

Pesquisa aplicada que visa propor e adequar produtos e serviços nas bibliotecas do IFSC em relação às necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior, quanto às atividades de docência. O referencial teórico aborda à educação superior no Brasil, as bibliotecas universitárias e conceitos de informação e de conhecimento. O instrumento de coleta de dados foram dois questionários distintos, aplicados aos bibliotecários e docentes do ensino superior do IFSC. Os resultados demonstraram que os docentes investigados pouco se utilizam dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas para o desenvolvimento das atividades de docência. Ficou evidente que a interação entre bibliotecários e docentes do ensino superior precisa ser incentivada nas bibliotecas do IFSC. A análise dos resultados permitiu apontar propostas e adequações de serviços para as bibliotecas do IFSC que atendam às necessidades de informação dos docentes e contribuam para o processo de interação entre bibliotecários e docentes do ensino superior.

Orientadora: Márcia Silveira Kroeff

Florianópolis, 2015

ANO
2015

EDINEI ANTÔNIO MORENO | PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC): foco nos docentes do ensino superior.



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC): foco nos docentes do ensino superior

EDINEI ANTÔNIO MORENO

FLORIANÓPOLIS, 2015

EDINEI ANTONIO MORENO

**PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS
BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA
CATARINA (IFSC): FOCO NOS DOCENTES DO ENSINO
SUPERIOR**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Márcia Silveira Kroeff

**FLORIANÓPOLIS, SC
2015**

M843p

Moreno, Edinei Antônio

Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC): foco nos docentes do ensino superior / Edinei Antônio Moreno. – 2015.

164 p. : il. ; 21 cm

Orientadora: Márcia Silveira Kroeff

Bibliografia: p. 173-194

Dissertação (mestrado profissional) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2015.

1. Necessidades de informação - Docentes. 2. Biblioteca universitária – Produtos e serviços. 3. Bibliotecários – Competências. 4. Docentes do ensino superior. 5. Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC. I. Kroeff, Márcia Silveira. II. Universidade do Estado de Santa Catarina. Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação. III. Título.

CDD: 027.781 – 20. ed.

EDINEI ANTONIO MORENO

**PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC):
FOCO NOS DOCENTES DO ENSINO SUPERIOR**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão de Unidades de Informação.

Banca Examinadora:

Orientadora:



Profa. Dra. Márcia Silveira Kroeff
PPGInfo – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

Membros:



Profa. Dra. Elisa Cristina Delfini Corrêa
PPGInfo – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC



Profa. Dra. Gisela Eggert Steindel
PPGInfo – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC



Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas
PGCIN – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Florianópolis, 19 de junho de 2015

Dedico essa dissertação a minha esposa Thaís Carrier Mendonça e aos nossos filhos Guilherme Araújo Moreno e Eduarda Mendonça de Souza, pessoas indispensáveis nas conquistas de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que sempre me deu saúde, força de vontade, entusiasmo, alegria, sabedoria e determinação para ingressar e concluir o Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação – UDESC.

Aos meus pais, Francisco de Assis Moreno (que já não está entre nós) e Cléia Moreno, exemplos em minha vida. Às minhas irmãs, Edna Moreno e Elaine Cristina Moreno pelo apoio e amizade.

A minha esposa Thaís e filhos, Guilherme e Eduarda, pelo companheirismo, apoio e compreensão dados nessa jornada.

A Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e ao Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) por disponibilizar a oportunidade de ingressar no curso de mestrado.

A todos os amigos do mestrado PPGInfo, que passaram pelas mesmas situações.

Aos professores do PPGInfo, grandes mestres que se dedicaram e se empenharam no decorrer do curso.

A minha orientadora Profa. Dra. Márcia Silveira Kroeff, por ter me acolhido e aceitado o desafio dessa pesquisa.

E, por fim, a todos que de alguma forma contribuíram para conclusão desse trabalho.

“Livros não mudam o mundo, quem muda o mundo são as pessoas. Os livros só mudam as pessoas”.

Mário Quintana

RESUMO

MORENO, Edinei Antônio. **Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC):** foco nos docentes do ensino superior. 2015. 164 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação – Área: Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Florianópolis, 2015.

Pesquisa aplicada que visa propor e adequar produtos e serviços nas bibliotecas do IFSC em relação às necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior, quanto às atividades de docência. O referencial teórico aborda à educação superior no Brasil, as bibliotecas universitárias e conceitos de informação e de conhecimento. O instrumento de coleta de dados foram dois questionários distintos, aplicados aos bibliotecários e docentes do ensino superior do IFSC. Os resultados demonstraram que os docentes investigados pouco se utilizam dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas para o desenvolvimento das atividades de docência. Ficou evidente que a interação entre bibliotecários e docentes do ensino superior precisa ser incentivada nas bibliotecas do IFSC. A análise dos resultados permitiu apontar propostas e adequações de serviços para as bibliotecas do IFSC que atendam às necessidades de informação dos docentes e contribuam para o processo de interação entre bibliotecários e docentes do ensino superior.

Palavras-chave: Necessidades de informação - Docentes. Biblioteca universitária – Produtos e serviços. Bibliotecários – Competências. Docentes do ensino superior. Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC.

ABSTRACT

MORENO, Edinei Antonio. **Proposals and adaptations of services in the libraries of the Federal Institute of Santa Catarina (IFSC): focus on the higher education teachers.** 2015. 164 f. Dissertation (Professional Master in Libraries Management - Area: Information Management) - University of the State of Santa Catarina (UDESC). Postgraduate program in Information Management, Florianópolis, 2015.

This paper presents an applied research which aims to propose and adequate the products and services of the IFSC libraries. On account to the information needs of higher education faculty with regard to the teaching activities. The theoretical framework covers both the Brazilian higher education and its university libraries as information and knowledge concepts. The data collection instrument consists of two distinct questionnaires applied to librarians and professors of IFSC. It follows that professors use little of the available information resources in libraries for their teaching activities. Hence, it is necessary to encourage the interaction between librarians and teachers on the IFSC libraries. The results pointed out proposals and adaptations for IFSC libraries services that meet the teachers' information needs. Thus, they contribute to the process of interaction among librarians and professors in higher education.

Keywords: Information needs - Professors. University library - Products and services. Librarians - Skills. Higher education professors. Federal Institute of Santa Catarina - IFSC.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Histórico da evolução das universidades no Brasil.....	38
Quadro 2 – Ações e políticas de ingresso e permanência no ensino superior.....	41
Quadro 3 – Concentração das IES de categoria administrativa federal em SC.....	46
Quadro 4 – Tecnologias da informação e comunicação na BU.....	58
Quadro 5 – Ações práticas e criativas de interação bibliotecário – docente.....	62
Quadro 6 – População de bibliotecários.....	92
Quadro 7 – População de docentes do ensino superior.	93
Quadro 8 – Escala de valores: validade e clareza.....	98
Quadro 9 – Períodos de coleta dos dados por respondentes - Bibliotecários.....	100
Quadro 10 – Períodos de coleta dos dados por respondentes - Docentes.....	101
Quadro 11 - Relação dos objetivos específicos e questionários.....	102

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – As três dimensões da competência.....	67
Figura 2 – Competências do bibliotecário universitário..	68
Figura 3 – Níveis hierárquicos da informação.....	72
Figura 4 – Dimensões e elementos das necessidades de informação individuais.....	76
Figura 5 – Conceitos de competência em informação.....	80
Figura 6 – Dimensões e elementos da competência em informação.....	82
Figura 7 – Evolução histórica do IFSC.....	88
Figura 8 – Estrutura organizacional do IFSC – Câmpus Florianópolis.....	90

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária – bibliotecários.....	106
Gráfico 2 – Titulação acadêmica máxima – bibliotecários.....	107
Gráfico 3 – Experiência profissional anterior dos bibliotecários.....	108
Gráfico 4 – Faixa etária – docentes.....	109
Gráfico 5 - Titulação acadêmica máxima – docentes.	110
Gráfico 6 – Tempo de atuação IFSC – docentes.....	111
Gráfico 7 – Experiência profissional anterior dos docentes.....	112
Gráfico 8 – Meios de acesso da informação para atividades de docência.....	116
Gráfico 9 – Principais dificuldades na busca e no acesso às informações.....	121
Gráfico 10 – Número de bibliotecários por biblioteca.....	124
Gráfico 11 – As TIC nas atividades das bibliotecas...	127
Gráfico 12 – Frequência de atendimento dos docentes do ensino superior.....	129
Gráfico 13 – Produto e/ou serviço aos docentes do ensino superior.....	130

Gráfico 14 – Conhecimento dos produtos e serviços das bibliotecas.....	132
Gráfico 15 – Produtos e serviços das bibliotecas.....	133
Gráfico 16 – Produto ou serviço específico aos docentes.....	135
Gráfico 17 – Atividades desenvolvidas em parceria.....	140
Gráfico 18 – Divulgação das competências do bibliotecário.....	141
Gráfico 19 – Frequência de utilização da biblioteca do IFSC.....	142
Gráfico 20 – Utilização dos recursos informacionais da biblioteca.....	143
Gráfico 21 – Incentivo a utilização da biblioteca pelos alunos.....	145

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de matrículas de graduação por modalidade de ensino.....	43
Tabela 2 – Número de Instituições de Ensino Superior da Região Sul.....	45
Tabela 3 – Frequência na busca por informações diversas – docentes.....	114
Tabela 4 – Fontes de informação para as atividades de docência.....	117
Tabela 5 – Serviços oferecidos nas bibliotecas.....	125
Tabela 6 – Sugestões de produtos e serviços para as bibliotecas.....	136
Tabela 7 – Situações de interação com os docentes.....	138

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	27
1.1	PROBLEMÁTICA E JUSTIFICATIVA.....	31
1.2	OBJETIVOS.....	33
1.2.1	Objetivo geral.....	33
1.2.2	Objetivos específicos.....	34
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	34
2	REFERENCIAL TEÓRICO	37
2.1	ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	37
2.1.1	Ensino superior na Região Sul	45
2.1.2	Atribuições dos docentes no ensino superior	47
2.2	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	51
2.2.1	Incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação no ambiente da biblioteca universitária	55
2.2.2	Interatividade entre bibliotecários e docentes do ensino superior	60
2.2.3	Competências do bibliotecário universitário	65
2.3	INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	69
2.3.1	Necessidades de informação, busca e utilização	73
2.3.2	Competência em informação	78
3	MATERIAIS E MÉTODOS	85
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	85

3.2	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	87
3.2.1	Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)	88
3.2.2	População	91
3.2.2.1	População de bibliotecários.....	91
3.2.2.2	População de docentes	92
3.2.3	Amostra	93
3.3	COLETA DE DADOS.....	96
3.3.1	Instrumento de coleta de dados.....	97
3.3.2	Procedimentos de coleta de dados.....	100
3.3.3	Procedimentos de análise e apresentação dos dados coletados	101
4	ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	105
4.1	IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	105
4.1.1	Perfil dos bibliotecários.....	105
4.1.2	Perfil dos docentes do ensino superior.....	109
4.2	NECESSIDADES INFORMACIONAIS QUANTO ÀS ATIVIDADES DE DOCÊNCIA	114
4.3	INFORMAÇÕES PARA AS ATIVIDADES DE DOCÊNCIA	117
4.4	LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS	123
4.4.1	Serviços oferecidos nas bibliotecas.....	123

4.4.2	O conhecimento dos docentes com relação à biblioteca	132
4.5	IDENTIFICAÇÃO DA INTERAÇÃO EXISTENTE	137
4.5.1	Interação dos bibliotecários com os docentes	137
4.5.2	Interação dos docentes com os bibliotecários	142
4.6	PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO IFSC.....	146
4.7	CONSIDERAÇÕES DO CAPÍTULO	156
5	CONCLUSÃO.....	165
	REFERÊNCIAS	171
	ANEXO 1 – AUTORIZAÇÃO DA PESQUISA – REITORIA IFSC	193
	ANEXO 2 – PARECER COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS UDESC.....	195
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DOS BIBLIOTECÁRIOS	201
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DOS DOCENTES DO ENSINO SUPERIOR	207
	APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	213

1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual, entre momentos de lazer, estudo e trabalho, sempre buscou obter condições que fossem favoráveis a uma boa qualidade de vida, relacionadas, principalmente, com o bem-estar pessoal. A qualidade de vida abrange aspectos como a capacidade funcional, o autocuidado, suporte familiar, estado de saúde, valores éticos, culturais e religiosos, estilo de vida e principalmente, a educação. Para se ter uma educação de qualidade, ponto este primário para alcançar outros objetivos, é necessária a convivência com fatores que norteiam a sociedade, ou seja, que tipo de ambiente social o indivíduo se insere e participa ao longo da vida.

