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2009.
- MIRANDA, Ana Cláudia; SOLINO, Antônia da Silva. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado do Rio Grande do Norte. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.3, p. 383-397, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1413-99362006000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt> . Acesso em: 10 jan. 2015.
- MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 2000. 173 p.
- RUBI, Milena Polsinelli; EUCLIDES, Maria Luzinete; SANTOS, Juliana Cardoso dos. Profissional da informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho. *Inf. & Soc.*, João Pessoa, v.16, n.1, p.79-89, jan./jun. 2006. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12845>. Acesso em: 18 dez. 2014.
- SANTOS, Eloisa Helena. Trabalho prescrito e real no atual mundo do trabalho. *Trabalho e Educação*, Belo Horizonte, n. 1, p.14-27, fev./jul. 1997. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/article/view/953/831>> . Acesso em: 10 maio 2014.

SCHWARTZ, Y. Trabalho e uso de si. Conversa entre Yves Schwartz, Marcelle Duc e Louis Durrive. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (Orgs.). *Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EdUFF, 2007. p. 191-223.

TRINQUET, Pierre. Trabalho e educação: o método ergológico. Revista HISTEDBR On-line. Campinas, número especial, p. 93-113, ago. 2010. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/38e/art07_38e.pdf>. Acesso em: 18 de abr. 2014.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As TICs trouxeram novas formas de ver e pensar o mundo informacional. Os bibliotecários, assim como toda a sociedade, se viram em um contexto de grandes e rápidas transformações que trouxeram muitos benefícios, porém que requer adaptações e muita flexibilidade. A comunidade acadêmica também foi fortemente afetada pela inclusão e perene uso dessas TICs. O profissional bibliotecário, neste contexto, está em constante adaptação para atender e antecipar as demandas criadas e desenvolvidas neste meio.

O meio acadêmico requer que os sujeitos nele inseridos sejam ativos, independentes, críticos e interessados em aprender de forma abrangente. Sendo assim, os bibliotecários de referência se viram com a necessidade de criar estratégias para auxiliar alunos nesse processo. Esta dissertação teve como objeto de estudo o saber-fazer que emerge da prática de bibliotecários de referência na sua relação com alunos de graduação na busca da construção do letramento informacional acadêmico. Ela teve início com uma revisão bibliográfica que explorou o que a literatura aborda sobre a temática do saber-fazer. Esse saber emerge das experiências de vida e da atividade prática do trabalhador em suas ações e operações de trabalho. Esta temática foi discutida utilizando-se de conceitos da ergologia e das contribuições da teoria da atividade.

A revisão de literatura compreendeu também a temática do letramento, mais especificamente os letramentos informacional e acadêmico, tratados em conjunção e constituindo o letramento informacional acadêmico, ou seja, habilidades desenvolvidas por sujeitos para busca, seleção, uso e disseminação de informação acadêmica, bem como construção de trabalhos validáveis nesse universo. É neste contexto que se insere o bibliotecário de referência, participando e desenvolvendo a atividade de mediação pedagógica para auxiliar alunos de graduação no desenvolvimento de práticas letradas.

A pesquisa de campo buscou analisar de forma exploratória, heurísticamente, reflexões de bibliotecários de referência sobre suas atividades como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de estudantes de graduação, ou seja, sobre as ações de educar, as condições peculiares delas, as operações que as viabilizam, os instrumentos que têm criado para tanto e sobre as relações que eles mantêm com usuários. A respeito dessas questões foram formuladas hipóteses que tiveram unicamente o propósito de

possibilitar conduzir a pesquisa exploratória sobre o tema. O conjunto dos dados obtido evidenciou elementos importantes da configuração do saber-fazer que emerge das atividades desses profissionais enquanto educadores.

Nas entrevistas realizadas, foram perceptíveis as ações de mediação pedagógica desenvolvidas pelos bibliotecários de referência que constituem sua atividade de educar os alunos, de os auxiliar a serem mais independentes. Com essa perspectiva, os bibliotecários fizeram descrições sobre como atuam como facilitadores, como auxiliam os alunos a desenvolverem suas ações e operações para encontrar e utilizar a informação. A pesquisa mostrou que os bibliotecários de referência atuam no contexto acadêmico respaldado por princípios e diretrizes de mediação pedagógica comprometida com valores éticos e de emancipação humana.

Verificou-se também que eles desenvolvem diversos instrumentos, bem como utilizam ferramentas tecnológicas para operacionalizar as ações de mediação pedagógica e, assim realizar sua atividade de educar alunos de graduação, de os auxiliar no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico.

