

O perfil do profissional bibliotecário do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul, competências, habilidades e atitudes na gestão da informação

Resumo

As transformações ocorridas no mundo do trabalho e o desenvolvimento de novas tecnologias de informação demandam profissionais cada vez mais ágeis que desenvolvam novas habilidades, competências e atitudes. Assim, este artigo tem como objetivo analisar, através de uma pesquisa de campo exploratória de caráter qualitativa, competências, habilidades e atitudes dos profissionais bibliotecários que compõem o quadro de colaboradores do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. A Universidade de Caxias do Sul é uma instituição de ensino superior que atende a região nordeste do Rio Grande do Sul e a presença do bibliotecário é fundamental para atender as necessidades da instituição na busca pela informação e na disseminação do conhecimento. Entre as habilidades requeridas para o bibliotecário está a de liderança no processo informacional, o trabalho em equipe e a busca de novos suportes para a disseminação da informação.

Palavras-chaves: Competência – Bibliotecário – Sistemas de Bibliotecas – Universidade de Caxias do Sul

1. Introdução

O campo de trabalho do profissional bibliotecário dentro do ambiente a qual está inserido não se restringe apenas aos livros, periódicos, repositórios digitais entre outros suportes que compõem o acervo da biblioteca. O cotidiano de trabalho deste profissional faz dele também um administrador que além de catalogar, classificar e disseminar a informação gerencia equipes e atividades.

A informação é fundamental no desenvolvimento das atividades do profissional bibliotecário. Para Santos (2003) o conhecimento de seu fluxo, a percepção do ambiente informacional, a destreza no manuseio e no uso de recursos tecnológicos que favoreçam o acesso, o tratamento, a recuperação e o uso de informações facilitam a geração de novos conhecimentos. Hoje, o desenvolvimento de novas tecnologias demanda um profissional cada vez mais ágil, que desenvolva habilidades, competências e atitudes específicas da Biblioteconomia mais também de outras áreas como a Administração e Sistemas de Informação.

A atuação do profissional bibliotecário é muito importante no processo de formação reflexiva dos usuários no que se referem à busca da informação através do uso dos mais variados suportes tecnológicos.

O uso correto das tecnologias de informação e comunicação na área profissional do bibliotecário, segundo Santos (2002) ocorrem de modo a destacar a função das unidades de informação como socializadoras de conhecimentos, transmissoras de conteúdos significativos, sem absolutizar a importância dos meios, pois não há tecnologia que resista

à má qualidade da formação do sujeito institucional. Assim o profissional deve desenvolver também competência informacional.

Segundo Valentim (2002) os profissionais da informação precisam, cada vez mais ter formação abrangente, que permita atender demandas sociais, embora só isto não resolva a questão dos desafios desses novos tempos. Para que o bibliotecário ocupe o espaço a ele destinado no mercado de trabalho é necessário que ele se gradue tendo como referencia um perfil de profissional ideal.

O profissional bibliotecário requerido pela Universidade de Caxias do Sul para compor o quadro de colaboradores do Sistema de Bibliotecas (SIBI/UCS) deve passar por um processo contínuo de educação, onde o mesmo poderá completar as exigências provindas das atividades realizadas no setor, atualizando-se em relação ao uso de novas tecnologias e, assim, desenvolvendo novas competências, habilidades e as atitudes mais específicas exigidas em sua profissão.

A palavra competência aparece também ligada à área de gestão de pessoas em relação ao atendimento das necessidades e expectativas que a empresa deposita na organização e no indivíduo. Mas o que seria competência?

A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua atualização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la, validá-la e fazê-la evoluir. (ZARIFIAN 2001, p. 67)

Dutra (2004) cita David McClelland como o primeiro autor a propor o conceito de competência de forma estruturada, buscando uma abordagem mais efetiva que os testes de inteligência nos processos de escolha de pessoas para as organizações. A competência para David McClelland é uma característica subjacente a uma pessoa estando relacionada com o desempenho na realização de uma determinada tarefa.

Para Zarifian (2001) a competência vem do próprio indivíduo, é o tomar iniciativa e assumir responsabilidades diante das situações profissionais com as quais se depara. Essa competência se manifesta e é avaliada diante das situações profissionais complexas e inesperadas. No entanto, para Fleury e Fleury (2001) o conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (conjunto de capacidades humanas) que justificam o alto desempenho, acreditando que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidades de pessoas. Partindo do conceito destes autores qualquer indivíduo que demonstre alguma habilidade em realizar tarefas pode ser bibliotecário, mas a questão não é tão simples assim, é assegurado por lei que somente o profissional da informação formado por uma instituição de ensino superior pode exercer a profissão de bibliotecário.

Porém, para Dutra (2004) a noção de competência está voltada à gestão de pessoas ligadas ao processo de trabalho, pois a competência é atribuída à organização e ao processo de desenvolvimento o autor também destaca a competência individual que vai ao encontro da visão de Fleury e Fleury (2001) quando diz que o conceito de competência é pensando no conjunto de conhecimentos, habilidade e atitudes - o CHA, onde o alto desempenho do indivíduo agrega valor econômico à organização e valor social ao profissional.