Entre alguns dos fatores indispensáveis ao desenvolvimento intelectual do indivíduo para a vida adulta, sem dúvida, estão as figuras dos professores, das escolas (ensino fundamental e médio) e das universidades. Estas, por sua vez, possuem o papel de oferecer o ambiente adequado de ensino e aprendizagem, bem como a pesquisa formadora do futuro profissional, isso, por meio de novas didáticas, currículos atuais, inserção das tecnologias no contexto e essenciais aos profissionais da educação (professores, bibliotecários e demais colaboradores), permitindo ao indivíduo buscar, organizar e adquirir o conhecimento disponível.

A aquisição do conhecimento é uma atividade praticada diariamente pelo ser humano. Jean Piaget (1976) demonstrou que as pessoas têm a capacidade de aprender a todo o momento, desde os primeiros minutos de vida. O termo ‘Aquisição de Conhecimento’ é um termo amplo que compreende extrair, estruturar e organizar o conhecimento de uma ou mais fontes (TURBAN, 1992). É uma tarefa indispensável para a coleta de informações visando à organização e à validação do conhecimento com a finalidade de representação (MASTELLA, 2005; MILTON, 2007). Existem inúmeras técnicas utilizáveis para obtenção do conhecimento, podendo ser estas por meio de

especialistas humanos (principal fonte), livros, banco de dados, documentos diversos, questionários, entre outros. O importante é ressaltar como pode ser possível o acesso facilitado ao conhecimento em uma sociedade saturada de informações?

As palavras informação e conhecimento, para o domínio público, talvez se confundam e, para esclarecimento, pode-se destacar que informação é constituída de fatos conhecidos ou dados comunicados acerca de alguém ou de algo e conhecimento, na visão atual, resulta da interação entre o indivíduo, a informação que lhe é exterior e o significado que este lhe atribui. A informação é compreendida como o elemento gerador do conhecimento, assumindo relevantes papéis no desenvolvimento científico, educacional e social.

A relevância da informação na sociedade reforça a importância, nas universidades, de se desenvolver práticas educacionais que visem atender aos diferentes grupos e classes sociais, possibilitando que todos os cidadãos tenham acesso à educação de qualidade, importante fator para o exercício da cidadania. Com a globalização e o surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), as transformações na sociedade são nítidas e sentidas diariamente. A quantidade de informações que são dispostas dia após dia exigem uma postura educacional que reflete esse novo contexto social e cultural de aprendizagem. A organização e o acesso às informações, quando processadas e assimiladas pelos usuários na forma de conhecimento, serão mais bem utilizadas para o crescimento intelectual do indivíduo, com objetivos de estudo, trabalho e no exercício dos direitos e deveres como cidadão.

Sobre a influência de diversos fatores ligados à informação, o conhecimento “é a relação que se estabelece entre o sujeito que conhece e o objeto conhecido, em que o sujeito cognoscente se apropria, de certo modo, do objeto conhecido” (CERVO; BERVIAN, 1983, p. 6). Para Davenport e Prusak (1998), o conhecimento pode ser visto como uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextuais e

percepções, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Desta forma, fica fácil perceber que a ação de oferecer fontes de informações necessárias para buscar o conhecimento é muito séria, não podendo ser tratada, por docentes e demais profissionais da educação (bibliotecários, por exemplo), com indiferença ou pouco caso, principalmente, nas instituições de ensino superior.

A educação superior no Brasil, ao longo dos últimos anos, vem se fortalecendo e um dos principais fatores desta propagação são os investimentos (financeiro, pessoal, tecnológico etc.) neste setor. Nesses últimos anos, nota-se que a atenção foi dispensada ao ensino superior, uma vez que houve investimentos para a construção de novos Institutos Federais de Ensino Técnico e Tecnológico e para a modernização e ampliação das Universidades Federais, contratação de novos professores e técnicos administrativos por meio de concursos públicos, bem como a implantação de diversas ações e políticas de ingresso e permanência do estudante no ensino superior.

O aumento de vagas, a criação de novas universidades e o crescimento dos campi, levando a educação superior pública federal para o interior do país, estão amparados em três ações: expansão das universidades, Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) e a Universidade Aberta do Brasil (UAB). (BRASIL, 2008).

Com isso, torna-se cada vez mais acessível, para o estudante, o ingresso ao ensino superior gratuito, garantido pela conquista de uma vaga na universidade, seja essa pública ou privada. Entretanto, o reconhecimento dessa realidade não se deve limitar somente à apresentação de dados estatísticos relacionados ao crescimento das instituições de ensino e aos números de matrículas no ensino superior. Deve-se fortalecer na

reflexão das práticas educativas nas universidades, pois é neste cenário que as atividades, tanto de alunos como de professores são colocadas em prática.

Quando se trata da importância das práticas educativas realizadas por docentes de instituições de ensino superior, deve-se referir às atividades que podem ser oferecidas para o benefício de alunos ao longo da vida acadêmica. Tais práticas educativas só serão bem realizadas com o incentivo correto para o uso das fontes e recursos informacionais disponíveis em fontes confiáveis, principalmente nas Bibliotecas Universitárias (BU), cabendo aos educadores (docentes e bibliotecários) orientar, usufruir e trabalhar em conjunto para o aprimoramento constante de atividades e serviços que disponibilizem o acesso facilitado do conhecimento. Sendo assim, é interessante identificar a interação existente entre os docentes do ensino superior e os bibliotecários do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) com o objetivo de propor e adequar os serviços às bibliotecas da instituição.

O IFSC é uma instituição pública federal, vinculada ao Ministério da Educação (MEC), que tem como base um conceito de educação profissional e tecnológica. Ele atua no oferecimento de cursos técnicos (50% das vagas), em sua maioria na forma integrada com o ensino médio, licenciaturas (20% das vagas) e graduações tecnológicas, podendo disponibilizar especializações, mestrados profissionais e doutorados, voltados à pesquisa aplicada de inovações tecnológica (IFSC, 2013). Hoje, o IFSC possui um total de 21 (vinte e um) **Câmpus**¹ espalhados no estado de Santa Catarina. Desses, oito Câmpus oferecem educação de nível superior (licenciaturas e graduação tecnológica).

¹ **Câmpus** - Seguindo a orientação do Ministério da Educação, o IFSC decidiu adotar a grafia Câmpus, tanto no singular, quanto no plural para denominar todas as suas Unidades de Ensino. (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA – IFSC. Disponível em: <http://portal.ifsc.edu.br/ingresso/2-site?start=480>. Acesso em: 20 out. 2014).

O foco desta pesquisa é propor e adequar serviços de informação nas bibliotecas destes Câmpus às necessidades informacionais dos docentes do ensino superior, contribuindo com as atividades de docência e, indiretamente, com os alunos como usuários finais. Sabe-se que as bibliotecas universitárias possuem um papel fundamental a exercer na educação superior, não só na oferta de produtos e serviços e na mediação da informação e do conhecimento, mas também no oferecimento de cursos de capacitação para que alunos e professores possam ser competentes em informação e aprendam a aprender a fim de resolver as necessidades de informação.

Para que esse papel seja efetivado, é essencial que haja sinergia entre os bibliotecários e os docentes. Espera-se, assim, que este estudo colabore com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, fornecendo elementos ainda pouco abordados sobre a cooperação dos bibliotecários na oferta de produtos e serviços que auxiliem nas práticas educativas. Almeja-se ainda que os elementos observados e os resultados da análise, na instituição estudada, contribuam para a gestão das unidades de informação de outras instituições e/ou unidades de informação.

1.1 PROBLEMÁTICA E JUSTIFICATIVA

O problema de comunicação entre docentes e bibliotecários, bem como a não utilização dos serviços oferecidos nas bibliotecas por parte dos professores, são práticas recorrentes ao dia a dia de uma unidade de informação. A falta de comunicação dificulta a qualidade das práticas educativas e da utilização correta das fontes e recursos informacionais que as bibliotecas oferecem; realidade contrária às características educacionais tanto de professores quanto de bibliotecários, de mediadores do conhecimento no âmbito da educação superior. Mota (2006) afirma que ao longo das décadas consolidou-se a preocupação por parte dos bibliotecários de promover a função

pedagógica da biblioteca e colaborar com o processo de ensino e aprendizagem.

No ensino superior, o diálogo entre bibliotecários e docentes é quase nulo ou inexistente. Badke (2005) considera que os docentes não respeitam os papéis dos bibliotecários e que estes veem os docentes como desconhecedores do funcionamento da biblioteca, dos técnicos e dos projetos e atividades. Nessa perspectiva, faz-se necessário buscar novos caminhos para estreitar a comunicação entre docentes do ensino superior e bibliotecários. Quanto maior for a interação dos professores com os bibliotecários e os serviços que as bibliotecas disponibilizam, maior será o oferecimento de alternativas compatíveis com as práticas educativas (atividades de docência). Consequentemente, o desenvolvimento dos estudantes os permite buscar o conhecimento e obter o pensamento crítico que contribua diretamente para a formação acadêmica e profissional.

O IFSC é uma instituição federal e apresenta estrutura organizacional com bibliotecas em todos os Câmpus de atuação, com a presença de bibliotecários nas bibliotecas a serem estudadas. Nesse ínterim, nas instituições do IFSC que apresentam ensino superior, percebeu-se a necessidade de investigar ‘os serviços oferecidos pelas bibliotecas e averiguar se tais serviços são adequados às necessidades de informação dos docentes do ensino superior para realização de atividades de docência’. Diante do exposto, a questão que norteia o estudo é: Que produtos e serviços deveriam ser criados ou adequados para melhor atenderem às necessidades informacionais dos docentes do ensino superior quanto ao desenvolvimento das atividades de docência?

A partir dessas considerações, parte-se do pressuposto de que a interação desses dois profissionais da área educacional (bibliotecários e docentes do ensino superior) poderá contribuir, efetivamente, na elaboração de atividades específicas nas bibliotecas do IFSC que atendam às necessidades

informacionais dos docentes e, consequentemente, atingirão também os alunos do mesmo segmento e demais usuários da biblioteca.

Além disso, as práticas educativas, proporcionadas por bibliotecários e professores nos centros de ensino superior, deverão oportunizar serviços mais adequados nas bibliotecas, permitindo que os beneficiários adquiram e coloquem em prática seus conhecimentos, aprimorem habilidades, mantenham relacionamentos sociais significativos e promovam a motivação e a melhoria do ensino. Espera-se, com este estudo, socializar o grupo de docentes do ensino superior com as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários das instituições da qual fazem parte.

Assim, justifica-se a realização deste estudo, acreditando-se que a inserção de produtos e serviços que auxiliem nas atividades de docência dos professores de ensino superior, desenvolvidas por intermédio dos bibliotecários, reestruture a visão das bibliotecas em um ambiente mais acolhedor e interativo para toda a comunidade acadêmica. Nesses termos, na seção seguinte apresentam-se os objetivos que nortearam a proposta retratada como Projeto de Dissertação do curso de Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina.

1.2 OBJETIVOS

Na pesquisa proposta, por meio de metodologia específica para este fim, pretende-se cumprir o objetivo geral e os objetivos específicos descritos a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa foi propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com as necessidades

informacionais do corpo docente do ensino superior quanto às atividades de docência.

1.2.2 Objetivos específicos

Para alcançar o proposto como objetivo geral, mais especificamente pretende-se:

- a) identificar o perfil dos docentes do ensino superior e dos bibliotecários das unidades de ensino.
- b) investigar as principais necessidades de informação, dos docentes, com relação às atividades de docência no ensino superior.
- c) apresentar quais são as fontes de informação das quais os docentes do ensino superior obtêm as informações que são pertinentes ao preparo das atividades de docência e quais as principais dificuldades de acesso encontradas.
- d) identificar os produtos e serviços oferecidos pelos bibliotecários do IFSC aos docentes do ensino superior.
- e) identificar a interação existente entre os docentes do ensino superior e os bibliotecários do IFSC.
- f) apontar soluções práticas, para as bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto às necessidades de informações ao exercício profissional do grupo pesquisado.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

A partir deste capítulo introdutório, a dissertação estrutura-se em mais quatro capítulos.

