

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS DOS BIBLIOTECÁRIOS ATUANTES NO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS¹

Tatiana Rossi²

² Mestre em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC). Bacharel em Biblioteconomia (UFSC). Bibliotecária da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: tat.caua@gmail.com.

Resumo

A gestão de competências é um dos novos modelos de gestão de pessoas oportunizados na sociedade da informação. Para tanto objetiva-se apresentar uma revisão da literatura científica acerca do tema competências dos bibliotecários atuantes nos serviços de informação em bibliotecas universitárias. Selecionou-se os artigos das Bases do Portal de Periódicos da CAPES e BRAPCI e teses e dissertações do BDTD/IBICTI e PGCIN/UFSC. Na análise desses, obteve-se indicação de outras literaturas que corroboram para a temática. Nos resultados expõem-se os estudos sobre perfis e competências dos bibliotecários. Conclui-se que com os estudos levantados, pode-se familiarizar-se com o perfil esperado, conhecer o mapeamento de competências e traçar diretrizes para o desenvolvimento profissional e pessoal.

Palavras-Chave: Gestão de competências; Perfil profissional; Bibliotecários; Biblioteca Universitária.

Abstract

The management competence is one of the new models timely people management in the information society. To this end we report a review of scientific literature on the subject expertise of librarians working in information services in university libraries. We selected the articles of the Bases of the CAPES Periodicals Portal and BRAPCI and theses and dissertations BDTD/IBICTI and PGCIN/UFSC. In these analyzes, we obtained an indication of other literatures that support for the theme. The results expose the studies on profiles and competencies of librarians. It is concluded that the studies raised can familiarize yourself with the profile expected, to know the mapping of competencies and set guidelines for the professional and personal development.

Keywords: Management competencies; Professional profile; Librarians; University Library.

1 Introdução

Pode-se dizer que a Sociedade da Informação está pautada na experiência e no conhecimento e que as mudanças que oferece interferem nas atividades, serviços, no modo de agir e de pensar.

Observa-se também nessa nova sociedade a alteração no modo de gerir o conhecimento e as pessoas nas Organizações. Um desses modelos é a gestão do conhecimento, a qual apresenta a informação como papel central e estratégico na vida humana. Cronin (1983, p. 1, tradução nossa) comenta que a informação é o novo capital e que houve um crescimento no número de pessoas envolvidas com a informação.

¹ Pesquisa bibliográfica originalmente realizada para o desenvolvimento da dissertação de mestrado da autora (ROSSI, 2012).

No caso de um novo modelo de gerenciamento de pessoas, pode-se apresentar a gestão de competências. Neves (2007) aponta que a gestão de competências é utilizada para:

[...] promover a integração entre as atitudes, as habilidades e os conhecimentos necessários para que as pessoas alcancem resultados diferenciados, além de haver uma maior responsabilidade pelo processo de aprendizagem, tanto por parte do gerente, quanto por parte dos colaboradores.

Fleury e Fleury (2001) acreditam que estão adotando um instrumento de gestão de pessoas com ênfase no indivíduo e não mais no desempenho do cargo, com isto procuram mudar a estrutura organizacional para evidenciar a integração e a comunicação para participação e aprendizagem dos colaboradores.

Ressalta-se que para prestar um serviço com qualidade os profissionais dependem do investimento realizado em sua capacitação. As bibliotecas universitárias (BUs) ofertam o acesso e uso da informação à toda a comunidade acadêmica da Instituição de Ensino Superior (IES), ademais, contribuem para a construção do conhecimento, aplicação da inovação e do desenvolvimento social (CABESTRÉ; BELLUZZO, 2008).

Nas BUs, o papel do bibliotecário na prestação de SI é evidente, pois estes profissionais têm contato direto com o usuário, podendo identificar e adequar os serviços às necessidades individuais dos usuários.

Em sua formação, os bibliotecários são capacitados para atuar em um mercado de trabalho amplo e adequado ao contexto da época de sua formação e por isso, recomenda-se que continue a desenvolver competências para os serviços prestados na BU com intuito de atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

O objetivo deste artigo é levantar os estudos acerca do desenvolvimento e mapeamento das competências tendo em vista a disseminação deste novo modelo de gestão e, conseqüentemente, proporcionar familiaridade com o perfil esperado e a melhoria na prestação de serviços de informação dos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias.