Como a pesquisa teve caráter exploratório, ela deixou em aberto aspectos que precisam ser melhor estudados e aprofundados. Nesse sentido, considera-se importante avançar mais no diálogo com a teoria da atividade, no contexto da prática do bibliotecário é fundamental investigar cada uma das ações que constituem a atividade desses profissionais e suas operações. Igualmente, as ações dos alunos nesse processo não apenas de maneira descritiva, mas refletindo sobre seus objetivos, sobre como veem os motivos das suas atividades de letramento, quais os sentidos que elas lhes despertam.

São diversos os aspectos da temática que a pesquisa realizada apenas tangenciou, todos de grande valor para a formação de alunos em profissionais e cidadãos críticos, ativos e criativos. Espera-se, assim, que estudos adicionais e pormenorizados possam ser realizados alargando o campo da temática pesquisada, ampliando-a nos seus vários escopos. Pesquisas como essas podem servir para uma melhor compreensão do campo de atuação do bibliotecário em contextos universitários, bem como auxiliar no desenvolvimento teórico e de instrumentos de intervenção educacional.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernadete Martins, FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referencia, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 15 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. *Report of the Presidential Committee on Information Literacy: final report*. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: ago. 2000.

ANDRADE, Maria Margarida de. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas*. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2004. 165p.

ARANHA, Antonia Vitória Soares. O conhecimento tácito e a qualificação do trabalhador. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, n. 2, p. 12-29, ago./dez. 1997.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2013.

ASBAHR, F. S. F. A pesquisa sobre a atividade pedagógica: contribuições da teoria da atividade. *Rev. Bras. Educ.*, n. 29, p. 108-118, maio./ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n29/n29a09>>. Acesso em: 15 maio 2014.

BARATO, Jarbas Novelino. *A técnica como saber: investigação sobre o conteúdo do conhecimento do fazer*. 2003. 250 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2003. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000296382&fd=y>. Acesso em: 10 set. 2014.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2008. 281 p.

BRASIL. Congresso Nacional. *Lei n. 4.084*, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, 2 de julho de 1962. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 25 ago. 2013.

BRASIL. *Lei nº 9.394*, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. 1996. [Acesso 15 abr. 2013].

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. 3. ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

CAMPELLO, B. S. *Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola*. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

CARDOSO et al, Ana Maria Pereira. Fácil: modelo para avaliação da literacia digital e informacional. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, v. 22, n. 3, p. 46-54, 2014. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/2467/2831>>. Acesso em: 25 jan. 2015.

CARVALHO, Marluce Lima de. *Inovações tecnológicas e de comunicação e o trabalho dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas (UFAM)*. 2011. 119 F. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

CASTRO, César. *História da biblioteconomia brasileira*. Brasília: Thesaurus, 2000. 288 p.

CHARLOT, Bernard. *Da relação com o saber: elementos para uma teoria*. Porto Alegre: Artmed, 2000.

DEMO, P. *Educar pela pesquisa*. Campinas: Autores Associados, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6457/1/v.2%2C_n._1%2C_p._1-16.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

DUARTE, N. A teoria da atividade como uma abordagem para a pesquisa em educação. *Perspectiva*, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 1-21, 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/9646>> Apud PICCOLO, Gustavo Martins. Historicizando a teoria da atividade: do embate ao debate. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, Ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 jun. 2014.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045>>. Acesso em: 26 jul. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 01 mar. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. *Ponto de Acesso*, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais*. Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>> Acesso em: 19 set. 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *A information literacy e o papel educacional das bibliotecas*. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.) *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referencia & informação*. São Paulo: 1992. 167 p. (Palavra-chave, 3)

FISCHER, A. Letramento acadêmico: uma perspectiva portuguesa. *Revista Acta Scientiarum. Language and Culture*, v. 30, n. 2, p. 177-187, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/article/view/2334/2334>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

FRANÇA, Júnia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 8. ed. rev. e aum. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008. 213 p.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 3, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-9652010000300007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 29 jul. 2014.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GOLDER, Mário. *Leontiev e a psicologia histórico-cultural: um homem em seu tempo*. São Paulo: Grupo de Estudos e Pesquisa sobre a Atividade Pedagógica (Gepape): Xamã, 2004. *apud* MARTINS, João Batista. Da relação Vigotski e Leontiev – Alguns apontamentos a respeito da história da psicologia soviética. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, v. 47, n. 1, p. 43-52, 2013. Disponível em: <<http://journals.fcla.edu/ijp/article/view/76642>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. *Práticas pedagógicas e espaços informacionais a Universidade: possibilidade de integração na construção de espaço crítico*. 2006. 371 f. Tese (Doutorado). – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

GUIMARAES, Jose Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. *Transinformação*, Campinas, v.9, n.1, p.124-137, jan./abr. 1997. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fperiodicos.puc-campinas.edu.br%2Fseer%2Findex.php%2Ftransinfo%2Farticle%2Fdownload%2F1597%2F1569&ei=PrJAUUsDHHYz49gSkwoGgBg&usg=AFQjCNEaJoB5ZFoF5rq4ASA_Zgy2Ea-_lg&sig2=ypr95nS1CL5RwBJ-Y03cGw&bvm=bv.52434380,d.eWU>. Acesso em: 30 ago. 2013.

HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: 1973. 294p.

KUHLTHAU, Carol Collier. *Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para o ensino fundamental*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. 303 p. (Formação humana na escola, 4)

LEONTIEV, Aleksei N. Las necesidades y los motivos de la actividad. In: RUBINSTEIN, S. L. et al. *Psicología*. México: Editorial Grijalbo, 1960. p. 148-158.

LEONTIEV, Aleksei Nikolaevich. *O desenvolvimento do psiquismo*. Lisboa: Livros Horizonte, 1978. 350p.

LEONTIEV, Alexis N. *Actividad, conciencia, personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1983.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LIBÂNEO, J. C.; FREITAS, R. A. M. M. Vygotsky, Leontiev, Davydov: três aportes teóricos para a Teoria Histórico-Cultural e suas contribuições para a Didática. CONGRESSO BRASILEIRO DE HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO, 4., 2006, Goiânia. *Anais...* Gôiania, 2006. Disponível em: <<http://www.sbhe.org.br/novo/congressos/cbhe4/individuais-coautorais/eixo03/Jose%20Carlos%20Libaneo%20e%20Raquel%20A.%20M.%20da%20M.%20Freitas%20-%20Texto.pdf>>. Acesso em: 20/05/2014.

LIBÂNEO, José Carlos. *Democratização da escola pública: a pedagogia critico-social dos conteúdos*. 13. Ed. São Paulo: Loyola, 1995.

LITTON, Gaston. *A informação na biblioteca moderna*. Ed. bras., rev. e adaptada. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975. 223p.

LOGGUS, A. L. *O TCC como reflexo do letramento acadêmico dos alunos de graduação em design da Universidade Regional de Blumenau*. 2009. 175 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2009.

LOUREIRO, Armando Paulo Ferreira. A dinâmica do saber em local de trabalho: o caso de uma equipa técnica de educação e formação de adultos. *Revista Portuguesa de Educação*, Portugal, v. 23, n. 2, p. 93-118, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/rpe/v23n2/v23n2a05.pdf>> . Acesso em: 10 ago. 2013.

MACHADO, Lucília. Desenvolvimento profissional. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.) *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 99.

MACHADO, Lucília; SALLES, Lívia Maria de Abreu. Aprendizagem contextualizada e educação superior em leis educacionais. *Educ. Tecnol.*, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 42-48, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://seer.dppg.cefetmg.br/index.php/revista-et/article/view/211>> Acesso em: 15 ago. 2013.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; HUGUENIN, Suzana. *Serviços de referencia digital em bibliotecas brasileiras*. [s.l.:s.n.], 2004. Projeto de pesquisa submetido ao Programa Interinstitucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC/UFF-CNPq *Apud* MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de referencia digital. In: MARCONDES, Carlos H. et al. *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. 2 ed. Salvador: IBICT, 2006. p. 225-238.

MARTINS, João Batista. Da relação Vigotski e Leontiev – Alguns apontamentos a respeito da história da psicologia soviética. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, v. 47, n. 1, p. 43-52, 2013. Disponível em: <<http://journals.fcla.edu/ijp/article/view/76642>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

MARTUCCI, E. M. *O conhecimento prático do bibliotecário de referência*. 1998. 187 f. Tese (Doutorado em Educação) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1998.

MATA, M. L. *A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação*. 2009. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. Mediação pedagógica (verbetes). *Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil*. São Paulo: Midiamix Editora, 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=44>>. Acesso em: 06 nov. 2013.

MIRANDA, Ana Cláudia; SOLINO, Antônia da Silva. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado do Rio Grande do Norte. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.3, p. 383-397, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1413-99362006000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt> . Acesso em: 10 jan. 2015.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papyrus, 2000. 173 p.

MORETTI, Vanessa Dias; ASBAHR, Flávia da Silva Ferreira; RIGON, Algacir José. O humano no homem: os pressupostos teórico-metodológicos da teoria histórico-cultural. *Psicol. Soc.*, Florianópolis, v. 23, n. 3, dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822011000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 jun. 2014.