No segundo capítulo, discorre-se acerca das temáticas que envolvem o objeto desta pesquisa, sendo eles: (2) Referencial teórico, (2.1) Ensino superior no Brasil, (2.1.1) Ensino Superior na Região Sul, (2.1.2) Atribuições dos docentes no ensino superior; (2.2) Bibliotecas universitárias, (2.2.1) Incorporação das TIC no ambiente da biblioteca universitária, (2.2.2) Interatividade entre bibliotecários e docentes do ensino

superior, (2.2.3) Competências do bibliotecário universitário; (2.3) Informação e conhecimento, (2.3.1) Necessidades de informação, busca e utilização, (2.3.2) Competência em informação.

No terceiro capítulo, apresentam-se os materiais e métodos que norteiam a pesquisa, no quarto capítulo, descreve-se a análise dos resultados do estudo e no quinto capítulo a conclusão da pesquisa. Por fim, estão relacionadas as referências utilizadas na estrutura deste projeto, anexos e apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), o referencial teórico permite verificar o estado do problema a ser pesquisado sob o aspecto teórico de outros estudos e pesquisas já realizados, o que permitiu ao pesquisador adquirir o embasamento necessário para desenvolver o estudo. Nas próximas seções, serão expostos os temas que fundamentam e dão consistência à pesquisa proposta.

2.1 ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

A trajetória histórica mundial a respeito do ensino superior mostra que a universidade surgiu na Europa por volta do século XIII (CHAUÍ, 1999). Período conhecido como “a invenção das universidades” foi em plena Idade Média quando se constituiu o modelo da universidade tradicional a partir das experiências precursoras das cidades de Paris (França) e Bolonha (Itália) e que se espalharam pela Europa sob a proteção da Igreja (TRINDADE, 2000).

Desde a origem, as universidades possuíam característica autônoma, capaz de impulsionar ideias e criticidade nos indivíduos. Além disso, a prática de ações sociais e a fundação no reconhecimento público conferiam às universidades autonomia perante outras instituições sociais, guiadas por ordenamentos, regras, normas e valores (CHAUÍ, 1999). No entanto, no decorrer do processo evolutivo das universidades, aconteceram mudanças que apesar de afetarem o processo, o reconhecimento e a legitimidade e de suas atribuições se mantiveram.

A universidade surge no Brasil, segundo Stallivieri (2006, p. 3), no começo do século XIX, “como resultado da formação das elites que buscaram a educação, principalmente em instituições europeias durante o período de 1500 a 1800 e que retornaram ao país com sua qualificação”. Queiroz et al.

(2011) retrata que foi a partir de 1808, com a chegada da corte portuguesa, que o ensino superior começou a objetivar a formação de profissionais para atuar no setor público e de profissionais liberais.

As primeiras universidades surgiram em momentos conturbados no país, sendo apenas fruto da reunião de institutos isolados ou de faculdades específicas, fato que lhes deu característica fragmentada e frágil. O Quadro 1 a seguir apresenta um breve histórico da evolução das universidades no Brasil.

Quadro 1 – Histórico da evolução das universidades no Brasil

Período	Principais acontecimentos
Até 1900	Pouco mais de 24 instituições de ensino superior; modelo de escolas autônomas: formação de profissionais liberais, tais como: advogados, engenheiros e médicos. Instituições extremamente elitistas, com forte orientação profissional.
De 1930 a 1963	Controle das universidades pelo Estado e a criação do Ministério da Educação e Saúde; criação do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e a Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (CAPES); o surgimento de mais de 20 universidades federais no país, como exemplos, a Universidade de São Paulo - USP (1934), a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC (1960) que marcaram a expansão do sistema público federal de educação superior.
De 1964 a 1980	O regime militar de 1964 desmantelou o movimento estudantil e manteve sob vigilância, por mais de dez anos as universidades públicas; o ano de 1968 ficou marcado pelas reivindicações por mudanças sociais, políticas e culturais; o regime militar promove profunda reforma do ensino superior, sendo elas: extinção da cátedra, fim da autonomia das faculdades, criação de institutos:

De 1964 a 1980	<p>faculdades e/ou escolas, introdução do sistema de créditos, ciclo básico antes da formação profissional, garantia de representação discente e docente, ingresso mínimo por carreiras e currículos mínimos fixados pelo MEC;</p> <p>a reforma militar foi incompleta, não houve reforma curricular e a ampliação do sistema, somente a multiplicação das matrículas em cursos já tradicionais.</p>
De 1980 a 2013	<p>Inicia-se nova fase com a Constituição de 1988; houve redução do número de inscritos em exames vestibulares devido à crise econômica e da transição política;</p> <p>o número de universidades privadas passou de 20 (1985) para 86 (2008); abrangendo 76,5% das vagas de ensino superior;</p> <p>houve a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) em 1996;</p> <p>acontece a criação do Exame nacional dos cursos, o conhecido “Provão”;</p> <p>ocorreu o aumento contínuo (ano de 2000) da educação a distância;</p> <p>criou-se o ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio) em 2003;</p>
De 1980 a 2013	<p>ampliou-se o poder docente na gestão universitária; reconfiguração do Conselho Nacional de Educação, com novas atribuições;</p> <p>criou-se a gestão de um sistema de avaliação da educação superior e o estabelecimento de padrões de referência para a organização acadêmica das IES;</p> <p>criou-se os IFES (Institutos Federais de Ensino Superior);</p> <p>colocou-se em prática a “Reforma Universitária” com a criação de distintas políticas educacionais de ingresso ao ensino superior.</p>

Fonte: Martins (2002); Stallivieri (2006); Santos e Cerqueira (2009); Queiroz et al. (2011)

Conforme pode ser observado no Quadro 1, o sistema de universidades brasileiras apresenta quatro gerações no seu desenvolvimento histórico e, assim, pode-se concluir que o Brasil ainda possui instituições de ensino superior muito ‘jovens’. Por possuir essa característica de pouca idade, o ensino superior brasileiro ainda passa por inúmeros obstáculos, inclusive no que se refere à taxa de escolarização (ingresso e permanência) no ensino superior.

O que se pode dizer é que o papel estabelecido pela universidade com a sociedade é expressivo, ou seja, as Instituições de Ensino Superior (IES) desempenham uma importante função na formação de recursos humanos e no desenvolvimento de novas ideias científicas e tecnológicas, fatores esses primordiais ao desenvolvimento econômico, social e cultural de um país. Segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 1996), Art. 52, “as universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano”.

Além disso, as universidades também possuem como característica principal o dever social de gerar e difundir o conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade por meio de pesquisas e formação de profissionais. Quanto maior for o número de ingressantes no ensino superior, maior será o impacto positivo na sociedade. Desde 1998, foram desenvolvidas ações e políticas educacionais para o ensino superior que melhorassem a forma de ingresso e a permanência dos alunos nas universidades. No Quadro 2 apresentam-se os principais exemplos.

Quadro 2 – Ações e políticas de ingresso e permanência no ensino superior

Ações e políticas	Apresentação
ENEM – Exame Nacional de Ensino Médio (Portaria MEC n. 438, maio de 1998)	Avalia o desempenho dos estudantes ao fim da escolaridade básica e tem sido utilizado como mecanismo de seleção para a graduação.
FIES - Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino superior (Lei 10.260, julho de 2001)	É um programa do Ministério da Educação destinado a financiar prioritariamente estudantes de cursos de graduação.
PROUNI – Programa Universidade Para Todos (Lei n. 11.096, janeiro de 2005)	Possui a finalidade de concessão de bolsas de estudos integrais e/ou parciais a estudantes de cursos de graduação e de cursos sequenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior.
UAB – Universidade Aberta do Brasil (Decreto n. 5.622, dezembro de 2005)	Objetiva a expansão e interiorização da oferta de cursos e programas de educação superior, por meio de parcerias entre as esferas federais, estaduais e municipais do governo; caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional.
REUNI – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Decreto n. 6.096, abril de 2007)	Busca ampliar o acesso e a permanência na educação superior. As ações preveem, além do aumento de vagas, medidas como a ampliação ou abertura de cursos noturnos, do número de alunos por professor, a redução do custo por aluno, a flexibilização de currículos e o combate à evasão.
Programa INCLUIR (Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU 2006) e os Decretos nº. 186/2008, 6.949/2009, 5.296/2004, 5.626/2005 e 7.611/2011.	Propõe ações que garantam o acesso pleno de pessoas com deficiência às instituições federais de ensino superior (Ifes), eliminando barreiras comportamentais, pedagógicas, arquitetônicas e de comunicação.

PNAES – Plano Nacional de Assistência Estudantil (Decreto n. 7.234, julho de 2010)	Apoia a permanência de estudantes de baixa renda matriculados em cursos de graduação presencial das instituições federais de ensino superior (Ifes), oferecendo assistência à moradia estudantil, à alimentação, ao transporte, à saúde, à inclusão digital, à cultura, ao esporte, à creche e ao apoio pedagógico.
Sistema de COTAS (Lei 12.711, agosto de 2012)	As Instituições Federais de Ensino Superior reservarão, por curso e turno, no mínimo 50% de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas. No preenchimento das vagas de que trata o sistema de cotas, 50% deverão ser reservados aos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salários-mínimos per capita. Nesta reserva, também serão preenchidos os autodeclarados pretos, pardos e indígenas, em proporção no mínimo igual à de pretos, pardos e indígenas na população da unidade da Federação onde está instalada a instituição, segundo o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Fonte: Santos e Cerqueira (2009); Queiroz et al. (2011); Ristoff (2011); MEC (2013)

As ações e políticas educacionais do ensino superior, desenvolvidas com a finalidade de atingir as metas do Plano Nacional de Educação (PNE), mostram iniciativas com o objetivo de incluir mais cidadãos (foco na população de baixa renda) no ensino superior, principalmente os jovens de 18 a 24 anos, bem como promover sua permanência.

O Brasil possui um dos menores índices de matriculados no ensino superior da América Latina; para exemplificar: a Bolívia, Argentina, Chile e Panamá têm uma taxa bruta de

matrículas superior a 40% (CASTRO, 2008). Os índices brasileiros mostram uma taxa bruta² de 25% e a taxa líquida³, da população de 18 a 24 anos, é de 13,6% (BRASIL, 2013).

Esses índices apresentados ficaram abaixo da proposta do Plano Nacional de Educação - PNE (2001-2010) de incluir no mínimo 30% da população de 18 a 24 anos no ensino superior. O planejamento do PNE (2011-2020) é dobrar a taxa bruta de matriculados no ensino superior para 50% e de 33% a taxa líquida de jovens entre 18 e 24 anos.

Na Tabela 1 mostra-se, após a implementação das ações e políticas educacionais citadas (Quadro 2), os números de matrículas efetuadas no ensino superior das IES brasileiras no ano de 2012.

Tabela 1 – Número de matrículas de graduação por modalidade de ensino

Categoria Administrativa	Organização Acadêmica	Matrículas – ano de 2012		
		Total	Presencial	A Distância
Total Geral	Total	7.037.688	5.923.838	1.113.850
	Universidades	3.812.491	3.009.846	802.645
	Centros			
	Universitários	1.085.576	829.790	255.786
	Faculdades	2.027.982	1.986.263	41.719
	IFs e Cefets	111.639	97.939	13.700
Pública	Total	1.897.376	1.715.752	181.624
	Universidades	1.637.489	1.469.565	167.924
	Centros	21.872	21.872	-

2 Taxa bruta – Corresponde à relação do número de matriculados no ensino superior (independentemente da idade) com o número de jovens na faixa etária considerada (neste caso é de 18 a 24 anos). Fonte: BRASIL, 2013.

3 Taxa líquida – Corresponde à relação entre o número de jovens numa dada faixa etária (Ex: 18 a 24 anos) matriculados no ensino superior e o total de jovens da faixa etária considerada.

		Universitários		
	Faculdades	126.376	126.376	-
	IFs e Cefets	111.639	97.939	13.700
Privada	Total	5.140.312	4.208.086	932.226
	Universidades	2.175.002	1.540.281	634.721
	Centros			
	Universitários	1.063.704	807.918	255.786
	Faculdades	1.901.606	1.859.887	41.719

Fonte: MEC/INEP (2012)

Os dados de 2012, apesar do aumento no número de matrículas, 7.037.688, em relação ao ano anterior de 6.739.689 matriculados (BRASIL, 2013), causam preocupação ao país, que busca, constantemente, superar as marcas de anos anteriores com políticas que tirem o Brasil do lugar pouco expressivo, mundialmente, em relação à matrícula no ensino superior. Ficam visíveis os esforços realizados, pois o avanço do número de matrículas no ensino superior, no ano de 1981 a 2012, revelam um aumento expressivo, passando de 1.386.792 para 7.037.688 matriculados nas IES públicas e privadas do país (MEC/INEP 2012; BRASIL, 2013).