Sabe-se que todas as pessoas possuem um nível de competência e uma afinidade para determinado tipo de atividade e aconselha-se que se tenha uma previsão das competências específicas para cada serviço prestado e que seja contrastada com o perfil das pessoas, ou que estas sejam capacitadas para tais ações. Este levantamento colabora para que os profissionais tenham embasamento na busca de desenvolvimento e mapeamento das competências para se adequar tanto a sociedade quanto as competências organizacionais exigidas.

Vale ressaltar que muitas BUs não possuem planejamento estratégico e avaliações de desempenho e de desenvolvimento pessoal, apesar de estarem ligadas a uma IES as quais podem possuir elementos que colaborem para a gestão de competências. Porém, enquanto não for instituído mapeamento de competências por parte da Organização, este estudo poderá contribuir em um primeiro momento para um panorama geral do perfil requisitado e o modo como estão sendo desenvolvidas e mapeadas as competências ocupacionais dos bibliotecários universitários atuantes na prestação de SI.

2 Revisão de Literatura sobre competências e atuação do bibliotecário

A origem do termo competência vem da palavra latina *competens* que significa “o que vem com”, “o que é adaptado” (MOURA et al., 2009, p. 78). No final da Idade Média, a expressão competência pertencia basicamente à área jurídica,

como a faculdade atribuída a alguém para julgar certas questões (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001; BELLUZZO, 2005; CARBONE et al., 2006; FREITAS; BRANDÃO, 2006).

Em 1973, David McClelland publicou um artigo em que sugeria que a competência “[...] é uma característica subjacente a uma pessoa que pode ser relacionada com o desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. [...]” (FLEURY; FLEURY, 2004, p. 45). Há hoje duas correntes que discutem essa temática, a americana (com autores como McClelland, Boyatzis e Spencer Junior e Spencer) e a francesa (Le Boterf, Zarifian e Duran).

No Brasil, o conceito começa a ser discutido pelas universidades na década de 1990. Na década de 2000 aparecem os primeiros instrumentos aplicados em organizações (RUZZARIN; AMARAL; SIMIONOVSKI, 2002, p. 16) e emerge fundamentado na literatura americana que concebe como “algo que o indivíduo tem” (FARIAS, 2007, p. 82).

Nota-se também o uso de denominações diferentes (CARBONE et al., 2006), porém que expressam concepções semelhantes. Para que se tenha maior compreensão entende-se que gestão por competência é a forma pela qual a empresa divide o trabalho tendo por base as competências necessárias para a execução de uma atividade (ênfase no cargo). Gestão de competências é o processo de administrar e gerir as competências das pessoas para o sucesso da organização (ênfase nas pessoas).

A área de Biblioteconomia é uma “[...] área em expansão acelerada, motivada por mudanças sociais e avanços tecnológicos, demandando atualização constante e diversidade muito grande de conhecimentos e competências.” (MUELLER, 1989, p. 63). Então, para o desenvolvimento de competências é recomendável o conhecimento do perfil profissional solicitado no mercado de trabalho e as diretrizes organizacionais da Instituição em que se trabalha.

Com relação ao perfil profissional do bibliotecário há variantes nas descrições, mas sem grandes discrepâncias, por exemplo, Arruda, Marteleto e Souza (2000) dizem que há necessidade de um profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização. Silveira, J. (2009) sugere que ele seja criativo, dinâmico e eficiente.

Já Castro (2000, p. 2) lembra que nos séculos passados as transformações ocorriam nas proximidades de territórios determinados, hoje, “[...] o que acontece do lado de lá do Atlântico abala estruturas não consolidadas, agrava a dependência do capital dominante e acirra as desigualdades dos países periféricos”.

Para uma efetiva gestão de recursos humanos é recomendável a capacitação para uma melhora contínua das áreas que compõe as bibliotecas universitárias. Hernández Pacheco (2007) lembra que a análise das necessidades e um plano de formação deverão existir, devendo-se prever a evolução da organização como um todo e também detectar os problemas atuais e a devida solução para os mesmos.