Ainda para Dutra (2004), ao colocarmos a organização e pessoas lado a lado, pode-se verificar um processo contínuo de troca de competências. A organização transfere seu patrimônio para as pessoas enriquecendo-as e preparando-as para enfrentar novas situações profissionais e pessoais tanto na organização ou fora dela. Essa afirmação pode ser associada à troca de competências, conhecimentos e experiências entre os bibliotecários de diversas instituições ao procurarem enriquecer seu setor de trabalho com as experiências e

conhecimentos de outros profissionais, essa é uma prática comum entre a classe biblioteconômica. A área da Biblioteconomia permite um enriquecimento profissional que ultrapassa as barreiras da instituição, ou da organização a qual o profissional está ligado.

Em contrapartida, temos a ideia de Gomes (2004), para ele a competência constitui a caixa de ferramentas utilizada pelos gestores nas suas intervenções nas organizações visando atingir objetivos pessoais e organizacionais. Aqui entra o papel do bibliotecário chefe, que tem a função de intervir, analisar, compreender e definir as funções de cada um. Analisamos as ferramentas como o conhecimento, as habilidades e os valores que moldam as atitudes, ao serem usadas com sabedoria levam ao sucesso profissional.

Nesse mesmo contexto também temos Le Boterf (2003) ensinando que a competência se revela mais no saber agir do que no “saber fazer”, ela existe quando se sabe encarar o acontecimento, o imprevisto. Sabe-se que um bom profissional é aquele que consegue administrar uma situação complexa. Um bom bibliotecário precisa desenvolver essa habilidade.

Nos dias de hoje com a evolução das tecnologias o profissional bibliotecário já não é mais o mesmo e nem permanece estático; o profissional bibliotecário não é mais o simples guardador de livros, atualmente, ele também é o administrador tanto de pessoas como de conhecimento, para isso deve ser ágil e desenvolver uma visão moderna da administração gerencial e de novos conhecimentos, permanentemente.

A administração gerencial aparece na obra de Ruano (2007) ao abordar sobre a gestão por competências, que integra todos os processos de gestão de pessoas como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho demandando uma nova maneira de gerenciar as pessoas. Neste caso, cabe ao diretor e supervisor técnico do Sistema de Bibliotecas a gestão por competências, a ele é destinado o papel de gestor e orientador tanto de comportamento como de atividades, bem como fazer a análise de desempenho dos demais profissionais identificando assim as competências e habilidades individuais de cada um.

Ruano (2007) também apresenta o conceito da competência essencial, definida como um conjunto de habilidades e tecnologias que resultam por aportar um diferencial fundamental para a competitividade da empresa. Elas são conjuntos únicos de conhecimentos técnicos e habilidades que causam impacto em produtos e serviços em uma organização permitindo a vantagem competitiva no mercado. O objetivo do Sistema de Bibliotecas (SIBI/UCS) é oferecer um serviço de qualidade, onde o usuário possa satisfazer suas necessidades de pesquisa e buscar pela informação usufruindo dos serviços oferecidos com o uso de novas tecnologias. A organização institucional tem a competência de oferecer recursos que permitam aos bibliotecários atuarem de maneira a desenvolver suas habilidades e competências satisfatoriamente. Esses recursos permitem que a Universidade de Caxias do Sul tenha um diferencial frente a outras instituições de ensino superior.

Em contrapartida ao conceito de competência essencial de Ruano (2007), os profissionais bibliotecários devem conhecer seu público alvo, neste caso ele é bem específico, já que se trata de uma instituição privada de ensino superior. Para o mercado competitivo, seu ciclo de negócios seria atender as necessidades de seu público alvo, com inovação buscando sempre novos caminhos.

Fleury e Fleury (2001) também apresentam sua ideia de competência essencial que pode estar associada ao domínio de qualquer estágio de ciclo de negócios, como um profundo conhecimento das condições de operação de mercados específicos. Este conhecimento deve estar associado a um sistemático processo de aprendizagem, que envolve descobrimento, inovação e capacitação de recursos humanos. Já para Dutra (2004) as competências essenciais são fundamentais para a sobrevivência da organização e centrais

em sua estratégia. Pode-se dizer assim que é fundamental a biblioteca manter a excelência em seus serviços, a fim de não prejudicar a instituição em seu ciclo de negócios.

Uma das ferramentas de trabalho do bibliotecário é a informação. O atual contexto social em que ele se insere vem passando por constantes modificações e transformações, como por exemplo, a transição do papel para a mídia eletrônica. Por isso, é fundamental que o profissional desenvolva competências capazes de solucionar problemas diversos. A competência informacional, ou letramento informacional surgiu da necessidade de lidar com a informação através do uso de tecnologias. O objetivo é desenvolver no usuário a habilidade de lidar com o aparato informacional vasto e diverso. De acordo com Campello (2009) a ação do bibliotecário não se restringe apenas a promoção da leitura nem à orientação bibliográfica, mas amplia-se para abranger aprendizagens mais complexas.

Campello (2009) ainda descreve que à competência informacional, ou, letramento informacional constitui a capacidade essencial necessária aos cidadãos para se adaptar à cultura digital, à globalização e à emergente sociedade baseada no conhecimento.

2. Referencial teórico

2.1 A história da Instituição e o surgimento do Sistema de Bibliotecas

Instituição de ensino superior privada a Universidade de Caxias do Sul (UCS) foi criada em 1967 e abrange a região nordeste do Rio Grande do Sul, seu campus sede fica localizado na cidade de Caxias do Sul. A universidade também conta com campi e núcleos localizados nas cidades de Bento Gonçalves, Vacaria, Farroupilha, Canela, Guaporé, Nova Prata, Veranópolis, São Sebastião do Caí e uma unidade de ensino a distância localizada na cidade de Porto Alegre.