O panorama nacional ainda apresenta resultados apreensivos com relação ao número de matriculados nas IES. No entanto, não se pode negar a evolução alcançada pela introdução das ações e políticas educacionais do ensino superior como forma de incentivar a população a continuar estudando.

Na seção seguinte, estão expostas particularidades das Instituições de Ensino Superior da Região Sul do Brasil, com ênfase ao Estado de Santa Catarina.

2.1.1 Ensino superior na Região Sul

Baseado no censo educacional MEC/INEP, os Estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul apresentaram em 2011 o total de 1.144.303 matriculados no ensino superior, correspondendo a 16,98% do total nacional (BRASIL, 2013). No mesmo ano, a região sul disponibilizou 419.576 vagas para o ensino superior, sendo 137.529 de ensino presencial e 282.047 de ensino a distância (BRASIL, 2013).

No ano de 2012, a região sul conta com um total de 409 Instituições de Ensino Superior (IES) e para ilustrar as características gerais destes números, a Tabela 2 demonstra a evolução das IES por categoria administrativa, destacando o crescimento nos últimos onze anos.

Tabela 2 – Número de Instituições de Ensino Superior da Região Sul

Unidade da Federação	Instituições									
	2001					2012				
	Total	Fed.	Est.	Mun.	Priv.	Total	Fed.	Est.	Mun.	Priv.
Sul	215	10	17	6	182	409	17	15	17	360
PR	112	2	16	4	90	195	4	13	4	174
SC	52	1	1	2	48	99	4	1	13	81
RS	51	7	-	-	44	115	9	1	-	105

Fonte: MEC/INEP (2012)

No ano de 2001, a região sul detinha apenas 215 IES, sendo 84% de instituições de categoria administrativa privada. No ano de 2012, houve um aumento no número de IES, passando de 215 para 409; destacando neste crescimento o número de IES de categoria administrativa federal, que passou de 10 para 17 instituições.

O Estado de Santa Catarina no ano de 2012 contava com 99 IES, sendo 81 (82%) instituições privadas, 13 (13%) municipais, uma (1%) estadual e quatro (4%) federais. Em 2001, Santa Catarina continha apenas quatro universidades de categoria pública e gratuita, em 2012 esse número passou para 18 instituições.

Houve, também, um incremento de 300% nas IES federais. Santa Catarina dispõe hoje da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), o Instituto Federal Catarinense (IFC) e o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) que oferecem o ensino superior gratuito à sociedade. Esse aumento das IES permitiu interiorizar o ensino superior pelo Estado, não ficando exclusivamente concentrado na capital Florianópolis.

No Quadro 3 apresentam-se as cidades em que estão distribuídas as IES com oferta de ensino superior em Santa Catarina na categoria administrativa federal.

Quadro 3 – Concentração das IES de categoria administrativa federal em Santa Catarina

Instituições de Ensino Superior	Cidades com Câmpus universitários
IFC	Araquari, Blumenau, Camboriú, Concórdia, Ibirama, Luzerna, Rio do Sul, São Francisco do Sul e Sombrio
IFSC	Araranguá, Chapecó, Florianópolis, Jaraguá do Sul, Joinville e São José
UFFS	Chapecó
UFSC	Araranguá, Curitibanos, Blumenau, Florianópolis, Joinville

Fonte: IFC (2013); IFSC (2013); UFFS (2013); UFSC (2013)

O número de vagas oferecidas nas IES federais de Santa Catarina no ano de 2013 foram de 9.240 vagas na modalidade presencial, sendo 6.031 (UFSC, 2013), 845 (UFF, 2013), 1.184

(IFSC, 2013) e 1.180 (IFC, 2013) e de acordo com as informações dessas universidades, o número de concorrentes foi de aproximadamente 63.000 vestibulandos.

A população média de Santa Catarina, de jovens entre 18 a 24 anos, segundo o IBGE (2010) é de 784.656 habitantes e a frequência desses jovens no ensino superior é de 22,7% (IBGE, 2012). Apesar do percentual de matriculados ser maior que a média nacional, de 13,6%, os dados revelam que é preciso, continuamente, rever as ações e políticas educacionais do ensino superior para que visem ao atendimento de um público cada vez maior, bem como a ampliação da rede de universidades federais.

Após analisar as questões de ingresso e permanência dos alunos no ensino superior, considera- se relevante refletir sobre o papel exercido pela universidade sob a contribuição do professor universitário na formação acadêmica dos indivíduos. A universidade é tida como um local privilegiado, em que as ações desenvolvidas passam a desafiar os alunos intelectualmente, por meio de aulas instigantes, discussões coletivas, problematizações e buscas de soluções capazes de satisfazer o indivíduo como profissional em formação e como sujeito de transformação da sociedade na qual está inserido. Dessa forma, na seção seguinte apresentam-se as principais atribuições dos docentes no ensino superior.

2.1.2 Atribuições dos docentes no ensino superior

O exercício profissional do docente de ensino superior é fundamentalmente social, pois as atividades contribuem, diretamente, para a formação cultural e científica de um grupo. O desafio está em educar as pessoas, possibilitando o desenvolvimento humano, cultural, científico e tecnológico, de modo que possam enfrentar as exigências do mundo contemporâneo. Medeiros (2007, p. 77) afirma que, com relação ao exercício profissional do docente de ensino superior, a “função educativa basilar é a formação de profissionais,

dotando-os de uma sólida formação acadêmica, cultural e científica". Além do mais, a função de docente do ensino superior está vinculada à indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, como resultado, as atividades se expandem para além do ensino de graduação (MEDEIROS, 2007). O docente precisa ter a habilidade de construir o processo pedagógico, articulando o ensino e a pesquisa, de acordo com os avanços científico-tecnológicos, as necessidades e a capacidade dos universitários.

Com a globalização e o surgimento da Sociedade da Informação, nota-se um período constante de transformações, que por sua vez, altera grande parte das atividades diárias da população. Na educação, principalmente na formação profissional e para os docentes não é diferente; é preciso renovar as práticas pedagógicas para acompanhar essa evolução e assim, aprimorar a forma de se repassar a informação e adquirir o conhecimento. “O novo paradigma da educação é capacitar o professor para, além de transmitir o conteúdo pedagógico, ser também um orientador” (TIBA, 2006, p. 31). O autor comenta que para ser um bom educador, também é necessário exercer o papel de orientador, ou seja, que o docente passe a ajudar o aluno a buscar, compreender e integrar a informação sob forma de conhecimento.

Nessa mesma linha de pensamento, Freire (2007, p. 85) reforça a questão que, “como professor devo saber que sem a curiosidade que me move, que me inquieta, que me insere na busca, não aprendo nem ensino”. Para Mattos e Mattos (2005), um educador que gosta de sua profissão, ama o que faz e faz bem feito, investe no seu aperfeiçoamento para ajudar a outras pessoas. Seu preparo não é para si, mas para outros. Enfim, o docente do ensino superior precisa ser um organizador de experiências e práticas pedagógicas acadêmicas ou não, cujo significado seja definido pelos fins da educação como expressão do desejo coletivo da sociedade.

Fica claro que aos docentes compete buscar as ferramentas necessárias para construir diferentes concepções e práticas pedagógicas que favoreçam o aluno universitário. Para Ramos e Ramos (2005, p. 44),

O professor deverá ser criativo, aproveitando seu espaço em sala de aula para promover o entendimento com a diversidade, esforçando-se para que os conflitos sejam resolvidos e não camuflados, sabendo que ensinar não é apenas transferência de conhecimento, mas momento em que se propicia sua particular produção ou sua construção.

Cabe ao docente do ensino superior, o papel de mediador do trabalho educativo, no qual se faz necessário construir habilidades pedagógicas suficientes para tornar o aprendizado mais eficaz, além de um bom nível de conhecimento da área em que leciona. Em sala de aula, o docente precisa tomar consciência de que ele é um educador e que precisa de uma didática para direcionar o processo de ensino e aprendizagem.

O termo didática, historicamente e etimologicamente, deriva do termo grego ‘*didaktike*’, e significa a ‘arte de ensinar’. Demo (2003) afirma que a Didática é a postura de escolha de procedimentos para que o aluno aprenda. São os métodos, recursos, posturas utilizadas pelos docentes, visando à aprendizagem do aluno. O professor universitário que não tem didática só pensa na transmissão do conteúdo trabalhando sem se importar com o desempenho dos alunos, ou melhor, sem se preocupar com a formação integral do sujeito que forma para vida.

O processo de aprendizagem deverá estar voltado para o aluno, podendo o docente utilizar métodos que contribuam para o entendimento do que está sendo ensinado. Libâneo (1994) afirma que a didática trata dos objetivos, condições e meios de realização do processo de ensino, ligando meios pedagógico-

didáticos a objetivos sociopolíticos. É preciso que o docente do ensino superior se aproprie de ferramentas e recursos para facilitar o trabalho em sala de aula, fazendo que os novos acadêmicos compreendam com mais facilidade os conteúdos apresentados.

O papel do docente, por meio da didática, é relacionar o conteúdo da disciplina que ministra às habilidades de comunicação dos conhecimentos, ressaltando a importância da escolha dos recursos instrucionais e do clima que estabelece em sala de aula (FRONZA-MARTINS, 2009). Os autores Vasconcelos e Amorim (2008) afirmam que a sala de aula não pode ser apenas um lugar de transmissão de conteúdos teóricos, mas também de aquisição de valores e comportamentos, as relações que se estabelecem entre docentes e alunos tornam-se um determinante decisivo no processo pedagógico.

Sendo assim, compete também ao docente do ensino superior estreitar a distância com o aluno, permitindo que a interação professor-aluno e as relações decorrentes deste convívio gerem benefícios no processo pedagógico. Conforme Vasconcelos e Amorim (2008, p. 10),

A relação professor – aluno precisa estabelecer um nível de comunicação autêntica. Ser autêntico não é simplesmente dizer o que pensa, jogando no outro todas as frustrações e preconceitos, mas acima de tudo pensar no que diz. A sala de aula é um espaço de construção do conhecimento, mas sem negar a expressão das emoções e valores, com transparência e respeito mútuo. A comunicação autêntica, juntamente com a liderança do professor para administrar as vivências, atitudes e expectativas, pode romper qualquer entrave.

A interação do professor com o aluno é uma atividade difícil, podendo surgir conflitos, o que é normal na convivência humana, mas como resolvê-los é um papel importante na figura

do docente. Rogers (1972) comprehende a relação professor-aluno como o estabelecimento de um clima que facilita a aprendizagem, a partir da existência de determinadas qualidades de comportamento do professor, como autenticidade, apreço pelo aluno e empatia.

Como se pode notar, fica evidente que a docência requer constante formação do profissional para o seu exercício, acumulando inúmeras atividades pedagógicas. Ademais, os docentes precisam de suporte informacional confiável e meios para suprir as necessidades de informação que aparecem diariamente nas questões de ensino, pesquisa, extensão, didática, capacitação e a relação com o aluno. Diante disso, observa-se que as iniciativas e recursos informacionais, principalmente provenientes das bibliotecas universitárias, precisam estar também voltadas e mobilizadas ao atendimento das necessidades dos usuários docentes do ensino superior.

Assim, torna-se imprescindível para as bibliotecas do IFSC conhecer as necessidades de informação dos usuários docentes com o propósito de oferecer produtos e serviços a esses profissionais. Na próxima seção, apresentar-se-ão características gerais das bibliotecas universitárias, o uso das TIC no seu ambiente e propostas de parcerias com os docentes.

2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas são instituições mantidas com vistas aos interesses do público, servindo como suporte informacional às inúmeras atividades educacionais, culturais, políticas e econômicas existentes e demandadas pela sociedade. Carvalho (1998, p. 10) classifica os serviços desenvolvidos em bibliotecas/centros de informação, independentemente das características físicas, pertinência do acervo ou especialidade, como a seguir:

Administrativa - visando ao planejamento, organização e administração dos serviços necessários ao seu pleno funcionamento;

Formação e manutenção do acervo - ocupando-se da aquisição por compra, doação, permuta do material bibliográfico e multimeios; **Preparo técnico do acervo** - que processa a representação descritiva e temática dos documentos e disponibiliza os mesmos para utilização;

Referência - onde se caracteriza a missão da biblioteca, que é o atendimento ao usuário através da assistência pessoal; instrução formal e/ou informal sobre o uso da biblioteca; facilitação do acesso à informação e fontes bibliográficas através de pesquisas em bases de dados e cooperação entre instituições; educação do usuário quanto ao uso adequado dos recursos da biblioteca; instrumentos de alerta e disseminação da informação; comunicação visual/divulgação da biblioteca; e serviços de *marketing*.