NÚÑEZ, Isauro Beltrán. *Vygotsky, Leontiev e Galperin: formação de conceitos e princípios didáticos*. Brasília, DF: Liber Livro, 2009. 216 p.

PICCOLO, Gustavo Martins. Historicizando a teoria da atividade: do embate ao debate. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, Ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200005&lng=en&nrm=iso>. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v24n62/20091.pdf>> Acesso em: 10 jun. 2014.

RAMOS, A.; FARIA, P. Literacia digital e literacia informacional: breve análise dos conceitos a partir de uma revisão sistemática de literatura. *Revista Linhas*, Florianópolis, v. 13, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1984723813022012029>>. Acesso em: 25 jul. 2014.

ROCHA, Carolini et al. Abordagens das revistas brasileiras de Ciência da Informação e Biblioteconomia a respeito do letramento informacional. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 145-158, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2684291.pdf&ei=8VJ6UrmC5HrkQfRtIHYCw&usq=AFQjCNE3wGD9EUIINarGMiHk6M7u97CdoA&sig2=HRFEEPnS8M48AToTFLryIA&bvm=bv.55980276,d.cWc>> Acesso em: 30 out. 2013.

RUBI, Milena Polsinelli; EUCLIDES, Maria Luzinete; SANTOS, Juliana Cardoso dos. Profissional da informação: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho. *Inf. & Soc.*, João Pessoa, v.16, n.1, p.79-89, jan./jun. 2006. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12845>. Acesso em: 18 dez. 2014.

SANTOS, Eloisa Helena. Trabalho prescrito e real no atual mundo do trabalho. *Trabalho e Educação*, Belo Horizonte, n. 1, p.14-27, fev./jul. 1997. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/article/view/953/831>> . Acesso em: 10 maio 2014.

SANTOS, Eloisa Helena; DINIZ, Margareth. O sujeito, o saber e as práticas educativas. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 137-150, jan./jul. 2003. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/trabedu/article/viewFile/1237/999>>. Acesso em: 10 maio 2014.

SANTOS, Eloisa. Saber prático. Saber-fazer. Savoir-faire. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 297.

SANTOS, Eloisa. Saber. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 294.

SANTOS, Eloisa. Trabalho prescrito. Trabalho real. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília (ed.). *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000. p. 344.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. *Inf. & Inf.*, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uel.br%2Frevistas%2Fuef%2Findex.php%2Finformacao%2Farticle%2Fdownload%2F1613%2F1367&ei=HtI6UtCuM4WtkAeh-YDgCw&usq=AFQjCNF3wbmbsRuDieCwo99ZVMSnLaRh1g&sig2=YnMQ85FiIzn6YZCRheS8jA>>. Acesso em: 7 jul. 2013.

SAVIANI, Dermeval. *Pedagogia histórico-crítica: primeiras aproximações*. 9. ed. São Paulo: Autores Associados, 2005. 128p.

SCHWARTZ, Y. Trabalho e uso de si. Conversa entre Yves Schwartz, Marcelle Duc e Louis Durrive. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (Orgs.). *Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EdUFF, 2007. p. 191-223.

SILVA, A.; FERNÁNDEZ MARCIAL, V. Alfabetização informacional em Portugal: alguns resultados de um projeto de pesquisa. *Brazilian Journal Information Science*, v. 2, n. 1, p. 33-48, jan./jun. 2008.

SILVA, Armando Malheiro da. Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. *Revista de Ciências e Tecnologias de Informação do CETAC. MEDIA*, n. 7, 2008. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/683>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

SILVA, C. R. et al. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organ. rurais agroind.*, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

SILVA, E. T. A dimensão pedagógica do trabalho do bibliotecário. In: _____. *Leitura na escola e na biblioteca*. 4. ed. Campinas: Papirus, 1993.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

SILVA, Elizabeth Maria da; ARAÚJO, Denise Lino de. Letramento um fenômeno plural. *Rev. bras. linguist. apl.*, Belo Horizonte, v. 12, n. 4, p. 681-698, 2012.

SIQUEIRA, I. C. P.; SIQUEIRA, J. C. Information literacy: uma abordagem terminológica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, Rio de Janeiro, 2012. *Anais digitais...* Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1340/Siqueira_Siqueira.pdf?sequence=1>. Acesso em: 25 jul. 2014.

SOARES, Magda. *Letramento: um tema em três gêneros*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2001. 128 p.