A universidade oferece mais de 80 cursos de graduação em diferentes áreas do conhecimento, também oferece cursos de Pós-Graduação *Lato sensu* (MBA e Especialização) e cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (Mestrado e Doutorado). Oferece toda uma infraestrutura de ensino que abrangem laboratórios, salas de aula, ginásio de esporte entre outros. Mas toda instituição de ensino precisa de um local de referência, neste caso, o Sistema de Bibliotecas da UCS, objeto deste estudo.

A história do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (SIBI/UCS) surgiu a partir do crescimento e desenvolvimento da instituição. Tudo começou em 04 de maio de 1970 com a criação da Biblioteca Central, localizada na cidade de Caxias do Sul, quando surgiu, a biblioteca abrigava os acervos do Instituto de Belas Artes, Departamento de Ciências Jurídicas, Departamento de Filosofia e Ciências Humanas, Escola de Enfermagem e Departamento de Economia, segundo o levantamento histórico feito por Rodrigues (2007) sua finalidade na época era auxiliar o processo educacional, sendo a responsável pela assistência à comunidade acadêmica na pesquisa educacional, o que continua acontecendo até hoje.

Em 1985 a Biblioteca Central ganhou um novo espaço com 4.532 m² de área construída para servir de sede ao seu acervo e serviços, esse espaço permitiu que o quadro de colaboradores fosse ampliado além de modernizar seu espaço de estudo.

Com a regionalização da Universidade de Caxias do Sul em 1993, instituiu-se então o Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (SIBI/UCS) através da instalação de bibliotecas setoriais nos campi e núcleos da universidade. O Sistema de Bibliotecas hoje é composto por doze unidades e o gerenciamento é feito pela Biblioteca Central, que compõe em seu quadro oito bibliotecários lotados na sede em Caxias do Sul, um bibliotecário no Campus de Bento Gonçalves e um bibliotecário no Campus de Vacaria

somando assim um total de dez bibliotecários formando o quadro funcional desta instituição de ensino superior (IES).

Todos os profissionais possuem formação superior em Biblioteconomia e são registrados no Conselho Regional de Biblioteconomia – CRB da 10ª Região, registro este que é obrigatório para o exercício legal da profissão. O CRB/10 como é chamado regulamente a fiscaliza a atuação dos bibliotecários no Rio Grande do Sul.

2.2. Competências, habilidades e atitudes do profissional da informação

Várias são as competências, habilidades e atitudes designadas aos bibliotecários ou profissionais da informação, algumas mais importantes do que outras. De acordo com Borges (2004) o profissional da informação deve estar atento e se ajustar as novas exigências do mercado. A partir desses ajustes o profissional da informação tem a oportunidade de desenvolver novas habilidades e atitudes exigidas na profissão, que vem se transformando com o avanço de novas tecnologias. Como falado anteriormente o bibliotecário não é mais o simples guardador de livros.

Os bibliotecários contratados para atuar no Sistema de Bibliotecas da UCS (SIBI/UCS) ocupam cargos de diretores, coordenadores e bibliotecários auxiliares. É destinado a cada profissional o cargo que melhor se adapta as suas competências, habilidades e atitudes. Esse profissional ao ser contratado passa por um processo de seleção que indicará se ele tem as habilidades e conhecimentos necessários para assumir o cargo a qual a vaga é destinada. A vaga de bibliotecário oferecida por esta IES está de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO 2002.

Dentre as competências, habilidades e atitudes necessárias para compor o perfil dos profissionais bibliotecários destaca-se a educação continuada.

O profissional da informação precisa buscar informação e conhecimento de forma contínua, pois estes são os mais valiosos recursos estratégicos, é preciso investir em conhecimento para obter sucesso na profissão e desenvolver mais facilmente habilidades e competências. (VALENTIM, 2002, p. 119)

Borges (2004) também fala sobre educação continuada quando diz que o profissional requerido pelo mercado terá, portanto, de participar de um processo de educação continuada, partindo do seu curso de formação profissional, prosseguindo por cursos de especialização ou de curta duração. A autora ainda cita que é impossível adquirir todas as habilidades propostas, porém é imprescindível o investimento em educação.

Um nível elevado de educação, ou, capacitação nos permite enfrentar situações de trabalho mais complexas, que exigem conhecimento e raciocínio mais formalizado, garante também segurança de poder evoluir, correr menos riscos e prever as competências que ainda não podemos ter, ou que não cabe a nossa formação e função.

A capacitação profissional é extremamente necessária e importante para a realização de um bom trabalho. O profissional também deve estar atento às novidades do mercado informacional e as novas tecnologias. E como um único profissional não domina todas as habilidades necessárias é preciso somar as competências e habilidades individuais de cada um. Surgi assim o trabalho em equipe. Quando unimos as diferenças de cada indivíduo formamos uma equipe multidisciplinar, permitindo um trabalho mais eficiente e eficaz.