As bibliotecas, como espaço de interação e aprendizagem, instrumentalizadas com distintos recursos informacionais (livros impressos, *e-books*, teses e dissertações, acervo multimídia, acesso a bancos de dados *on-line*, disponibilização de internet livre etc.) e devidamente utilizadas pelo grupo que as contemplam (estudantes, docentes, bibliotecários, técnicos administrativos e comunidade em geral), possuem um importante papel de fazer parte ativa do desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e valores dos usuários.

Reis (2008) responsabiliza socialmente as bibliotecas universitárias, como espaços que guardam a memória humana registrada, tendo como responsabilidade prover acesso às informações armazenadas e contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais humana e digna. As bibliotecas universitárias são reconhecidas socialmente pela disponibilidade

dos produtos e serviços aos distintos seguimentos de usuários das instituições de ensino superior.

Desse contexto, derivam as funções básicas da Biblioteca Universitária (BU), sendo elas:

armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;

organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;

acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos. (FUJITA, 2005, p. 100).

Targino (2000) reforça que a BU é, e sempre foi, a instituição social a qual compete exercer as funções de preservação e disseminação das informações e, por conseguinte, o bibliotecário é o profissional encarregado de concretização de tais objetivos. Fujita (2005) relata que a biblioteca universitária se insere no contexto universitário cujos objetivos são o desenvolvimento educacional, social, político e econômico da sociedade humana. A BU possui como característica social principal atender as necessidades informacionais específicas da comunidade acadêmica em consonância com as ações desenvolvidas nos programas de ensino, pesquisa e extensão.

A BU exerce um importante papel informacional nas universidades, atuando como subsidiária do acesso, disponibilização e disseminação da informação ao grupo acadêmico (universitários, docentes e técnicos administrativos). Miranda (2006) afirma que a finalidade da BU é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e

direcionar sua coleção aos conteúdos programáticos ou aos projetos acadêmicos dos cursos oferecidos pela universidade na qual se encontra inserida. Lima (1977) considera que a BU é, incontestavelmente, um acervo de fontes de informação para o suporte do ensino, da pesquisa, da pós-graduação e da extensão universitária.

É preciso que os serviços e produtos informacionais disponibilizados pela BU estejam em concordância com os objetivos da universidade, bem como no atendimento dos diferentes grupos de usuários.

Ademais, considera-se a BU como sendo “um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária” (FUJITA, 2005, p. 98).

A BU é uma unidade que contribui para a reputação da universidade, devendo, em consequência, estar alinhada à sua missão, participar do desenvolvimento do currículo em matérias relacionadas às competências em literacia da informação e integrar espaços e funções destinadas à aprendizagem dos estudantes (WEINER, 2009).

Sendo assim, as BU sempre foram consideradas como organizações complexas, tendo múltiplas funções com uma série de procedimentos, produtos e serviços com o objetivo de proporcionar o acesso ao conhecimento.

Ao longo da história, as BU eram consideradas como as principais fornecedoras do conhecimento registrado, no entanto, nos dias atuais, a BU está deixando de ser a única e principal fonte de busca e pesquisa. Essa percepção se deve ao impacto das tecnologias da informação e comunicação que estão incorporadas nas tarefas diárias da sociedade. De acordo com Cunha (2010, p. 6),

A tecnologia tem permeado todas as facetas de nossa civilização, estabelecendo uma revolução não só na forma como armazenamos e transmitimos o conhecimento registrado e uma série de outros tipos de comunicação, mas também na forma como procurar e ter acesso a esses materiais.

Cunha (2010) revela que o comportamento e hábitos de busca informacional estão mudando, a utilização da Internet está cada vez mais onipresente e continua crescendo ainda mais pela introdução de novos e melhores algoritmos nos mecanismos de busca. Como o volume de informações digitais cresce a cada dia e o uso constante do *World Wide Web* (*www*) é uma nova realidade na vida dos usuários, a BU precisa inovar e difundir a ideia de uma biblioteca que ofereça produtos e serviços cada vez mais, ou totalmente, adaptados às tecnologias digitais.

2.2.1 Incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação no ambiente da biblioteca universitária

Com a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no contexto da sociedade, modificando a forma de busca e o acesso das informações pelos usuários, as bibliotecas universitárias se veem a acompanhar essa evolução, antecipando produtos e serviços que atendam esta nova demanda. Esse contexto se confirma na fala de Amante (2010, p. 2), em que [...]

[...] as mudanças no mundo da informação (penetração da TIC, explosão dos conteúdos de informação digitais, projetos de digitalização e a internet) traduzem-se na necessidade de transformação no ensino e na aprendizagem, na comunicação acadêmica e no papel tradicional dos serviços de informação.

A visão de qual será o futuro dos produtos e serviços oferecidos nas BU é assunto de grande discussão na literatura acadêmica. Sabe-se que a BU sempre foi considerada como fonte primária da informação e do conhecimento, entretanto, o fascínio e o uso da *web* pelos usuários estão mudando essa realidade. Conforme Cunha (2010), o problema da qualidade da informação armazenada na *web* pode preservar o papel da BU como vital, mesmo como fonte secundária, porque no contexto do ensino superior, a integridade e confiabilidade do conhecimento são fatores primordiais. Todavia, essa visão não exime a responsabilidade da BU em acompanhar essa tendência, em que a informação está cada vez mais presente no formato digital. Ademais, como as tecnologias evoluem constantemente e já existem disponíveis fontes de informação *on-line* confiáveis, além de outros produtos e serviços, é de suma importância que a BU integre a tecnologia e o uso dos recursos digitais em suas atividades.

Pinho Neto (2009) enfatiza que o uso das tecnologias de informação e comunicação são responsáveis por novas formas de interação, redirecionando as funções e os papéis sociais, incluindo-se àqueles que são próprios das bibliotecas. Nesse sentido, torna-se relevante avaliar os produtos e serviços que a BU oferece, a fim de ampliar a comunicação existente com os usuários e atuar como agente inovador que introduz mudanças com o enfoque nos utilizadores da unidade. De acordo com Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 147),

O ambiente virtual das bibliotecas universitárias, como um dispositivo favorecedor de ações mediadoras do acesso e apropriação da informação, representa um espaço intensificador do processo de comunicação entre os usuários e da própria biblioteca com os mesmos.

Como forma de apoiar as políticas e as práticas educativas das instituições de ensino superior das quais fazem

parte, as bibliotecas devem acompanhar as evoluções do processo de ensino e aprendizagem, principalmente no que se refere à busca, ao acesso e à disponibilização da informação. Conforme Amante (2010), para as BU, a centralização nos usuários significa construir um espaço virtual de informação para além do espaço físico, ao qual os usuários podem aderir e encontrar recursos de informação com qualidade controlada pela própria biblioteca.

Com isso, para a BU, significa constituir um espaço mais dinâmico como centro de aprendizagem ativo e com a utilização das TIC, permitir aos usuários acessar e selecionar a informação mais adequada a suas tarefas, bem como ter a capacidade de avaliar e incorporar a informação recuperada em sua aprendizagem.

Fica evidente que os tradicionais produtos e serviços das bibliotecas universitárias ainda continuam a serem oferecidos aos usuários, entre o principal deles, o acesso físico do acervo. Para Cunha (2010, p. 8), “as bibliotecas têm valiosos acervos em suportes ainda não digitalizados que são vitais para pesquisa em muitas áreas”.

No entanto, nesse novo contexto digital, serviços diferenciados têm evoluído dentro das bibliotecas universitárias, proporcionando conectar a biblioteca aos usuários, e esses à informação desejada.

O Quadro 4 apresentam-se indicações da utilização dos recursos tecnológicos e a Internet nas rotinas, produtos e serviços das bibliotecas universitárias.

Quadro 4 – Tecnologias da informação e comunicação na BU

Autor (es)	Indicações do uso das TIC nas bibliotecas universitárias
FUJITA (2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Automação de rotinas bibliotecárias básicas: aquisição, registro, catalogação, empréstimo e controle de periódicos, catálogos on-line; • acesso <i>on-line</i> a base de dados; • criação e incorporação de serviços por meio de uma página <i>web</i> da biblioteca.
MATTOS E PINHEIRO (2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar, tratar e armazenar tanto publicações impressas quanto outros tipos de materiais; • disponibilizar acesso e busca à informação por meios eletrônicos e digitais, de forma remota e segura; • criar novos formatos de disseminação da informação; • treinar seus usuários para o uso das novas tecnologias; • manter constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados e as necessidades dos usuários, entre outros.
AMANTE (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Migrar dos recursos impressos para os digitais; • diminuir o volume dos recursos impressos; • desenvolver os espaços existentes nas bibliotecas com o objetivo de criar Centros de Aprendizagem e Pesquisa.
CUNHA (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Provisão de espaços para o aprendizado com qualidade; • serviços de referência digital; • seleção e escolha de recursos digitais bem como os direitos de seu uso;

	<ul style="list-style-type: none"> • coleta e digitalização de materiais de arquivo; • manutenção de repositórios digitais.
GOMES, PRUDÊNCIO E CONCEIÇÃO (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • A biblioteca precisa trabalhar com as redes sociais numa perspectiva mediadora em favor da interlocução, do debate e troca de ideias.
SILVA (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporação dos e-books as coleções das bibliotecas universitárias; • circulação de e-books pelo empréstimo de <i>e-readers</i> no ambiente da biblioteca; • empréstimo de arquivos <i>e-lending</i> (transferência da licença de uso por tempo determinado).

Fonte: Fujita (2005); Mattos e Pinheiro (2006); Amante (2010); Cunha (2010); Gomes, Prudêncio e Conceição (2010); Silva (2013)

Todas as indicações de produtos e serviços com uso das TIC, exemplificados no Quadro 4, são passíveis de ser aplicáveis nas BU e como resultado, a BU teria a amplitude de atender de maneira mais efetiva as necessidades de informação da comunidade acadêmica. Para Santos (2012, p. 9),

A biblioteca universitária, conectada as novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, contribuindo para o desenvolvimento dos cidadãos em perspectiva acadêmica. As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrarem.

Cabe ressaltar que a BU precisa ser o principal recurso no acesso à informação acadêmica; ao incorporar em suas

práticas biblioteconômicas as tecnologias da informação e comunicação diminuirá a distância que separa a informação dos usuários, tanto os alunos quanto os docentes.

2.2.2 Interatividade entre bibliotecários e docentes do ensino superior

Como dito anteriormente, uma das principais funções das BU é servir de suporte informacional a todo grupo acadêmico. Sendo que, para continuar atendendo satisfatoriamente as necessidades informacionais dos usuários, os bibliotecários, além de incluir distintos produtos e serviços que contemplem as TIC, devem procurar a formação de parcerias entre os grupos que fazem parte da comunidade universitária. Amante (2010) retrata que nas universidades existem vários grupos profissionais que não podem continuar a trabalhar de forma isolada sob pena de não concretizar a missão da instituição, destacando aqueles relacionados à formação acadêmica dos estudantes. Nesse caso, os docentes, visto a ligação que esses profissionais detêm com os alunos, são o grupo mais adequado para a biblioteca e o bibliotecário formarem parceria.

Segundo Raspa e Ward (2000), a colaboração entre o bibliotecário e professor implica o compromisso de cada uma das partes e o desenvolvimento de uma relação de trabalho a longo prazo, no qual os participantes negociam e chegam a um consenso sobre as ações a desenvolver para alcançar os objetivos estabelecidos, em que as tarefas são realizadas por ambas as partes de acordo com as competências de cada uma.

Desse modo, a formação de parcerias, principalmente entre bibliotecários e docentes, proporcionaria transformar a biblioteca em um ambiente de aprendizagem mais ativo, cujo beneficiário final é o aluno e sua integração com o conhecimento. Amante (2010, p. 3) afirma que “docentes e bibliotecários têm um interesse em comum: o aluno”. O papel

do docente de ensino superior é fundamental quando nos referimos ao incentivo e à orientação ao aluno acadêmico.

Por essa razão, o desempenho e o desenvolvimento dos estudantes precisam ser constantemente estimulados, o docente surge como referência para estes alunos em sala de aula, participando diretamente das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Nesse sentido,

O docente deve ser um elemento motivador e incentivador do desenvolvimento de seus alunos, atento para mostrar os progressos deles, bem como corrigi-los quando necessário. O professor deve desenvolver uma atitude de parceria e corresponsabilidade com os alunos planejando o curso juntos, usando técnicas em sala de aula que facilitem a participação e considerando os seus alunos adultos que podem se corresponsabilizar por sua formação profissional. (MASETTO, 2012, p. 36).