TRINQUET, Pierre. Trabalho e educação: o método ergológico. *Revista HISTEDBR On-line*. Campinas, número especial, p. 93-113, ago. 2010. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/38e/art07_38e.pdf>. Acesso em: 18 de abr. 2014.

TUNES, E.; PRESTES, Z. Vigotski e Leontiev: ressonâncias de um passado. *Cadernos de Pesquisa*, v. 39, n. 136, p. 285-314, 2009.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

ZURKOWSKI, P. G. *Information services environment relationships and priorities*. Washington: National Commission on Libraries, 1974. (Related Paper, 5). Disponível em: <www.eric.ed.gov/PDFS/ED100391.pdf>. Acesso em: 19 set. 2014.

APÊNDICE I

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM BIBLIOTECÁRIOS

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA

Programa de Pós-Graduação em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local

Pesquisadora:

Fabiana Pereira dos Santos

Orientadora:

Lucília Regina de Souza Machado

Projeto de Pesquisa:

O saber-fazer de bibliotecários de referência no desenvolvimento do letramento acadêmico de graduandos

Caro colega bibliotecário,

A entrevista a ser realizada com você faz parte da minha dissertação que irei apresentar ao curso de mestrado, que está sendo realizado no Centro Universitário UNA, em Belo Horizonte. A sua colaboração é de fundamental importância para enriquecimento e finalização do meu trabalho. Para manter a confidencialidade e sigilo, você não precisa se identificar e usarei nome fictício, quando necessário citar algumas falas. Como contrapartida e em agradecimento à sua inestimável colaboração, proponho-me a disponibilizar para você os resultados desta pesquisa.

Fabiana Pereira dos Santos

Esta pesquisa refere-se ao saber fazer do bibliotecário de referência, no que tange seu papel de educador, principalmente no auxílio à construção do letramento acadêmico informacional por alunos de graduação.

O letramento acadêmico se refere ao grau de autonomia de uma pessoa e ao modo reflexivo e crítico mediante o qual ela busca, seleciona, armazena e faz uso de informações, explorando ativamente os

recursos e as fontes disponíveis e em atendimento aos padrões acadêmicos de utilização, produção e reconstrução do conhecimento, atualmente exigidos pela sociedade.

1) DADOS PESSOAIS

a) idade _____

b) sexo _____

c) tempo de conclusão do curso de Biblioteconomia _____

d) tempo de trabalho na UFMG _____

e) tempo de trabalho no setor de referência _____

f) tempo de trabalho no setor de referência na UFMG _____

2) INSERÇÃO NO SETOR DE REFERÊNCIA

a) Como seu deu sua inserção no setor de referência (contemple sua experiência anterior e dentro da UFMG, se for o caso)? (escolha pessoal, exigência da chefia, perfil profissional, experiência progressiva, motivação interna, falta de opção etc.)

b) A entrada para o setor de referência trouxe feições peculiares ao seu perfil de bibliotecário (a)? Quais seriam elas?

3) ATIVIDADES NO SETOR DE REFERÊNCIA

a) Descreva minuciosamente seu ultimo dia de trabalho.

4) ATIVIDADES NO SETOR DE REFERÊNCIA JUNTO A GRADUANDOS

a) Descreva suas ações de bibliotecário (a) de referência junto aos estudantes de graduação. O que você faz?

b) Dessas ações que você faz, quais delas são, no seu entendimento, tipicamente de educar?

c) Para essas ações educativas, você precisa contar com condições peculiares? Quais são elas?

d) Descreva como você faz ou operacionaliza essas ações que você entende que são de educar.

e) Na operacionalização dessas ações de educar, a que instrumentos você recorre ou quais instrumentos você já desenvolveu para ajudá-lo a realizá-las?

f) No seu entendimento, nessas suas ações de educar, o que cabe ao estudante com relação ao processo pessoal de desenvolvimento do seu letramento acadêmico?

5) CONHECIMENTOS E SABERES PARA ATUAR NO SETOR DE REFERÊNCIA NA RELAÇÃO COM GRADUANDOS

a) Quais os conhecimentos que você adquiriu no curso de biblioteconomia que você mais utiliza hoje no seu fazer de bibliotecário de referência atendendo a graduandos?

b) Quais saberes que vieram com suas próprias experiências e trajetórias de vida, que você construiu e vêm ajudando você na sua atividade de bibliotecário (a) de referência atendendo graduandos?

c) Quais desses saberes que você adquiriu nas suas experiências e trajetórias de vida que mais se identificam com o trabalho de educadores?