A formação de equipes multidisciplinares para atuarem com gestão da informação e do conhecimento nas organizações é fundamental para o desenvolvimento das atividades concernente a esse tipo de gestão de qualidade. O trabalho em equipe propicia uma visão holística nas pessoas responsáveis pelo desenvolvimento do trabalho, assim como exige uma postura profissional flexível e principalmente, integradora. (VALENTIM, 2004, p. 154)

Nas atividades da biblioteca o trabalho em equipe é essencial, já dizia Zarifian (2001) a competência é assumida por um coletivo, mas depende de cada pessoa individualmente. O trabalho em equipe fornece um referencial para a ação de cada um. Os bibliotecários da UCS por trabalharem como uma equipe multidisciplinar acabam acompanhando o desenvolvimento de novas competências, habilidades e atitudes de toda equipe profissional.

Numa abordagem mais técnica e voltada diretamente área da Biblioteconomia, Valentim (2004) destaca as competências do bibliotecário em quatro categorias: competências de comunicação e expressão; competências técnico-científicas; competências gerenciais e competências sociais e políticas.

De acordo com Valentim (2004), são competências de comunicação e expressão: formular e gerenciar projetos, aplicar técnicas de marketing, capacitar e orientar usuários para um melhor uso dos recursos de informação; planejar e executar estudos de usuários, entre outros. Com relação às competências técnico-científicas destaca-se: desenvolver e executar o processamento de documentos em distintos suportes em unidades; selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades; reunir e valorar documentos e proceder ao arquivamento; preservar e conservar os materiais armazenados nas unidades de informação; sistemas e serviços de informação. Já as competências gerenciais são: o dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação; formular e gerenciar projetos de informação; aplicar técnicas de marketing, de liderança; buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos profissionais; assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor; planejar, coordenar e avaliar a preservação e conservação de acervos documentais; planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação, entre outros.

As competências sociais e políticas constituem em: selecionar e avaliar todo tipo de material para as unidades de informação; buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais; assessorar e intervir na formulação de políticas de informação; assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor; promover uma atitude crítica e criativa respeito das resoluções de problemas e questões de informação; fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral); identificar as novas demandas sociais de informação; contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área.

A habilidade gera competência e está calcada no conhecimento, embora não seja suficiente ter o conhecimento e as habilidades potenciais, mas não ter capacidade para desenvolver com êxito a aplicação do conhecimento adquirido, visto que competência exige ação eficaz. Segundo a literatura da área de gestão de pessoas, as habilidades podem

ser classificadas como técnicas, humanas e conceituais, então, o bibliotecário precisa desenvolver habilidades técnicas e humanas na realização de suas tarefas, pois as conceituais vêm de sua formação específica. A habilidade técnica para Gomes (2004) é composta por uma variada gama de habilidades e conhecimentos como: analisar, projetar, desenhar, etc.

Segundo Hoffmann (2004) habilidades técnicas são o emprego e utilização dos conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos necessários para a execução de tarefas; as habilidades humanas são a capacidade psicológica e de liderança para atender e entender as atitudes e motivação dos indivíduos. Não podemos esquecer a habilidade conceitual que é a capacidade de compreender o ambiente organizacional como um todo.

Ainda para Hoffman (2004) a habilidade está ligada ao saber fazer, a capacidade de aplicar e fazer uso do conhecimento adquirido, essa mesma ideia nos remete ao conceito de Le Bortef (2003) sobre competência citado no início deste trabalho. Mas será que desenvolvemos a habilidade com o passar do tempo? Sabe-se que a habilidade melhora o desenvolvimento no trabalho e a qualificação profissional traz bons resultados à organização. A habilidade favorece a aplicação da competência e da aptidão.

A qualificação é usualmente definida pelos requisitos associados à posição, ou ao cargo, ou pelos saberes ou estoque de conhecimentos da pessoa, os quais podem ser classificados e certificados pelo sistema educacional. (FLEURY e FLEURY, 2001 p. 185)

Com relação às atitudes para um bom desenvolvimento do trabalho é necessário: sensibilidade para a necessidade dos usuários, flexibilidade e capacidade de adaptação, curiosidade intelectual, postura investigativa, criatividade, senso crítico, rigor, precisão, capacidade de trabalhar em equipe onde se desenvolve principalmente a competência de liderança e ética respeitando sempre os aspectos legais da profissão, e procurando sempre estar atualizado através de cursos de capacitação, sejam oferecidos pela instituição, ou, por interesses pessoais.

O quadro de atuação dos profissionais do Sistema de Bibliotecas (SIBI/UCS) é dividido em setores: temos os bibliotecários do processamento técnico que desenvolvem atividades técnicas referentes aos serviços biblioteconômicos desenvolvendo assim habilidades e competências técnicas, como catalogar, classificar, indexar. Temos os profissionais do setor de atendimento que desenvolvem ao longo de sua jornada de trabalho habilidades e competências humanas, pois tratam diretamente com a equipe de trabalho e os usuários frequentadores da biblioteca que vão deste a comunidade acadêmica até a comunidade em geral, auxiliam também as demais bibliotecas setoriais que não contam com a presença do profissional bibliotecário e, por fim, o bibliotecário coordenador que atua como supervisor técnico do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul, isto é, o bibliotecário chefe, cabe a este profissional coordenar, administrar, capacitar recursos, liderar e desenvolver as competências voltadas à gestão de pessoas.