O profissional precisa ter em mente a necessidade de investir em formação profissional e educação continuada, porém estas ações devem estar sedimentadas na compreensão dos processos de transformação porque passa o mundo do trabalho (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 23).

Miranda e Solino (2006, p. 384) relatam que a:

[...] rapidez com que a tecnologia e os processos evoluem diariamente, gera um cenário de incerteza que afeta toda e qualquer ação educativa [...]. Diante dessa realidade, o profissional precisa manter-se atualizando seus conhecimentos, técnicas e habilidades, a fim de conseguir seu aperfeiçoamento, capacitação e qualificação profissional.

Dias et al. (2004) propõe um programa de capacitação de equipes bibliotecárias em quatro fases: 1) conhecimento do ambiente organizacional e suas necessidade para subsidiar as atividades de planejamento do procedimento formalizado e articulado para a formação em serviço; 2) elaboração de planos de ação onde são tomadas decisões quanto às estratégias de ação; 3) apresentação de um modelo para o desenvolvimento das ações programadas; 4) avaliação de desempenho dos indivíduos após a implementação do programa de capacitação em serviço para os ajustes necessários. Estes programas e planos devem ser direcionados à organização como um todo, sempre respeitando a cultura organizacional e a limitação dos colaboradores para que com isto seja mais receptivo e atraente capacitar-se.

Para que se tenha um panorama geral do perfil requisitado e do modo como estão sendo desenvolvidas e mapeadas as competências dos bibliotecários, segue os procedimentos utilizados para a revisão da literatura científica.

3 Procedimentos metodológicos

Uma revisão de literatura é realizada para “[...] mapear e avaliar o território intelectual existente e para especificar uma questão de pesquisa a fim de desenvolver o corpo existente de novos conhecimentos.” (TRANFIELD; DAVID; SMART, 2003, p. 208).

A pesquisa encontra-se na área de ciências sociais aplicadas e caracteriza-se como exploratória sendo a técnica de coleta de dados a pesquisa bibliográfica. A temática foi delimitada tendo em vista a ampliação do conhecimento acerca do tema, disseminação para os bibliotecários e para o desenvolvimento da dissertação da autora.

Para a seleção da amostra, visando a abrangência da revisão; priorizando trabalhos com rigoroso processo de avaliação para garantir a qualidade desta pesquisa; e, delineando acerca do tema proposto no objetivo, foram consultados:

- a) artigos indexados das bases da área de conhecimento “Ciência da Informação” específicas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e correlatas, do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), eliminando bases de mesmo editor, totalizando sete bases, sendo elas: Emerald Fulltext (Emerald); Gale: Academic OneFile; Library Literature and Information Science Full Text (Wilson); Library Information Science & Technology Abstracts with Full Text (EBSCO); SAGE Journals Online; SciELO.ORG; e, ScienceDirect (Elsevier);
- b) artigos indexados da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), composta de 33 periódicos nacionais impressos e eletrônicos;
- c) teses e dissertações na Base de Dados de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), composta de 95 Instituições;
- d) dissertações do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Foram excluídos trabalhos que tratassem de competência informacional (information literacy) e demais competências relacionadas aos usuários; trabalhos de outros tipos de bibliotecas quando os mesmos não pudessem ser aplicados às bibliotecas universitárias; e, trabalhos que, apesar de constar em título, resumo e palavras-chave os termos pesquisados, foram identificados com distanciamento do

tema em seu conteúdo.

Os artigos selecionados abrangem o período de publicação do ano 1988 a 2010 e embora o critério data não tenha sido especificado, a recuperação teve ênfase no final da década passada. As teses e dissertações permearam nos anos 1995 a 2010. Com relação ao idioma, restringiram-se as publicações em português, espanhol e inglês.

As pesquisas foram feitas utilizando a Rede Privada Virtual (VPN) da UFSC a qual permitiu a ampliação do acesso a artigos, em especial do Portal de Periódicos da CAPES. Foram consultadas fontes fidedignas e espera-se ter recuperado o máximo dos trabalhos publicados com o objetivo de traçar um panorama geral sobre os temas.