6) O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO (A) DE REFERÊNCIA COMO EDUCADOR (A)

a) Em que o papel do bibliotecário de referência se diferencia no processo de educar alunos de graduação?

b) Que preocupações você tem tido na suas ações de educar os alunos de graduação?

c) Em que sentido o êxito das suas ações de educador depende das ações de outros profissionais da Universidade que também atuam na educação dos graduandos?

d) Há relação/comunicação entre você e esses profissionais? Como se dá essa relação?

7) DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA

a) Quais apoios ou incentivos institucionais têm sido oferecidos para o desenvolvimento profissional dos bibliotecários de referência?

b) Você considera que há necessidade de atividades formativas ainda na graduação ou depois da conclusão do curso para que os bibliotecários de referência atuem na perspectiva de educadores? Por quê?

c) Nessas atividades formativas, o que seria essencial à atuação de educar dos profissionais do setor de referência e que não tem sido abordado ou desenvolvido?

OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

a) Você gostaria de acrescentar comentários ou sugestões que venham a contribuir com esta pesquisa?

APENDICE II

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Título da Pesquisa:

O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO ACADÊMICO DE GRADUANDOS.

Nome do Pesquisador Principal: FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

Natureza da pesquisa: *a (o) sra. (sr.) está sendo convidada (o) a participar desta pesquisa que tem como objetivo analisar reflexões que bibliotecários de referência têm desenvolvido sobre suas ações, que possam caracterizar o saber-fazer que se faz necessário às suas atividades de educar graduandos no seu letramento acadêmico, tendo em vista o desenvolvimento de contribuição técnica na área de educação voltada ao desenvolvimento local e com características de inovação social.*

2. Participantes da pesquisa: 17 bibliotecários de referência do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

3. Envolvimento na pesquisa: *ao participar deste estudo a sra (sr) permitirá que a pesquisadora analise os conteúdos das reflexões que bibliotecários de referência têm desenvolvido sobre suas ações, que possam caracterizar o saber-fazer que se faz necessário às suas atividades de educar graduandos no seu letramento acadêmico.*

A (o) sra (sr.) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para a(o) sra (sr.). Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa por meio do telefone da pesquisadora do projeto e, se necessário por meio do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário UNA.

4. Sobre as entrevistas: *as entrevistas acontecerão em local e horário que convier à (ao) sra. (sr.), sempre observando aspectos de confidencialidade. Elas serão gravadas em áudio e posteriormente transcritas.*

5. Riscos e desconforto: *a participação nesta pesquisa não traz complicações legais. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.*

6. Confidencialidade: *todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente a pesquisadora e sua orientadora terão conhecimento dos dados.*

7. Benefícios: *ao participar desta pesquisa a (o) sra (sr.) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre o saber-fazer dos bibliotecários de referência, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa trazer informações úteis para o aprimoramento de tal saber-fazer e o desenvolvimento profissional desses bibliotecários. Vale ressaltar que, a pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos.*

8. Pagamento: *a(o) sra (sr.) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação.*

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem.

Obs: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Nome do Participante da Pesquisa

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura da Pesquisadora

Assinatura da Orientadora

Pesquisador Principal: FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

Demais pesquisadores: LUCÍLIA REGINA DE SOUZA MACHADO

Comitê de Ética em Pesquisa: Rua Guajajaras, 175, 4º andar – Belo Horizonte/MG Contato: email: cephumanos@una.br

APÊNDICE III

AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Eu, Maria Elizabeth de Oliveira Costa, ocupante do cargo de diretora do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, **AUTORIZO** a coleta de dados para o projeto O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO ACADÊMICO DE GRADUANDOS da pesquisadora Fabiana Pereira dos Santos, sob a orientação do Profa. Dr^a. Lucília Regina de Souza Machado nas instalações físicas da Universidade Federal de Minas Gerais após a aprovação do referido projeto pelo CEP do Centro Universitário UNA.

Belo Horizonte, 05 de novembro de 2013

ASSINATURA: _____

CARIMBO:

APÊNDICE IV**TERMO DE COMPROMISSO DE CUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO 466/2012**

Nós, Fabiana Pereira dos Santos, RG. _____, Lucília Regina de Souza Machado, RG. – _____ responsáveis pela pesquisa intitulada **“O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO ACADÊMICO DE GRADUANDOS”** declaramos que:

- Assumimos o compromisso de zelar pela privacidade e pelo sigilo das informações que serão obtidas e utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa;
- Os materiais e as informações obtidos no desenvolvimento deste trabalho serão utilizados para se atingir o(s) objetivo(s) previsto(s) na pesquisa;
- O material e os dados obtidos ao final da pesquisa serão arquivados sob a nossa responsabilidade;
- Os resultados da pesquisa serão tornados públicos em periódicos científicos e/ou em encontros, quer sejam favoráveis ou não, respeitando-se sempre a privacidade e os direitos individuais dos sujeitos da pesquisa, não havendo qualquer acordo restritivo à divulgação;
- Assumimos o compromisso de suspender a pesquisa imediatamente ao perceber algum risco ou dano, consequente à mesma, a qualquer um dos sujeitos participantes, que não tenha sido previsto no termo de consentimento.
- O CEP do Centro Universitário UNA será comunicado da suspensão ou do encerramento da pesquisa, por meio de relatório apresentado anualmente ou na ocasião da interrupção da pesquisa;
- As normas da **Resolução 466/2012** serão obedecidas em todas as fases da pesquisa.

Belo Horizonte, 07 de novembro de 2013

Fabiana Pereira dos Santos

CPF -----

Lucília Regina de Souza Machado

CPF -----

APÊNDICE V**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DEPOIMENTOS**

Eu _____, CPF _____, RG _____,

depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, bem como de estar ciente da necessidade do uso de minha imagem e/ou depoimento, especificados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), **AUTORIZO**, através do presente termo, as pesquisadoras **Fabiana Pereira dos Santos e Lucília Regina de Souza Machado** do projeto de pesquisa intitulado O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO ACADÊMICO DE GRADUANDOS a realizar as fotos e/ou vídeos que se façam necessárias e/ou a colher meu depoimento sem quaisquer ônus financeiro a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização dessas fotos e/ou vídeos (seus respectivos negativos ou cópias) e/ou depoimentos para fins científicos e de estudos (livros, artigos, *slides* e transparências), em favor dos pesquisadores da pesquisa, acima especificados.

BH, _____ de _____ de 20____.

Participante da pesquisa

Pesquisador responsável pelo projeto

APÊNDICE VI

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CONSELHO DE ÉTICA E PESQUISA

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
/ MG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O SABER-FAZER DE BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL ACADÊMICO DE GRADUANDOS

Pesquisador: Fabiana Pereira dos Santos

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 25240313.1.0000.5098

Instituição Proponente: Centro Universitário UNA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 488.804

Data da Relatoria: 11/12/2013

Apresentação do Projeto:

Este projeto tem como objeto de estudo o saber-fazer que emerge da prática interdisciplinar exercida por bibliotecários de referência na sua relação com professores e alunos de graduação na busca da construção do letramento informacional acadêmico. Para focalizar esse saber-fazer busca compreender a atividade desses bibliotecários no contexto de ajuda e incentivo aos graduandos a se desenvolverem como sujeitos criativos, autônomos e críticos na relação com o conhecimento. O projeto visa estudar o saber-fazer que tem sido desenvolvido por esses profissionais tendo em vista a apropriação de habilidades por graduandos na construção e/ou reconstrução de conhecimentos de forma criativa, independente e com discernimento crítico, um desafio fundamental posto pela sociedade contemporânea, ao qual a universidade deve responder e que coloca aos bibliotecários de referência uma tarefa nova, o exercício da função de educar, embora não tenham recebido formação específica para isso. Esta pesquisa foi motivada pela importância do letramento informacional acadêmico para as práticas sociais no contexto atual da globalização e para a produção e desenvolvimento de trabalhos validáveis no universo acadêmico. Considera o impacto da disseminação crescente do uso e desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e suas implicações para novas demandas a alunos, professores e

Endereço: Rua dos Guajaráes, 175

Bairro: Centro

CEP: 30.180-100

UF: MG

Município: BELO HORIZONTE

Telefone: (31)3508-9110

E-mail: cephumanos@una.br

Continuação do Parecer: 408.804

profissionais. A pesquisa adota o pressuposto de que o bibliotecário de referência deve atuar nesse contexto respaldado por princípios e diretrizes de mediação pedagógica comprometida com valores éticos e de emancipação humana. Mas, o que isso significa concretamente, além da necessidade de assumir uma postura de diálogo, pró-ativa, criar situações que estimulem o gerenciamento da busca e do uso da informação, a qual

se constitui ingrediente fundamental na geração de novos conhecimentos? De que forma o bibliotecário de referência pode colocar em prática o princípio de que é o sujeito quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre o que conhece e o que deve conhecer? São questões ainda pouco exploradas pela literatura atual e que precisam ser respondidas. Essa lacuna evidencia a importância científica do estudo proposto por este projeto, que vem responder a uma necessidade educacional evidente, o que lhe confere grande relevância científica e social para o desenvolvimento local.