Os bibliotecários da Biblioteca do Campus de Bento Gonçalves e do Campus de Vacaria realizam competências humanas, pois gerenciam equipes e auxiliam na disseminação da informação através do atendimento aos usuários. Todos os bibliotecários exercem sua competência informacional, ao habilitar o usuário para a recuperação através do uso de novos recursos informacionais.

2.3 O Bibliotecário e a Classificação Brasileira de Ocupações

O ensino de Biblioteconomia no Brasil teve início em 1915 na Biblioteca Nacional (BN) sem nenhum planejamento curricular e sem perspectivas de atender as necessidades desta instituição. A Biblioteconomia só foi reconhecida como profissão de nível superior no ano de 1962, quando seu planejamento curricular foi concluído e a profissão regulamentada. Em sua trajetória é possível reconhecer todos os eventos que identificam a profissão, isso inclui o reconhecimento legal, cursos superiores, edições de periódicos, associações de classe, associações de grupos internos, construção de um conhecimento acadêmico próprio, promoção de eventos nacionais e regionais e certificação. Muller (2004) cita que a origem universal da Biblioteconomia está ligada às bibliotecas o que lhe confere características típicas. Cabe aos Conselhos Federais e Regionais fiscalizar o exercício legal da profissão.

A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO foi atualizada pelo Ministério do Trabalho em 09 de outubro de 2002 e sua função é descrever as características das ocupações profissionais no mercado de trabalho brasileiro. Entende-se por ocupações, a agregação de empregos, ou a situação de trabalhos que sejam parecidos quanto às atividades realizadas.

A descrição da ocupação da profissão de bibliotecário segundo a Classificação Brasileira de Ocupação do Ministério do Trabalho e Emprego - CBO é:

Disponibilizar informação em qualquer suporte; gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas; realizar difusão cultural; desenvolver ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2002)

A versão de 2002 da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO é organizada e descrita por *famílias*. Essas famílias constituem um conjunto de ocupações similares correspondendo a um domínio de trabalho mais amplo que aquele da ocupação, a profissão de bibliotecário de acordo com o CBO pertence à família dos “Profissionais da Informação”. Também de acordo com a CBO 2002 encontramos os seguintes termos para bibliotecário: biblioteconomista, bibliógrafo, cientista de informação, consultor de informação, especialista de informação, gerente de informação, gestor de informação.

Competência, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO (2002), é uma função da complexidade, amplitude e responsabilidade das atividades desenvolvidas no emprego ou outro tipo de relação de trabalho e relaciona às características do contexto do trabalho como área de conhecimento, função, atividade econômica, processo produtivo equipamentos, bens produzidos que identificarão o tipo de profissão ou ocupação. Essa definição difere dos autores citados anteriormente sobre o conceito de competência.

O perfil do profissional bibliotecário da Universidade de Caxias do Sul está de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO cabe ao profissional desenvolver as habilidades e atitudes a ele destinadas.

3. Metodologia

A proposta deste tópico é apresentar os métodos utilizados na pesquisa para alcançar o objetivo deste artigo que é analisar as competências, habilidades e atitudes necessárias ao perfil dos bibliotecários que compõem o quadro de colaboradores do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul (SIBI/UCS).

Como metodologia de estudo foi aplicado uma pesquisa de campo exploratória com análise qualitativa utilizando o questionário como instrumento de pesquisa. A escolha do tema e do instrumento de pesquisa surgiu a partir das observações feitas no decorrer da jornada de trabalho e dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Universidade de Caxias do Sul. Por fazer parte do quadro funcional desta instituição a aplicação do questionário facilitou o acesso para obtenção dos dados obtidos com o instrumento de pesquisa.

A pesquisa exploratória para Gil (2010) tem a finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias envolve levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Já para Cervo, Bervian e Silva (2007) a pesquisa exploratória não requer a elaboração de hipóteses a serem testadas no trabalho, restringe-se a definir objetivos e buscar mais informações sobre determinado assunto, descobrindo novas ideias.

A pesquisa qualitativa compreende um conjunto de diferentes técnicas e podem se estender em diferentes direções. A pesquisa qualitativa serve para descrever, ou explorar certos aspectos da realidade. Para Neves (1996) pesquisa qualitativa costuma ser direcionada ao longo de seu desenvolvimento não busca enumerar ou medir eventos.

O objetivo da pesquisa tem caráter descritivo que consiste em descrever as competências, habilidades e atitudes do profissional bibliotecário do SIBI/UCS. A pesquisa descritiva para Andrade (2008) é aquela onde os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem o pesquisador interferir sobre eles. Não houve neste trabalho interferência nos resultados.

Como instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário, para Gil (2008) o questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente, ou, passado entre outros. Já Andrade (2008) diz que o questionário é um conjunto de perguntas que são respondidas pelo informante, sem a presença do pesquisado.

O questionário aplicado ao grupo de bibliotecários contém onze perguntas tanto abertas como fechadas sobre competências, habilidades e atitudes. Entende-se por perguntas abertas aquelas que apresentam um espaço para que a pessoa desenvolva sua resposta sem restrição e perguntas fechadas aquelas que apresentam um conjunto de respostas às quais possam ser escolhidas de uma a mais alternativa. Além do questionário usou-se também a técnica de observação. Para Cervo, Bervian e Silva (2007) a técnica de observação é de importância capital nas ciências. É dela que depende o valor de todos os outros processos. Sem a observação, o estudo da realidade e de suas leis seria reduzido à simples conjectura e adivinhação.