As buscas iniciaram-se no Portal de Periódicos da CAPES com termos no singular e plural separadamente. Como os resultados obtidos não foram satisfatórios, optou-se por utilizar o operador coringa “?” no modo de “pesquisa avançada” em “todos os campos” e unindo os termos com “E”, sendo as aspas utilizadas apenas nos termos que formavam expressão.

TERMO 1	TERMO 2	RESTRIÇÃO
competenc?	biblioteca?	-
competenc?	”academic librar?”	Refinar busca “não” “todos os campos” “literacy”
perfi?	bibliotecari?	-
bibliotecari?		Refinar busca “e” “todos os campos” “competenc?”

Quadro 1 – Termos utilizados para recuperação de artigos do Portal de Periódicos da CAPES
Fonte: Dados obtidos pela autora

Na BRAPCI pesquisou-se os termos com operador coringa “*”. A busca foi feita em “todos” os campos (palavras-chave, título, resumo e autor), com os termos abaixo identificados em “todo período” e nenhum termo de ligação.

TERMO
competenc* biblioteca*
competenc* academic librar*
”academic librar*”
perfi* bibliotecári*
bibliotecari* competenc*

Quadro 2 - Termos utilizados para recuperação de artigos da BRAPCI
Fonte: Dados obtidos pela autora

Na BDTD do IBICT foi utilizado para a busca os termos descritos no quadro 3. Por não se obter a recuperação adequada quando digitado dois termos no mesmo campo de busca (com ou sem aspas, com ou sem função booleana) foi inserido apenas o primeiro termo para busca e posteriormente digitado o segundo termo na caixa de busca “Search for” e o local de busca (título ou assunto).

TERMO RESUMO	TERMO TÍTULO	TERMO ASSUNTO
bibliotec*	-	competenc*
bibliotec*	competenc*	-
Literacy	competenc*	-
	-	competenc* bibliotec*
competenc* bibliotec*	-	Literacy
bibliotecar*	-	competenc*
bibliotecari*	perfi*	-
bibliotecari*	-	perfi*
”bibliotec* universitar*	-	servic*

Quadro 3 - Termos utilizados para recuperação de teses e dissertações na BDTD/IBICT
Fonte: Dados obtidos pela autora

Observou-se que embora a BDTD indexe teses e dissertações de 95

Instituições, a recuperação foi de apenas seis Instituições, a saber: Universidade Nacional de Brasília, Universidade Estadual de Campinas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade de São Paulo.

As pesquisas se estenderam ao PGCIN da UFSC, tendo em vista que autora fazia parte do mesmo e das 59 dissertações defendidas, sete eram proeminentes.

Após a seleção, os estudos foram submetidos a análise e oportunizaram o conhecimento de outros que também corroboravam para a compreensão e direcionamento do tema proposto e, desta forma, compõem o presente artigo.

Informa-se que a intenção desta pesquisa não foi de julgar a relevância ou qualidade dos trabalhos para a publicação nacional e internacional, mas sim estudá-los no contexto dos objetivos desta pesquisa com a intenção de colaborar para o avanço dos estudos sobre esta temática.

4 Estudos sobre os perfis e competências dos bibliotecários

Os estudos foram selecionados pela proximidade ao tema abordado e foram classificados por ordem cronológica.

Tarapanoff, Santiago e Correa (1988) revisaram a literatura sobre o perfil do profissional bibliotecário e/ou profissional da informação. Buscaram na literatura, nacional e internacional, características e tendências para a profissão do bibliotecário e/ou profissional da informação que atua em bibliotecas especializadas.

Mueller (1989) traçou o perfil do profissional segundo sua função de preservação, educação, no suporte ao estudo e pesquisa, planejamento e administração de recursos informacionais.

Belluzzo (1995) definiu e sistematizou indicadores básicos relativos ao perfil e às qualificações exigidas do bibliotecário atuante no setor de referência em BU.

Alencar (1995, 1996) investigou as relações entre opiniões de mestres e doutores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) (1994) quanto a: atitudes desejáveis, habilidades e conhecimentos necessários ao Serviço de Referência.