No envolvimento com os alunos, os docentes agregam características pessoais de condutores das atividades, atuando diretamente como mediadores do processo informacional, permitindo assim, agir frente às solicitações dos alunos na busca de informações e para o cumprimento das tarefas acadêmicas.

Não se tem dúvidas de que a parceria entre os bibliotecários e os docentes aponta não só para o êxito dos alunos em seu percurso acadêmico, mas também para a aprendizagem ao longo da vida. Outro fator importante dessa parceria é o fato de o bibliotecário poder acrescentar subsídios informacionais confiáveis às atividades de docência.

Não obstante, em muitos casos, essa parceria ocorre por iniciativas individuais, seja do bibliotecário ou do docente, e não contempla os objetivos gerais de todo o grupo de docentes e até mesmo da universidade. Por outro lado, Amante (2010) descreve as dificuldades que essa colaboração enfrenta, citando duas

como principais: a comunicação muito escassa entre os dois grupos e, consequentemente, o desconhecimento da parte dos professores quanto aos conhecimentos, as capacidades e as competências, bem como quanto aos diferentes domínios de atuação do bibliotecário.

Os bibliotecários precisam trabalhar de forma a mudar essa percepção por meio da expansão das atividades tradicionais de organização da informação, da divulgação das competências dos bibliotecários e dos produtos e serviços que competem ao setor dentro das universidades.

O bibliotecário não pode manter uma postura isolada, é necessário, conforme mostra o Quadro 5, apresentar formas práticas e criativas para fazer ouvir a voz da biblioteca e dos profissionais que nela atuam nas instituições de ensino superior; o intuito é aproximar os bibliotecários dos grupos acadêmicos.

Quadro 5 – Ações práticas e criativas de interação bibliotecário – docente

Ações de interação bibliotecários e docentes	
Encontro com os docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Convidar os docentes para visitar o setor biblioteca; • assistir a eventos: da iniciativa dos departamentos e outros órgãos da universidade; • divulgar as atividades da biblioteca em publicações da universidade; • desenvolver atividades que deem visibilidade ao trabalho dos docentes.
Construir uma relação	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a pedidos e a reclamações num curto espaço de tempo; • “cultivar” a relação com os professores que já utilizam a biblioteca; • anunciar novos recursos (produtos e serviços) de interesse dos docentes; • incluir a biblioteca nas listas de divulgação dos diversos departamentos;
Construir uma relação	

Comunicar profissionalmente	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a todos informados evitando o acúmulo de mensagens; • criar um guia da biblioteca para os docentes com informações essenciais; • enviar cartas de apresentação da biblioteca aos novos docentes e servidores em geral, bem como mensagens de felicitações (quando houver); • participar de momentos importantes na vida acadêmica dos docentes (apresentação de trabalhos etc.); • envolver os docentes na orientação científica e pedagógica da biblioteca.
Posicionar a biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer com que biblioteca tenha uma presença forte na universidade; • assegurar que os sucessos da biblioteca sejam divulgados, conhecidos e promovidos por todos os departamentos; • fazer do envolvimento da equipe da biblioteca com os docentes um objetivo (quanto mais envolvidos, maior o potencial da rede de contatos); • saber quais as “últimas novidades” em debate na universidade e qual o papel que a biblioteca pode desempenhar.
Posicionar a biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar aos departamentos que incluam a biblioteca nas suas listas de e-mails de forma a, regularmente, receber e apresentar sugestões relevantes.
Saber mais sobre a nossa área de “negócio”	<ul style="list-style-type: none"> • Dominar as competências necessárias para ter um impacto positivo nas aprendizagens dos alunos; • manter-se atualizada quanto aos métodos de ensino; • ensinar os docentes a usar os recursos de informação de que necessitam; • demonstrar as competências que podem ajudar os docentes a atingirem os objetivos; • procurar saber mais sobre os docentes, áreas de interesse e disciplinas que lecionam.

Conceber produtos e serviços de acordo com as necessidades dos docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Respeitar as competências e experiências de modo a mostrar aos docentes o que a biblioteca tem a oferecer sem ofendê-los; • divulgar a possibilidade de apoio individualizado; • conceber ações práticas sobre áreas de interesse, saber quais os títulos e publicações são necessários e disponibilizar recursos na <i>web</i> para pesquisa e investigação dos docentes; • criar e manter atualizado os perfis de interesse dos docentes.
Colaborar com os docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar em parceria na elaboração de bibliografias; • formar parcerias para o ensino de competências de avaliação de informação disponíveis na <i>web</i>; • apoiar os docentes na pesquisa e organização de informação; • assegurar a realização de aulas sobre metodologias da pesquisa e sobre os recursos existentes na biblioteca; • participar na organização de eventos da universidade; • divulgar as iniciativas dos docentes nos canais de divulgação da biblioteca; • colaborar com os projetos de pesquisa dos docentes.

Fonte: Holtze e Mestre (*apud* AMANTE, 2007, p. 7-9)

Fica evidente a importância de se estabelecer uma parceria sólida entre docentes e os bibliotecários universitários para o desenvolvimento colaborativo de atividades que contemplam os interesses da universidade e seus usuários. As ações propostas no Quadro 5 são viáveis de ser executadas e dependeriam somente da iniciativa dos bibliotecários para concretizá-las.

Ademais, todas as mudanças que marcam o cotidiano da universidade também impactam diretamente na biblioteca e obrigam os bibliotecários a questionarem e refletirem acerca dos serviços que são oferecidos, dos objetivos e da missão da biblioteca. Além do conhecimento destes profissionais, da competência e do papel profissional dentro de uma instituição de ensino superior. Por essas razões, a seção seguinte aborda o tema das competências do bibliotecário nas bibliotecas universitárias.

2.2.3 Competências do bibliotecário universitário

A sociedade, ao longo de sua existência, sofre grandes transformações educacionais, culturais, mercadológicas e econômico-sociais. No entanto, como já foi dito, as TIC vêm sendo as mais surpreendentes. Com características voltadas ao uso constante da informação, a sociedade, anexada às TIC, passou a ser denominada de Sociedade da Informação. Segundo apresenta o ‘*Livro Verde para a Sociedade da Informação no Brasil*’, a “Sociedade da Informação é uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais” (TAKAHASCHI, 2000, p. 3).

Para essa sociedade condicionada ao uso da informação, o papel do bibliotecário universitário, (profissional da informação), passa a ser assumido com diferentes objetivos, ou seja, as funções e aptidões profissionais se tornam indispensáveis nesse novo contexto informacional e educacional que se instala gradativamente nas universidades. Nascimento (2000) retrata que se em determinado momento o profissional da informação lidava com práticas consagradas e cristalizadas, atualmente a dinâmica impõe uma variedade e diversidade de papéis ao bibliotecário.

Em um cenário no qual a informação digital cresce exponencialmente, o papel dos bibliotecários universitários

tende a se destacar como fundamental ao tratamento, ao acesso e à disponibilização da informação aos usuários, e ainda, devem estar preparados para futuras mudanças tecnológicas e informacionais com o intuito de oferecer novos serviços aos centros de informação do qual fazem parte. Segundo Gadamer (2006, p. 16),

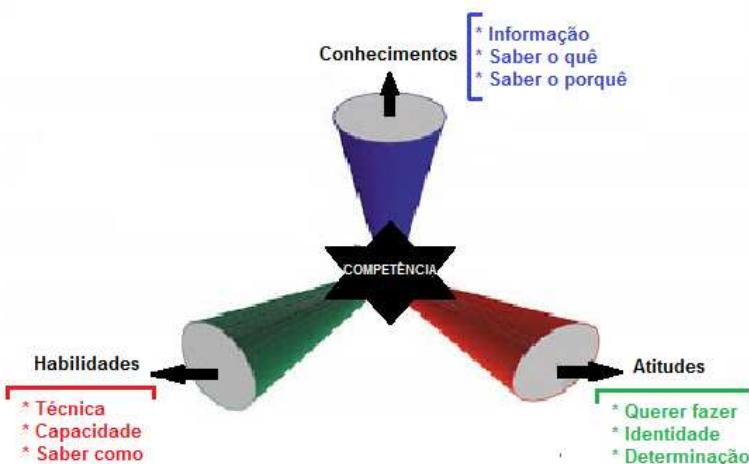
A expansão informacional e a crescente especialização da pesquisa provocaram uma inundação de informações que se volta contra a própria pesquisa. O bibliotecário hoje tem de pensar muito cautelosamente sobre como ele deve armazenar e administrar [...] a massa de informações que, entra ano, sai ano, cresce assustadoramente.

Para assumir um papel profissional diferenciado nas universidades, o bibliotecário necessita e depende do investimento nas competências, abordando aspectos que possibilitem a implementação de novos serviços e a renovação de práticas tradicionais de uso da informação.

Fleury e Fleury (2001) abordam que o conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acredita-se estarem os melhores desempenhos fundamentados na inteligência e na personalidade das pessoas. Para os mesmos autores, competência é um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, agregando valor “econômico” à organização e valor social ao indivíduo.

Durand (2006 *apud* ROSSI; COSTA; PINTO, 2014) conceitua competência, baseando-se em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes; englobando questões técnicas, cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho.

Figura 1 – As três dimensões de competência



Fonte: Durand (2006 *apud* ROSSI; COSTA; PINTO, 2014, p. 113)

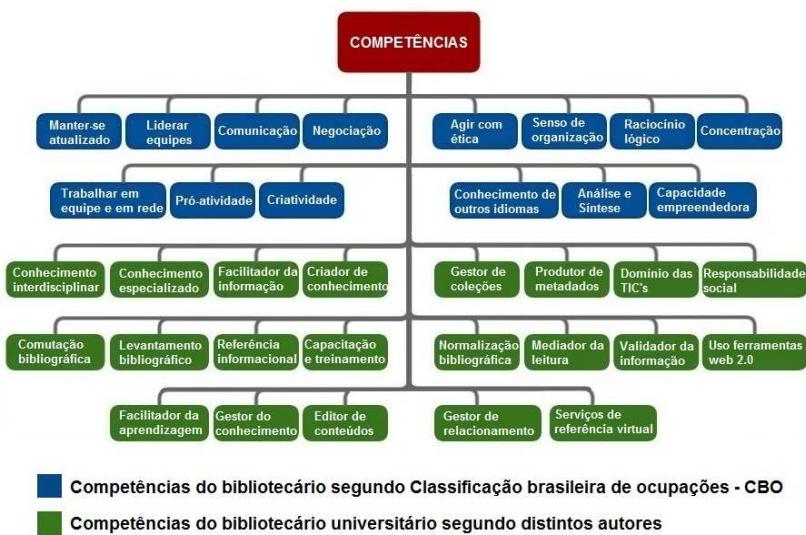
Conforme o conceito de Durand, citado acima, para que um profissional possua determinada competência é necessário que também possua conhecimentos sobre o tema proposto e os aplique em situações reais, sabendo efetivamente como fazê-las. Ao bibliotecário universitário, incumbe a responsabilidade de se manter atualizado e buscar desenvolver as competências faltantes em sua profissão, assumindo assim, distintos papéis voltados ao gerenciamento da informação e ao beneficiamento do usuário.

“É preciso entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e os novos métodos de responder a estas necessidades criando novos métodos e novas formas de trabalho” (CUNHA, 2000, p. 189). O bibliotecário universitário, assim como qualquer outro profissional, não conseguirá reunir todas as competências necessárias para suprir as carências de suas atividades, porém, deverá conter as

essenciais para perceber seu papel perante aos usuários e a instituição.

Dessa forma, segundo diferentes autores, a Figura 2 apresenta algumas competências que o bibliotecário universitário pode, eventualmente, assumir e desempenhar frente à renovação de produtos e serviços que devem ser oferecidos nas bibliotecas universitárias.

Figura 2 – Competências do bibliotecário universitário



Fonte: Amante (2010); Araújo, Silva e Silva (2010); Rasteli, Cavalcante (2013); Vieira, Baptista e Cerveró (2013); Brasil (2014); Rossi, Costa e Pinto (2014)

As competências apresentadas acima servem de referência aos bibliotecários universitários de maneira que assumam novas formas de atuação e deem significado à biblioteca como um organismo realmente vivo e participativo das ações e políticas nas universidades. Todavia, outras

competências correspondentes ao bibliotecário universitário poderão ser necessitadas; cabe ao profissional organizar e buscar a formação continuada para o aprimoramento de suas atitudes, habilidades e conhecimentos pertinentes às competências que lhe fizerem necessárias.