A técnica de observação também foi utilizada na construção deste trabalho. De acordo com Gil (2008) a observação compõe um elemento fundamental para a pesquisa, desde a formação do problema, passando pela construção de hipótese, coleta, análise e interpretação dos dados. A observação é o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano.

A técnica de observação aplicada foi a de observação participante, onde o observador passa a fazer parte da pesquisa, em vez de ser mero observador. Este envolvimento direto com o ambiente pesquisado só foi possível pelo fato da autora deste trabalho também compor o quadro de bibliotecários colaboradores do SIBI/UCS, e também vai de acordo com a ideia de Gil (2008) que diz que a observação participante pode assumir uma forma natural quando o observador pertence ao mesmo grupo que investiga.

Este método de observação permite chegar ao conhecimento de um grupo a partir do interior dele mesmo. Esse tipo de técnica facilita o acesso às informações coletadas, e

permite também conhecer opiniões que até então era privativas aos indivíduos colaboradores deste trabalho.

O questionário foi enviado via correio eletrônico (e-mail) aos dez profissionais bibliotecários do SIBI/UCS, desses, sete retornaram. Não houve justificativa para o não reenvio do questionário com as respostas por parte dos colegas que não responderam a pesquisa.

O presente trabalho faz parte do processo avaliativo do curso de especialização em Gestão de Pessoas oferecido pela Universidade de Caxias do Sul. E a escolha do tema contribui para um melhor desempenho no ambiente de trabalho.

4. Análise dos resultados

Na questão 1 – **Assinale as alternativas abaixo que você ache mais relevante ao perfil do profissional do SIBI/UCS** – esta questão solicitava que fosse assinalado dentro de uma lista de cinco alternativas qual ou quais fossem mais relevantes ao perfil do bibliotecário do SIBI/UCS, como resultado tivemos: que é necessário o acompanhamento e uso de novas tecnologias da informação (resposta unanime na maioria dos pesquisados); planejamento e gerenciamento da biblioteca; envolvimento de práticas profissionais; preocupação com o armazenamento e conservação da coleção de documentos; estabelecimento de um bom atendimento ao usuário; pró-atividade.

Na questão 2 – **Você se acha capaz de desenvolver suas habilidades diante do uso de novas tecnologias** – todos marcaram sim, que são capazes de desenvolver suas habilidades através do uso de novas tecnologias. As tecnologias de informação são as ferramentas de trabalho do bibliotecário, visto que, o processamento da informação e a disseminação do conhecimento são mais eficientes e eficazes. Aqui entram as competências informacionais que visam habilitar o usuário para a busca da informação através do uso de novas tecnologias, como exemplo temos a pesquisa em base de dados.

Na questão 3 – **O profissional bibliotecário para fazer parte do quadro de colaboradores do SIBI/UCS em sua opinião precisa ter** – domínio de novas tecnologias, capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal, capacidade gerencial e administrativa, educação continuada, ética para lidar com os processos informacionais, trabalho em equipe, pesquisador de novas ferramentas, perícia técnica, disponibilidade e curiosidade. Esta resposta nos leva a descrição de Valentim (2004) que descreve as competências do bibliotecário como competências de comunicação e expressão; competências técnico-científicas; competências gerenciais e competências sócias e políticas.

Na questão 4 – **Em sua opinião quais competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) são necessárias para a contratação de um novo bibliotecário no seu setor de trabalho** – as atividades da biblioteca são exercidas por setores assim de acordo com as respostas: para o setor de atendimento destaca-se a capacidade de comunicação, relacionamento interpessoal, ética e trabalho em equipe, experiência na área da informação, conhecimento dos recursos oferecidos aos usuários pela biblioteca, empenho no bom atendimento. Para área de coordenação do sistema foi destacado a habilidade de gerência administrativa e conhecimento técnico da área, competências gerenciais, ou, gestão de pessoas. Já na área de processamento técnico destacou-se entre as respostas o trabalho em equipe, a atualização, que também se refere à educação continuada e as relações interpessoais, por ser um setor que trabalha em equipe é necessário um bom

relacionamento interpessoal. A identificação dos setores nesta resposta foi possível devida à experiência profissional e conhecimento do ambiente de trabalho. Assim também dentre as respostas destacou-se que para todos os setores é necessário: saber trabalhar em equipe; disponibilidade; atitudes proativas e curiosidade em fazer novas descobertas.

Na questão 5 – **Como você define o papel do bibliotecário da Universidade de Caxias do Sul, frente às novas tecnologias que vem surgindo** – o papel do bibliotecário é estar sempre atento ao surgimento de novas tecnologias e ferramentas de pesquisa, ter curiosidade para descobrir o valor e a importância dessas tecnologias para o usuário. Uma das respostas diz que: “o papel do bibliotecário é como uma importante ferramenta, pois através das novas tecnologias a comunidade acadêmica terá acesso e habilidade para usufruir desses serviços”. Assim, interpreta-se que é competência do bibliotecário promover e desenvolver novas habilidades ao usuário. Aqui entra mais uma vez a competência informacional, ou letramento informacional.