Ochôa em 1999 (apud SILVA, C., 2006) traçou um paralelo entre as competências do bibliotecário de referência nos anos de 1984, 1985, 1989, 1990, 1991 e 1998.

Arruda, Marteleto e Souza (2000) contemplam as mudanças no mundo do trabalho e no padrão de qualificação do profissional na área de informação, a emergência de novos perfis profissionais e as qualificações necessárias para o bibliotecário interagir diante dos novos requerimentos do mundo do trabalho.

Castro (2000) traça um paralelo entre o perfil e as atitudes do bibliotecário tradicional e do moderno profissional da informação.

Como resultado do IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur (2000), em Montevideo os integrantes descreveram uma caracterização das competências desejáveis e exigíveis a um profissional egresso de uma Universidade na área de Biblioteconomia/Ciência da Informação no Mercosul.

As diretrizes curriculares constantes no Parecer CNE/CES nº 492/2001 (BRASIL, 2001) apontam as competências e as habilidades na formação dos bibliotecários para estarem preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) aponta as competências gerais atribuídas aos profissionais da informação (BRASIL, 2002).

Valentim (2002) apresenta diversos estudos e debates acerca das competências para os profissionais da informação, tais como: o IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de La Información Del mercosur (2000), realizado em Montevideo (anteriormente citado); Proposta de Diretrizes Curriculares MEC; e, Oficina Regional de Trabalho da Universidade de São Paulo realizada pela Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação e pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Graduação das Universidades Brasileiras.

Dias e Belluzzo (2003) realizam uma síntese de competências humanas de um serviço de informação (SI) em ciência e tecnologia (C&T) e caracterizaram os atributos das competências individuais.

Mahmood (2003) revisa a literatura sobre as competências necessárias para bibliotecários acadêmicos na região da Ásia/Pacífico e discute as mudanças do ambiente acadêmico de biblioteconomia no Paquistão. Fornece uma lista de competências necessárias e destaca as deficiências nos currículos e sua implementação e as recomendações para melhoria da situação.

Cunha et al. (2004) analisaram o perfil do profissional da informação em Santa Catarina, investigando os alunos formados em Biblioteconomia na UFSC, de 1993 a 2002 e verificaram também se o mercado de trabalho emergente é ocupado por estes profissionais.

Dias et al. (2004) tratou da formação em serviço do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. Apresentou uma proposta metodológica para capacitação de equipes bibliotecárias visando a orientação e implementação de atividades que possam contribuir para que as bibliotecas se tornem espaços maximizados de aprendizado, qualificando-as como mediadoras desse processo.

Faria et al. (2005) traçaram as competências do profissional da informação paralelas às exigidas nas empresas no contexto atual da sociedade do conhecimento. A análise foi baseada nas descrições da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e nas investigações sobre as atuais competências exigidas pelas empresas líderes, bem como em conceitos sobre desdobramentos de competências no contexto da literatura da ciência organizacional.

Villa Barajas e Alfonso Sánchez (2005) objetivaram conhecer como as tecnologias de informação e comunicação afetam o bibliotecário e a biblioteca híbrida analisando o perfil profissional e identificando as qualidades, conhecimentos e habilidades que devem possuir para ser um profissional competente.

Lima Junior e Nascimento (2006) mostram a necessidade do mercado e as exigências da sociedade moderna.

Oliveira et al. (2006) mapearam as competências para identificar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes existentes e necessários ao *staff* da Biblioteca Central (Bicen) da Universidade Federal de Ponta Grossa.

Chirley Silva (2006) investigou o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina que fazem parte do sistema ACAFE.

Nina (2006, 2008) descreveu, com base no discurso do sujeito coletivo, algumas representações de competências pessoais e profissionais, e as atualizações profissionais, junto aos profissionais atuantes nas bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas.

Rubi, Euclides e Santos (2006) destacaram, a partir da literatura, aspectos

relacionados ao perfil do bibliotecário, referentes à formação acadêmica e continuada, à atuação profissional, ao mercado de trabalho e ao marketing profissional e pessoal.

Santos e Tolfo (2006) identificaram as competências demandadas aos bibliotecários tendo em vista a implantação de tecnologias de informação em Bibliotecas Universitárias.