O bibliotecário universitário precisa questionar quais as características e competências esperadas de um profissional moderno que participa diretamente da formação profissional de indivíduos e está diante de uma diversidade crescente e constante de sistemas de informação, práticas e perfis profissionais exigidos tanto pelas universidades, como pelo mercado de trabalho.

Consequentemente, ao bibliotecário universitário cabe cumprir seu papel social e se atualizar profissionalmente, acompanhando as mudanças surgidas em suas atividades, em busca de superar suas limitações, priorizar e adequar os serviços às necessidades dos usuários e da universidade.

2.3 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

A interdisciplinaridade que envolve a informação gera várias discussões acerca da conceituação, sendo muitas vezes, percebida sob diferentes perspectivas. Conforme aponta Almeida (2009), até o final do século XIX, havia certo consenso quanto à definição de informação. Ela era compreendida como uma notícia, um fato ou um evento passível de ser comunicado por uma pessoa, ou ainda, por uma instituição. No entanto, com a chamada Sociedade da Informação, surgem novas abordagens para o termo e, segundo Araújo e Freire (1999, p. 6), atualmente “há mais de 400 definições, conceitos, abordagens etc., utilizados por pesquisadores de diferentes áreas e culturas para caracterizar o fenômeno informação”.

Sob a perspectiva da economia organizacional, por exemplo, a informação é um elemento de inteligência competitiva, Miranda (1999, p. 287) afirma que a “informação

são dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão". Davenport (1998), por sua vez, entende que informação são dados relevantes, dotados de significado e de propósito. Nesse sentido, a informação passa a receber valoração mercantil e é entendida como fator de geração de riqueza para as organizações.

Outra importante abordagem acerca da Informação é aquela que busca defini-la sob os aspectos cognitivos. Em sua análise sobre a teoria da informação, Ribeiro (2002) observa que o objetivo da informação, ou da mensagem, é sempre o de afetar o comportamento dos indivíduos e afirma, ainda, o que de fato transforma uma estrutura mental ou um comportamento é a novidade. O autor parte do entendimento de que, se uma informação não traz nada de novo, não pode alterar um conhecimento, apenas confirmar ou reafirmar aquilo que já se sabe. Xavier e Costa (2010) definem a informação como a matéria-prima, o elemento básico na geração do conhecimento. O objetivo da informação, ou da mensagem, é sempre o de afetar o comportamento dos usuários, fazendo com que fique habilitado a desenvolver determinada atividade ou a tomar certa decisão.

Na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, considera-se a informação como sendo uma estrutura significante que pode promover a geração de novos conhecimentos (BARRETO, 1994). A partir do momento em que elas são assimiladas, altera-se o estado de consciência do indivíduo e os modelos mentais sobre a realidade que o cerca. A assimilação da informação seja ela escrita, oral, audiovisual ou digital, é condição (matéria-prima) para geração de novos conhecimentos (SANTOS; ELIEL; ELIEL, 2006).

Não obstante, cabe ressaltar que, conforme aponta Martins (2008) nem toda informação gera conhecimento, haja vista que o processo de geração do conhecimento abarca vários fatores como a decodificação da informação, o grau de cognição do indivíduo, a compreensão e a contextualização da

informação. Nesse sentido, Barreto (1994) afirma que a democratização da informação deve envolver não somente programas que visem aumentar e facilitar o acesso à informação; mais que ter acesso, o indivíduo precisa compreender a informação, para que ela possa realmente gerar conhecimentos. Le Coadic (1996, p. 27) afirma que a informação é o sangue da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento.

Assim como a informação, a definição de conhecimento também gera discussões e se pode observar na literatura diferentes conceitos para o termo. Davenport (1998, p. 18) fala que o conhecimento é a “informação valiosa da mente humana”. Ainda, Davenport e Prusak (1998) afirmam que conhecimento é a informação que foi contextualizada, interpretada e que possui significado para o indivíduo.

Esse entendimento vai ao encontro das ideias de Gomes (2008), que entende que o conhecimento é algo privado, enquanto a informação é pública. Conforme a mesma autora, somente a informação é passível de ser transmitida e disseminada, enquanto o conhecimento é impossibilitado desse movimento; o conhecimento só pode circular se for representado pela informação.

Setzer (1999) apresenta que o conhecimento está no usuário e não no conjunto de informações, está incorporado nas pessoas e a criação de conhecimento ocorre, ou não, no processo de interação social. Afirma esse autor que,

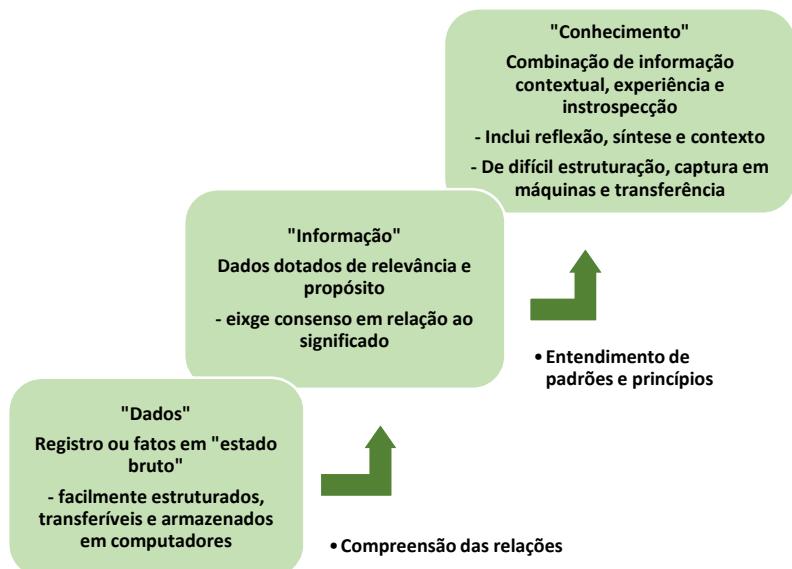
Conhecimento é uma abstração interior, pessoal, de alguma coisa que foi experimentada por alguém; [...] não pode ser descrito inteiramente - de outro modo seria apenas dado ou informação; [...] não depende apenas de uma interpretação pessoal, [...] requer uma vivência do objeto do conhecimento; [...] não pode ser inserido em um computador por meio de uma representação,

pois senão foi reduzido a uma informação; [...] associamos informação à semântica - conhecimento está associado com pragmática; [...] o conhecimento é puramente subjetivo - cada um tem a experiência de algo de uma forma diferente. (SETZER, 1999, p. 4).

Por seguite, entende-se que a informação é um elemento que possibilita a geração do conhecimento e que a interpretação e a utilização pelo usuário poderão gerar novas ideias, resolver problemas e tomar decisões.

Na Figura 3, segundo Beal (2012), demonstram-se os níveis hierárquicos relacionados à informação e ao conhecimento.

Figura 3 – Níveis hierárquicos da informação



Fonte: Adaptado de Beal (2012, p. 12)

O que se pode concluir é que um conjunto de dados não produz necessariamente uma informação, nem um conjunto de informações representam necessariamente um conhecimento, o conhecimento é privado do ser humano (GOMES, 2008; BEAL, 2012).

Assim, delineados os conceitos de informação e conhecimento, o passo seguinte é esclarecer o comportamento existente entre o usuário e a informação desejada, tendo como propósito principal a geração do conhecimento. Na seção seguinte discutem-se os assuntos inerentes às necessidades, busca e utilização das informações por parte do usuário.

2.3.1 Necessidades de informação, busca e utilização

A informação e o conhecimento se tornaram grandes recursos no desenvolvimento social, político, econômico, tecnológico e educacional de um indivíduo e/ou sociedade. Implica dizer que ter acesso à Informação é mais do que um direito, é o pleno exercício da cidadania. O ser humano, diariamente, possui algum tipo de necessidade informacional para realização de atividades relacionadas ao trabalho, estudo e/ou lazer, ou seja, ele adquire uma série de informações para sua formação e experiência.

A partir de 1980, surgiu um novo paradigma relacionado ao estudo da necessidade de informação, de acordo com Dervin e Nilan (1986), o usuário começou a ser considerado o ponto central de análise e não os sistemas de informação que ele usava. Portanto, os conceitos do tema “necessidade de informação” é um dos assuntos mais complexos da área de estudo de usuários, todavia, por meio da opinião de alguns autores espera-se elucidar o assunto.

Necessidade de informação pode ser entendida, segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 258), como sendo [...]

[...] a informação necessária ao desempenho adequado das atividades de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. Estas atividades podem ser relacionadas com a resolução de problemas, tomada de decisão, pesquisa científica, produção agrícola e industrial, educação e cultura.

Nota-se que a necessidade de informação parte do pressuposto da carência de determinadas informações e/ou conhecimentos sobre um fenômeno, objeto, acontecimento, ação ou feito. Dervin e Nilan (1986, p. 17) reforçam dizendo que necessidade de informação é [...]

[...] quando a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.

Ela pode ser vista como a ausência de informação suficiente sobre um determinado tema, fazendo com que o indivíduo realize uma pesquisa com o intuito de sanar as dificuldades relacionadas à educação, atualização pessoal, tomada de decisão e desempenho profissional. Um conceito interessante ditado por Miranda (2006, p. 112) é a de que a necessidade de informação “nasce do impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um dado contexto (um problema a resolver, um objetivo a atingir) e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado”. O indivíduo ao detectar uma necessidade de informação procurará identificar se a informação existe, onde pode buscá-la, se essa lhe satisfaz e, posteriormente, fazer uso dela (CHOO, 2006). Nesses parâmetros, os métodos de busca e levantamento das necessidades de informação se dividem em duas categorias principais: abordagem tradicional e alternativa.

A abordagem tradicional trata do estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação, focado no que o sistema possui, não no que o usuário quer (DERVIN; NILAN, 1986). Conforme afirma Lira et al. (2008, p. 176), o objetivo da abordagem tradicional é “melhorar a resposta do sistema e de seus serviços, tendo como foco principal o sistema de informação. Considera a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo”. Nessa abordagem, ignora-se a ação pensante do ser humano e as distintas situações em que o indivíduo possa se encontrar em determinado momento.

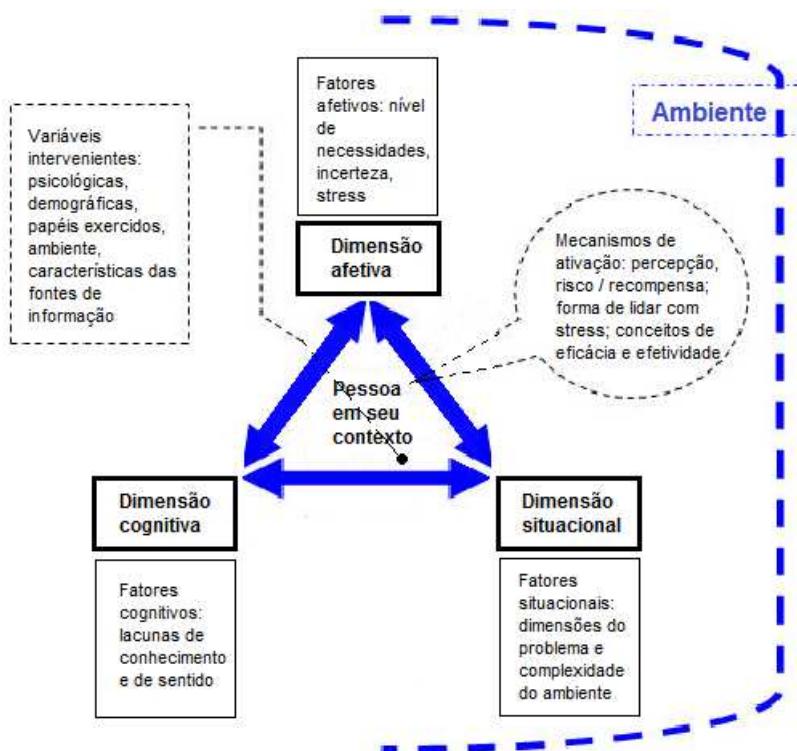
Ao contrário da abordagem tradicional, a abordagem alternativa, também chamada de abordagem cognitiva, é centrada no usuário. De acordo com Lira et al. (2008, p. 176), a “abordagem cognitiva se insere no paradigma do usuário, que leva em consideração os sentimentos, a percepção, o modo como as pessoas aprendem, e também os aspectos do comportamento de busca e de uso da informação”. Para Miranda (2006, p. 100), essa nova abordagem estaria ganhando novos direcionamentos e apontando novas tendências, tais como:

- deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas as necessidades dos usuário;
- deveriam ser ajustados às necessidades específicas do indivíduo, e não o contrário, os serviços de informação;
- deveria ser mudado o foco dos sistemas de informação dirigidos a tecnologias e conteúdos para os dirigidos aos usuários;
- deveria ser colocado o foco nos próprios usuários.