Na questão 6 – **Em sua opinião os bibliotecários do SIBI/UCS mantêm as mesmas competências, habilidades e atitudes do profissional de outra instituição? Qual seria essa competência?** - em relação a esta questão todos responderam que sim que possui as mesmas competências, habilidades e atitudes, porque todos os profissionais ligados a área da Biblioteconomia recebem os mesmos conhecimentos científicos a respeito das atividades realizadas, além-claro da profissão ser regulamentada pela Classificação Brasileira de Ocupações e grande parte das instituições de ensino superior ao abrir a vaga para bibliotecário segue a CBO 2002.

Também salienta-se que é fato que toda IES possui suas particularidades e com a UCS não é diferente, assim faz-se necessário à adaptação do profissional. Essa informação justifica uma das respostas que diz que “depende da busca pessoal de cada profissional, mas o bibliotecário do SIBI/UCS tem o privilégio de se desenvolver em áreas bem específicas”. A competência técnica e profissionalismo foram eleitos como comum a todos os profissionais bibliotecários que atuam em outras instituições, pois estão relacionadas com as atividades biblioteconômicas.

A questão 7 – **Você costuma realizar cursos de capacitação a fim de desenvolver novas competências, habilidade e atitudes?** - todos os entrevistados disseram que sim que procuram realizar cursos de capacitação, pois cada um sabe das suas limitações e é preciso estar em constante aprendizado. A Universidade Caxias do Sul oferta durante todo o ano para seus colaboradores cursos de atualização profissional, e com a biblioteca não é diferente, pois além dos cursos comum a todos os colaboradores da instituição, existe a capacitação interna dos colaboradores da biblioteca. A educação continuada é um elemento importante e fundamental para que as competências e habilidades sejam mantidas e desenvolvidas.

Assim também é de responsabilidade de cada um o desenvolvimento individual buscando sempre novas competências, habilidades e atitudes.

Na questão 8 – **Quais as habilidades você acha mais importante para o bom funcionamento dos serviços da biblioteca e o atendimento ao usuário?** – saber ouvir o usuário, estar sempre disposto a funcionamento dos serviços da biblioteca. Agir com responsabilidade também é a melhor forma profissional para manter o bom funcionamento dos serviços e o atendimento aos usuários. A atualização e conhecimentos as novas ferramentas de pesquisa e a habilidade de capacitar o usuário para o uso destas tecnologias também foi lembrada pelos entrevistados. Nesta questão também temos a educação

continuada, pois devemos sempre estar atualizados e preparados para usar os serviços da biblioteca de forma clara para que o usuário também saiba utiliza-los. Atender e ir ao encontro deste, proatividade, ética, comunicação e capacidade administrativa são alguns itens necessários para o bom funcionamento dos serviços da biblioteca e atendimento ao usuário.

Na questão 9 – **Quais as competências você acha mais importante para a excelência no desempenho das atividades?** - destacou-se o conhecimento dos recursos oferecidos ao usuário; a administração da biblioteca; qualidade no atendimento; dinamismo e profissionalismo, equilíbrio emocional, disponibilizar um bom armazenamento e desenvolvimento de coleções, conhecimento da área que está atuando; comunicação e ética. Percebe-se que não existe uma competência específica e sim um conjunto de competências que se completam permitindo assim trabalhar as competências essenciais oferecendo um serviço de qualidade.

Na questão 10 – **Sabemos que as atividades do quadro de bibliotecários do SIBI/UCS são divididas por setores. Em seu setor quantos bibliotecários trabalham? É necessário que todos desenvolvam as mesmas habilidades? Quais seriam?** – no setor de atendimento são dois bibliotecários, divididos em dois turnos que, precisam desempenhar atividades de relacionamento interpessoal, comunicação, ética, trabalho em equipe. O outro setor identificado na resposta é o de processamento técnico onde atuam cinco bibliotecários, essa identificação foi possível, pois a resposta do entrevistado diz que: “a habilidade se desenvolve com a prática, então acredito que o domínio das ferramentas e das regras se faz necessário para todos”, é necessário que todos tenham conhecimento sobre todas as atividades desenvolvidas pelo setor, contudo, pela especificidade das atividades realizadas pelo setor, acaba que cada um desenvolve habilidades específicas. Nos demais onde existe a atuação de apenas um profissional foi citado que é necessário: gerir, administrar, atender bem os usuários e cuidar para se ter um bom relacionamento entre as pessoas e a equipe de trabalho. O bibliotecário moderno precisa conhecer um pouco de cada setor, sair do seu mundinho, de sua concha, e conhecer o funcionamento da biblioteca como um todo.

Nesta resposta somente foi possível identificar os setores onde cada entrevistado atua devido à experiência profissional dentro deste ambiente de trabalho.

Na questão 11 – **Para alguns autores competência é um conjunto de conhecimentos, habilidade e atitudes que justificam o desempenho na realização das atividades. Analisando o grupo de bibliotecários do SIBI/UCS como um todo, em sua opinião qual competência, habilidade ou atitude é comum a todos para exercerem o trabalho em equipe?** – dentre as respostas destacam-se: a maioria possui a capacidade de querer sempre inovar, buscar o algo a mais, não se conformar com a situação; gerenciamento, armazenamento e recuperação da informação; equilíbrio emocional; acredito que cada um traga uma competência específica; já o relacionamento entre essas competências é que fazem do grupo uma grande equipe; comunicação.