Cunha, Silva e Kil (2007) analisaram o perfil do profissional da informação em Santa Catarina, investigando os alunos formados em Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, de 1993 a 2002 e verificaram também se o mercado de trabalho emergente é ocupado por estes profissionais. Traçaram comparações com a pesquisa realizada pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Fonseca (2007) identificou o perfil exigido ao profissional bibliotecário através de concursos públicos em âmbito nacional.

Melchionda (2007) apresentou uma revisão dos debates e percepções dos papéis dos bibliotecários na literatura dos últimos dez anos, no contexto do impacto da internet na sua vida profissional.

Uribe Tirado (2007) apresentou diferentes reflexões e propostas acerca dos conhecimentos, habilidades, destrezas e atitudes (competências) no campo tecnológico requeridas pelos bibliotecários colombianos frente a sociedade atual e a possibilidade de abordar a formação tecnológica na universidade.

Campos (2008) fez um levantamento sobre a empregabilidade, pós sociedade da informação, o mercado de trabalho, o perfil do profissional da informação e do bibliotecário e as políticas públicas educacionais.

Silveira, F. (2008) analisou o conjunto das atividades do profissional bibliotecário em uma perspectiva sócio-histórica fazendo uma análise das competências, habilidades e exigências de formação teórico-prática que o atual mercado de trabalho requer.

Barbalho e Rozados (2009) delinearão um mapeamento de competências para o Sistema do Conselho Federal de Biblioteconomia/Conselhos Regionais de Biblioteconomia visando compreender as necessidades teóricas para o que o profissional executará.

Conti, Pinto e Davok (2009) estudaram o perfil do bibliotecário empreendedor.

Dib e Silva (2009) apresentaram a metodologia utilizada para o desenvolvimento de equipes em Unidades de Informação, elaborada a partir de um trabalho de parceria entre profissionais das áreas de Biblioteconomia e Psicologia, realizado na Biblioteca de Ciências Sociais C (Direito) da Rede Sirius - Rede de Bibliotecas UERJ.

Passarelli (2009) como resultado parcial da pesquisa de pós-doutorado, apresentou reflexões sobre as novas competências necessárias aos bibliotecários para atuar como gestores da informação em organizações contemporâneas.

Shepherd (2009) discutiu a necessidade de continuar o desenvolvimento profissional de bibliotecários em BUs em geral, e na Biblioteca da Universidade de Rhodes na África do Sul, em particular.

Silva, L. (2009) identificou as competências essenciais exigidas do profissional bibliotecário para sua efetiva atuação em Goiânia-GO frente aos desafios da sociedade da informação e do mercado de trabalho.

Silveira, J. (2009) apresentou os resultados de uma revisão de literatura feita sobre gestão de recursos humanos em BUs.

Leiva-Aguilera (2010) analisou a possibilidade dos novos graduados em

informação e documentação acender a este posto tendo em vista as competências demandadas nas ofertas de trabalho atuais, assim como a presença das ditas competências e as matérias requeridas na configuração da grade curricular das universidades espanholas.

Partridge et al. (2010) investigou e explorou as habilidades, conhecimentos e atributos exigidos pela biblioteca contemporânea e informação profissional em um mundo de mudança tecnológica.

Os estudos acima destacados podem contribuir para que os bibliotecários se familiarizem com os perfis requeridos em concursos públicos, mercado de trabalho, novos rumos da sociedade, e o que se espera dele em diversas BUs. Embasados nestes estudos podem apresentar diretrizes para o mapeamento e desenvolvimento de competências a serem traçados em conjunto com as IES para um melhor direcionamento dos serviços prestados nas BUs prevendo atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

5 Considerações Finais

O mercado de trabalho é acirrado e é recomendável que os profissionais procurem manter-se competitivos, além disso, é indicado que a prestação dos serviços de informação ofertados pelos bibliotecários nas BUs seja eficaz e eficiente para seus usuários.

Uma das formas de se fazer isto é gerindo as competências desses profissionais, desta forma consegue-se identificar as competências atuais e desenvolver as competências faltantes, especialmente para adequação as grandes mudanças que vem ocorrendo na sociedade da informação.