Apesar de ter uma profissão regulamentada, o bibliotecário ainda sofre muito com relação à falta de conhecimento e reconhecimento do seu saber e do seu papel nas instituições. Ainda existe o pensamento de que esse profissional se ocupa apenas de bibliotecas e de seus serviços administrativos. Contrariamente, ele atua em diversas frentes e contextos de trabalho e, mesmo no âmbito de bibliotecas suas atividades se diversificaram e se ampliaram consideravelmente. O não reconhecimento das possibilidades de trabalho para as quais esse profissional tem sido formado é uma das explicações para a falta de espaço institucional para o exercício de suas atividades. Entretanto, o saber-fazer de bibliotecários precisa ser mais conhecido, evidenciado e revelado, dentre eles o de bibliotecários de referência, construído na relação com pesquisadores, discentes, docentes e dirigentes universitários, que usufruem das ações desses profissionais. Um saber-fazer, que se constitui cotidianamente, cuja visibilidade precisa ser desvelada porquanto fundamental para a valorização das atuações desses profissionais. Em consequência da falta de conhecimento e reconhecimento dos saberes e das possibilidades de atuação do bibliotecário, é grande o número de tarefas administrativas que sobrecarregam o cotidiano de trabalho desse profissional. Tal situação o impede de dedicar-se, como é necessário, a atividades de planejamento

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

- Analisar as reflexões que bibliotecários de referência têm desenvolvido sobre suas ações, que possam caracterizar o saber-fazer que se faz necessário às suas atividades de educar graduandos no seu letramento informacional acadêmico, tendo em vista o desenvolvimento de contribuição

Endereço: Rua dos Guajajaras, 175
 Bairro: Centro CEP: 30.180-100
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE
 Telefone: (31)3508-9110 E-mail: cephumanos@una.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
/ MG



Continuação do Parecer: 488.804

técnica na área de educação voltada ao desenvolvimento local e com características de inovação social.

Objetivo Secundário:

- Sistematizar o saber-fazer que emerge das reflexões de bibliotecários de referência da UFMG sobre suas ações no desenvolvimento de letramento informacional acadêmico de alunos de graduação

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A participação nesta pesquisa não traz complicações legais. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução nº 196/98 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

Benefícios:

A participação na pesquisa não traz nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre o saber-fazer dos bibliotecários de referência, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa trazer informações úteis para o aprimoramento de tal saber-fazer e o desenvolvimento profissional desses bibliotecários. Vale ressaltar que, a pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pretende-se uma abordagem qualitativa para tratamento e análise dos dados. Utilizar-se á análise de conteúdo. Ao analisar o material coletado será obedecido o princípio ético da confidencialidade de forma a preservar a identidade do respondente e a fidelidade dos resultados. Estima-se que a pesquisa contribuirá para aprimorar estratégias pedagógicas para apoiar o desenvolvimento do letramento acadêmico de alunos de graduação. Além de, sistematizar propostas de bibliotecários da UFMG que atuam em serviços de referência para que as práticas de profissionais da área no desenvolvimento do letramento informacional acadêmico de alunos de graduação ganhem em qualidade e sejam mais consequentes nos resultados alcançados. Como contribuição, a pesquisadora pretende desenvolver material didático para curso de formação continuada destinado ao profissionais pesquisados. A pesquisa visa questionar por meio de entrevistas, 17 bibliotecários de referência da UFMG, sobre a maneira como têm desenvolvido na sua atividade profissional como um saber-fazer importante na sua atuação como educadores no processo de letramento informacional acadêmico de estudantes de graduação. Serão entrevistados 1 bibliotecário de cada unidade da UFMG (total 25), sendo as 17

Endereço: Rua dos Gusqjeras, 175
 Bairro: Centro CEP: 30.180-100
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE
 Telefone: (31)3508-9110 E-mail: cephumanos@una.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
/ MG



Continuação do Parecer: 488.004

bibliotecas escolhidas por amostragem não probabilística e intencional. Assim metodologicamente o projeto está adequado e a relevância do mesmo está bem sustentada.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os documentos estão em conformidade com as exigências do CEP e da Res. 466/12 do CNS. O TCLE atende os requisitos da Res. 466/12.

Recomendações:

Ver o item conclusões.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há recomendações ou pendências, portanto, o colegiado vota pela aprovação.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

BELO HORIZONTE, 11 de Dezembro de 2013

Assinador por:
Daniela Almeida do Amaral
(Coordenador)

Endereço: Rua dos Guajajaras, 175
 CEP: 30.180-100
 Bairro: Centro
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE
 Telefone: (31)3508-9110 E-mail: cephumanos@una.br