Ao analisar esta resposta percebemos um conjunto de competências, habilidades e atitudes que lembram as palavras de Ruano (2007) que apresenta o conceito de competência essencial como um conjunto de habilidades e tecnologias que resultam por aportar um diferencial fundamental para a competitividade da empresa. De acordo com as respostas várias são as competências, habilidades e atitudes comuns a todos os bibliotecários colaboradores do Sistema de Bibliotecas da UCS. E esse conjunto causa impacto nos serviços da organização.

5. Considerações finais

A construção deste trabalho permitiu um maior contato com a pesquisa científica, desde a escolha do tema até a aplicação da pesquisa. Contribui para um estudo mais aprofundado a respeito das competências, habilidades e atitudes do profissional da informação, na figura do bibliotecário.

Analisando e comparando o questionário aplicado com a experiência profissional conclui-se que, o bibliotecário do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul deve estar apto e atento as novas tecnologias procurando adaptar-se a novas realidades, sejam com o avanço das novas tecnologias, ou com as mudanças e exigências administrativas desta instituição de ensino superior. O profissional deve procurar sempre realizar cursos de capacitação que permitam seu desenvolvimento pessoal e profissional, permitindo desenvolver e manter suas competências, habilidades e atitudes, que são muitas na área da informação.

Através desta pesquisa percebe-se que os bibliotecários do SIBI/UCS demonstram preocupação em exercer seu trabalho satisfatoriamente, a fim de atender as necessidades dos usuários na disseminação da informação. O bibliotecário deve desenvolver a competência de saber agir para poder resolver satisfatoriamente situações complexas e imprevistas. Saber lidar com o imprevisto é uma habilidade muito importante no exercício profissional do bibliotecário e, é uma atitude que ele precisa desenvolver.

Considerando que o conceito de competência aparece ligado a área de gestão de pessoas em relação ao atendimento das necessidades e expectativas que a empresa deposita na organização e no individuo, este estudo permite concordar com a ideia de Gomes (2004) que diz que a competência compreende o conjunto de características que uma pessoa dispõe e usa para realizar um determinado trabalho. São os conhecimentos, as habilidades, experiências, traços, valores que moldam as atitudes e comportamentos na busca de resultados. Esta ideia vai de acordo com a distribuição das tarefas que cada bibliotecário deve desenvolver, visto que o quadro de bibliotecários colaboradores é dividido por setores formando uma equipe multidisciplinar.

É de responsabilidade do profissional, manter e desenvolver competências e habilidades que foram conquistadas ao longo de sua formação educacional e profissional demonstrando sempre uma postura investigativa e crítica, buscando o crescimento profissional para tornar-se competente o suficiente para o mercado de trabalho.

São competências dos colaboradores do SIBI/UCS disponibilizar a informação; gerenciar unidades, redes e sistemas de informação, tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais, disseminar a informação, desenvolver estudos e pesquisas, e estar sempre atualizado através de cursos de capacitação.

O objetivo deste trabalho permitiu analisar as competências, habilidades e atitudes do perfil dos bibliotecários que compõem o quadro de gestores da informação do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul.

7. Referências Bibliográficas

ANDRADE, Maria Margarida de. Como prepara trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008. 150 p.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro

Machado. **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 55-69. (Estudos avançados em ciência da informação).

BRASIL. Ministério do Trabalho e do Emprego. CBO 2002. In: BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. Brasília**, [2002]. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em 23 de ago. de 2013.

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

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

DUTRA, Joel Souza. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004. 206 p.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. In: **Revista de administração contemporânea**. Curitiba, v.5, n. esp., 2001. Bimestral. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_rtttext&pid=S1415-6552001000500010 &lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 23 de ago. 2013

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

GOMES, Jorge Fornari. **A terceira competência**: um convite à revisão do seu modelo de gestão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004. xii, 247 p.

HOFFMANN, Sandra Gorete. **Biblioteca universitária informatizada**: competências e habilidades do bibliotecário gestor. Florianópolis: UDESC, 2004. Disponível em: <http://pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/000000000000/0000002E.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2013

LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia, NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O bibliotecário na sociedade da informação: novas habilidades adquiridas. In: **Biblionline**. João Pessoa, PB, v.2, n.2, jul./dez. 2006. Semestral. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/612/449> Acesso em 23 de ago. 2013.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. In: **Cadernos de pesquisa em administração**. São Paulo, v.1, n.3, jul./dez. 1996. Semestral. Disponível em: <https://www.regeusp.com.br/arquivos/c03-art06.pdf>>Acesso em: 23 ago. 2013.

RODRIGUES, Márcia Carvalho. História e perspectivas: Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul. **Biblios**, Peru, n. 28, 1-1 p, 2007. Trimestral. Disponível em: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id=16114070006&idp=1&cid=1041601>>Acesso em: 23 ago. 2013.

RUANO, Alessandra Marvineski. **Gestão por competências**: uma perspectiva para a consolidação da gestão estratégica de recursos humanos. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007. 81 p.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim Costa. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Pólis, 2002. p. 103-116. (Coleção palavra-chave, v.13)

VALENTIM, Marta Lígia. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Pólis, 2002. p. 117-132(Coleção palavra-chave, v.13)

_____. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In: BAPTISTA, Sofia Galvão, MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. P. 154-176 (Estudos avançados em ciência da informação)

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001. 197 p.