Aplicar a gestão de competências é uma forma de desenvolver os talentos dos colaboradores para alcançar o objetivo da Instituição. A BU precisa de profissionais capacitados, pois colabora na mediação da informação para que o usuário seja orientado na avaliação e acesso da informação, a fim de suprir suas necessidades informacionais.

Profissionais adequadamente alocados nas BUs e capacitados, melhoram a produtividade e a motivação. Porém, aconselha-se não padronizar a capacitação ministrada ou criar obrigatoriedade de participação, pois, com isto, aumenta-se o nível de desinteresse, retira autonomia e inibe o colaborador.

Os bibliotecários também não precisam esperar somente que a IES oportunize as capacitações. Eles podem colaborar tendo vontade de aprender, identificar o que lhe falta e buscar as competências deficientes contatando colegas de trabalho e profissão e procurando literaturas pertinentes a temática.

Com os estudos apresentados anteriormente é possível ter embasamento para familiarizar-se com o perfil esperado do profissional e traçar diretrizes para o mapeamento das competências e desenvolvimento profissional e pessoal. Ao desenvolver-se se tem um ganho para a IES, a BU, o usuário e ao próprio bibliotecário.

Referências

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. Serviço de referência: atitudes reveladas. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 65-82, maio/ago. 1996.

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. **O bibliotecário e o serviço de referência.**



215 f. 1995. Tese (Doutorado)-Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 1995. Disponível em: <<http://cutter.unicamp.br/document/?code=vtls000086636>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

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, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Gestão do conhecimento através do mapeamento de competências: o case do Sistema CFB/CRB. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 9., 2009, Belém. **Anais eletrônicos...** Belém, 2009. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/57/1/WBICGCFB1.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=5915>>. Acesso em: 14 nov. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação. 1995. 259 f. Tese (Doutorado)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competência e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan./ mar. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer n. CNE/CES 492/2001**. Brasília, 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. **2612**: Profissionais da informação. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 20 mar. 2010.

CABESTRÉ, Sonia Aparecida; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Desenvolvimento e inovação no cotidiano do profissional de relações públicas. **Anuário Unesco/Metodista de Comunicação Regional**, São Paulo, ano 12, n. 12, p. 141-158, jan./dez. 2008. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/AUM/article/viewFile/1021/1066>>. Acesso em: 20 maio 2010.

CAMPOS, Grazielle, Noronha. **Características e perfil dos bibliotecários das bibliotecas de ensino superior privadas do Distrito Federal e as expectativas dos empregadores**. 133 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)- Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2008. Disponível em:

<http://bdt.d.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5281>.

Acesso em: 26 jan. 2011.

CARBONE, Pedro Paulo et al. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 142-156, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13832>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O perfil do bibliotecário empreendedor. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 27-46, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=9003>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

CRONIN, Blaise. Post-industrial society: some manpower issues for the library information profession. **Journal of Information Science**, London, v. 7, n. 1, p. 1-14, 1983.

CUNHA, Miriam Vieira da et al. O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/359/168>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Chirley Mineiro da; KIL, Christian. Perfil do bibliotecário formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/504/1470>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10728>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Competências em unidades de informação: metodologia para o desenvolvimento de equipes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 17-29, 2009. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a03.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2010.



ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. **Programa, acuerdos y recomendaciones...** Montevideo: Universidad de la República, 2000.

FARIA, Sueli et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

FARIAS, Gabriela Belmont de. **O bibliotecário: gestor da informação: representações do segmento imobiliário sobre competências.** 2007. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/GabrielaFarias.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Alinhando estratégia e competências. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 44-57, jan./mar. 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Campinas, ed. esp., p. 183-196, 2001. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rac/vol_05/dwn/rac-v5-edesp-mtf.pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

FONSECA, Ângela Maria Freitas. **Profissional bibliotecário: perfil exigido pelos concursos públicos nacionais.** 126 f. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2007. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1819>. Acesso em: 26 jan. 2011.

FREITAS, Isa Aparecida de; BRANDÃO, Hugo Pena. Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E. In: BORGES-ANDRADE, Jairo E.; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana (Org.). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas.** Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 97-113.

HERNÁNDEZ PACHECO, Federico. Nuevos paradigmas para la formación de los recursos humanos en bibliotecas y centros de documentación. **Documentación de las Ciencias de la Información**, v. 30, p. 65-99, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0707110065A.PDF>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

LEIVA-AGUILERA, Javier. Comunicacion en la empresa y apertura del perfil profesional de los documentalistas. **El profesional de la información**, v. 19, n. 2, p. 117-121, mar./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.javierleiva.info/docs/epi-community-manager.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O bibliotecário na sociedade da informação: novas habilidades requeridas. **Biblionline**,

João Pessoa, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13377>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

MAHMOOD, Khalid. A comparison between needed competencies of academic librarians and LIS curricula in Pakistan. **The Electronic Library**, New York, v. 21, n. 2, p. 99-109, 2003. Disponível em: <<http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/a-comparison-between-needed-competencies-of-academic-librarians-and-0qXKExhuSF>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

MELCHIONDA, Maria Grazia. Librarians in the age of the internet: their attitudes and roles: a literature review. *New Library World*, v. 108, n. 3/4, p.123-140, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1598068&show=html>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de; SOLINO, Antônia da Silva. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado Rio Grande do Norte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 383-397, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13412>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

MOURA, Dora Leão et al. Competências requeridas no mercado globalizado. In: FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (Org.). **Gestão de pessoas: desafios estratégicos das organizações contemporâneas**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 77-93.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, p. 63-70, jan./june 1989.

NEVES, Rebeca. **A importância da gestão de competências para inteligência competitiva**. João Pessoa, 2007. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-importancia-da-gestao-de-competencias-para-inteligencia-competitiva/13870/>>. Acesso em: 20 maio 2010.

NINA, Renée Rosane Vaz. **Profissionais da informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas**. 2006. 258 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/NINA-Renee.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

NINA, Renée Rosane Vaz. O bibliotecário como profissional da informação e as representações de suas competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 105-123, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11664>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

OLIVEIRA, Ângela Maria et al. Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3,

p. 360-382, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n3/a06v11n3.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2011.

PARTRIDGE, Helen L. et al. The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. **Library and Information Science Research**, London, v. 32, n. 4, p. 265-271, 2010. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/37997/1/c37997.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2011.

PASSARELLI, Brasilina. O Bibliotecário 2.0 e a emergência de novos perfis profissionais. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 6, p. 1-15, dez. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez09/F_I_aut.htm>. Acesso em: 31 jan. 2011.

ROSSI, Tatiana. **Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis**. 2012. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2012.

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. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 79-89, 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/443/1495>>. Acesso em: 03 fev. 2011.

RUZZARIN, Ricardo; AMARAL, Augusto; SIMIONOVSKI, Marcelo. **Gestão por competências: indo além da teoria**. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2002.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 11, n. 21, p. 69-84, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11900>>. Acesso em: 28 dez. 2010.

SHEPHERD, Eileen. In-service training for academic librarians: a pilot programme for staff. **African Journal of Libraries and Information Science**, v. 71, n. 2, p. 507-524, 2009. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1878365&show=pdf>. Acesso em: 03 fev. 2011.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

SILVA, Luciana Candida. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO**. 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)-Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2009. Disponível

em:

<http://bdtb.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5044>.

Acesso em: 26 jan. 2011.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do “humanista” ao “moderno profissional da informação”. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1873/2275>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=8534>>. Acesso em: 28 dez. 2010.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TRANFIELD, David; DENYER, David Denyer; SMART, Palminder. Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. **British Journal of Management**, v. 14, p. 207–222, 2003.

URIBE TIRADO, Alejandro. Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias: énfasis y tendencias en la actual formación en tecnologías de la información y la comunicación. **Revista Interamericana de Biblioteconomía**, Medellín, v. 30, n. 1 ene./jun. 2007. Disponível em: <<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/1859/1535>>. Acesso em: 03 dez. 2010.

VALENTIM, Marta Lígia. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VILLA BARAJAS, Herminia; ALFONSO SÁNCHEZ, Ileana R. Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **Acimed**, Villa Barajas, v. 13, n. 2, p. 1-20, 2005. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n2/aci05_05.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2010.