A abordagem cognitiva se baseia em entender como os usuários buscam a compreensão do que seria uma necessidade de informação, quais informações quer encontrar, o uso que fará delas e como um sistema de recuperação da informação pode ser

mais bem projetado para preencher as necessidades de informação levantadas. O que define as necessidades informacionais individuais, segundo Miranda (2006), é a forma com que as pessoas constroem sentido para o mundo que as cerca e resolvem os problemas na busca por um objetivo. A Figura 4 ilustra esta percepção.

Figura 4 – Dimensões e elementos das necessidades de informação individuais



Fonte: Miranda (2006, p. 104)

Cada usuário possui comportamentos e reações diferentes, fazendo com que tenha a liberdade de escolher qual a fonte de pesquisa utilizará e qual uso dará à informação. Para Choo (2006, p. 102), “a busca da informação é o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”.

O processo de busca de informações, considerando uma mesma rede de informação, será realizado de maneira diferente por cada indivíduo, dependendo do conhecimento das fontes, das experiências anteriores e de outros comportamentos de busca atribuídos a esse processo.

Na sequência do comportamento informacional, agora acerca do uso da informação, Choo (2006, p. 107) afirma que,

o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Nos processos de busca e uso da informação, esses são partes de um processo que concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e situacionais próprias (CHOO, 2006), e que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. É preciso que o indivíduo seja o centro do fenômeno e considera-se a visão, necessidades, opiniões e problemas dele como elementos significantes e influentes que merecem investigação. Conforme Lira et al. (2008, p. 181),

A busca e o uso da informação fazem parte de uma atividade humana e social por meio da qual a informação pode tornar-se útil para o grupo ou para o indivíduo. O processo de busca e uso da informação é dinâmico e depende das condições em que o indivíduo ou o grupo a utiliza.

O fato é que as necessidades de informação modificam com o tempo e dependem de cada indivíduo que a busca e a utiliza, ou seja, os usuários possuem diferentes expectativas e características frente às necessidades, à busca e à utilização da informação.

Como se veem, as necessidades, os processos de busca e o uso da informação são mutáveis e variados dadas as características e as particularidades de cada indivíduo. Desta forma, a BU deve ser vista como centro de aprendizado, em que bibliotecários e auxiliares possam ser capacitadores, ou seja, oferecer cursos e oportunidades para que os usuários sejam competentes em informação.

2.3.2 Competência em informação

O termo *information literacy*, ou competência em informação, apareceu na literatura pela primeira vez no ano de 1974 por meio de um relatório, ‘*The information servisse environment relationships and priorities*’, que descrevia produtos e serviços por instituições privadas e suas relações com as bibliotecas, de autoria do bibliotecário norte-americano ‘Paul Zurkowski’ (PINTO; SALES, 2008; CAMPELLO, 2006; DUDZIAK, 2003).

Já nesse período, Zurkowski previa um cenário de mudanças, sugerindo que se iniciasse um movimento em direção aos recursos informacionais, aplicados nas situações de trabalho e na resolução de problemas por intermédio do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação (DUDZIAK, 2003).

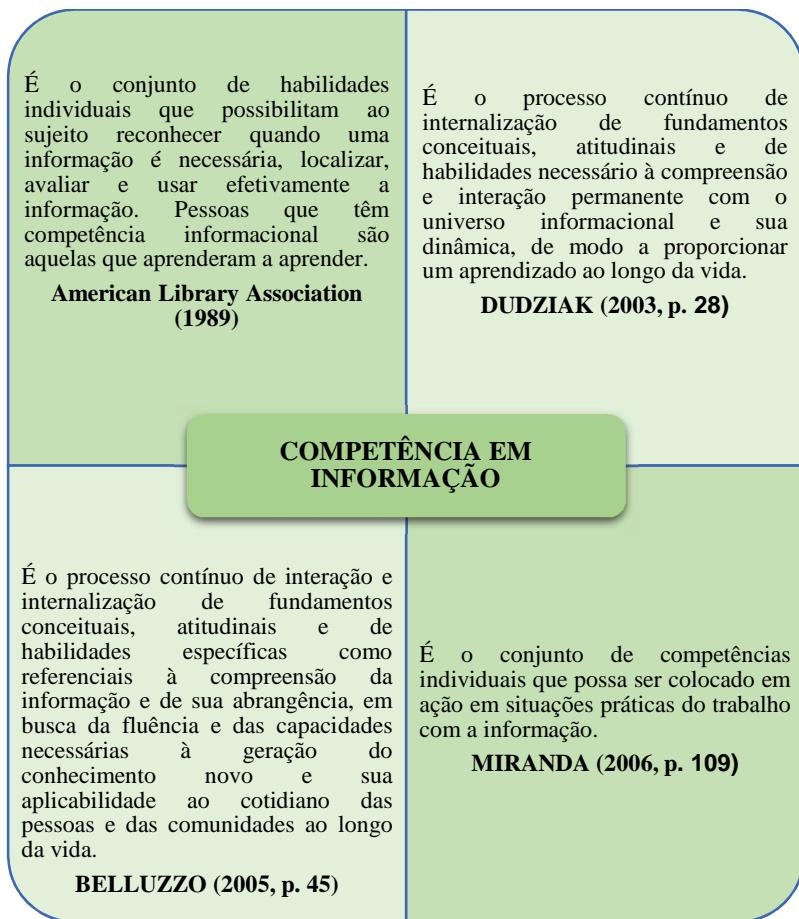
No Brasil, o conceito foi traduzido pela primeira vez como “alfabetização informacional”, onde se referia à educação de usuários nas bibliotecas universitárias como forma de desenvolver habilidades informacionais nos alunos, considerando a crescente disponibilização de informações em rede (CAREGNATO, 2000).

No entanto, segundo Dudziak (2003, p. 24), o conceito de *information literacy* é pouco explorado e está em desenvolvimento no Brasil, não havendo tradução para a língua portuguesa, mas aponta que algumas expressões cabíveis seriam “alfabetização informacional, letramento, literacia, fluência informacional, competência em informação”.

O cenário brasileiro da Biblioteconomia e Ciência da informação mostra que as pesquisas sobre competência em informação se difundiram após os estudos de Caregnato (2000), Dudziak (2003), Belluzzo (2005) e Campello (2006), que apresentaram questões sobre os conceitos da competência em informação e sua aplicabilidade como função pedagógica na educação dos usuários. Sendo assim, o termo ‘competência em informação’ é o mais utilizado e reconhecido por pesquisadores da área. Para Dudziak (2003, p. 24),

A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição, voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valores direcionados à informação e seu vasto universo.

Diante disso, muitos são os enfoques que abordam a competência em informação e, atualmente, acompanha-se a concepção de competência em informação voltada ao aprendizado ao longo da vida. Na Figura 5 apresentam-se alguns conceitos de competência em informação adotados pelos autores mais difundidos da área.

Figura 5 – Conceitos de competência em informação

Fonte: própria pesquisa

Os componentes que sustentam o conceito de competência em informação são o processo investigativo, o aprendizado ativo, o aprendizado independente, o pensamento crítico, o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida.

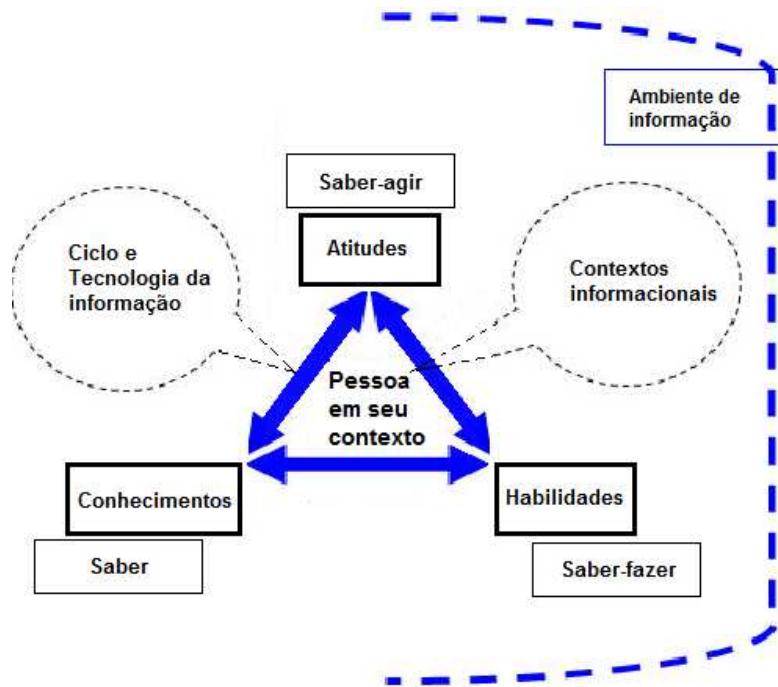
Pode-se observar que, nas definições de competência em informação, tem-se presente a preocupação em habilitar o indivíduo para o uso eficiente dos recursos informacionais, mais do que habilidades informacionais de caráter técnico (identificar e recuperar a informação), observa-se a preocupação com as questões cognitivas, aquelas relacionadas à compreensão da informação acessada, ou seja, o desenvolvimento do pensamento crítico, da imaginação, da criatividade, da reflexão (ORELO; VITORINO, 2012, p. 47).

Dessa maneira, entende-se que a competência em informação deva ultrapassar a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e incluir o pensamento crítico e reflexivo, necessários à participação social, ética e eficaz dos indivíduos, nesse contexto baseado no uso intensivo de informação e conhecimento (MELO; ARAÚJO, 2007).

Sendo assim, a competência em informação pode ser compreendida como uma das áreas que requer a aprendizagem ao longo da vida, ou seja, inicia com a identificação das necessidades de informação até sua utilização, considerando ainda, as características intelectuais envolvidas, tais como: interpretação, atribuição de significados, geração de novos conhecimentos e aprendizado independente por toda a vida (ORELO; VITORINO, 2012).

Pode-se concluir que a competência em informação é requisito básico para a geração do conhecimento. Para isso é necessário que os indivíduos estejam capacitados para o enfrentamento do ciclo do conhecimento, em que o **conhecimento** está relacionado ao saber, as **habilidades** tratam do saber-fazer e as **atitudes** referem-se ao saber agir, conforme Figura 6.

Figura 6 – Dimensões e elementos da competência em informação



Fonte: Miranda (2006)

Refletir o papel do bibliotecário como agente educacional e articulador de um programa educacional nas bibliotecas universitárias voltado ao desenvolvimento da competência em informação e aprendizagem contínua é uma tarefa que deve ser pensada, planejada e executada institucional e coletivamente. Em suma, a biblioteca universitária, como mediadora do conhecimento, torna-se, por sua própria estrutura funcional e instrumental, um possível polo de desenvolvimento das habilidades e competências em informação.

Em vista disso, a biblioteca universitária participará ativamente como agente de transformação com o oferecimento de cursos voltados ao desenvolvimento da competência em informação, propiciando que os usuários tenham “noções básicas sobre as TIC e sobre como recuperar a informação, quais fontes de pesquisa utilizar, como elaborar a estratégia de busca e a melhor maneira de utilizá-la” (PONTES JUNIOR; TÁLAMO, 2009, p. 91). Para Dudziak (2001, p. 58-59),

A educação de usuários tem, efetivamente, sua origem e ênfase na biblioteca. É produto de bibliotecários que, preocupados com seus usuários, procuram formas de auxiliá-los em sua busca pela informação. A competência em informação assume contornos diferentes e dá passo além, uma vez que se refere ao aprendizado ao longo da vida, assumindo que os processos investigativos e de construção do conhecimento permeiam todas as ações e são aplicáveis a qualquer situação, seja junto a sistemas formais, seja junto a sistemas informais.

O que se pode esperar das bibliotecas universitárias são ações no sentido de educar o usuário para uma aprendizagem ao longo da vida, tornando-o competente em informação e que possa resolver as necessidades informacionais em qualquer tempo e contexto, principalmente, utilizando-se das grandes possibilidades das mídias digitais.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para alcançar os objetivos estabelecidos, a pesquisa científica precisa estar estruturada com base em procedimentos, categorias e etapas metodologicamente definidas. Sendo assim, no presente capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, que segundo Braga (2007), possuem a função de atestar o caráter científico e conferir a qualidade e a validade ao estudo realizado, bem como ao conhecimento resultante.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa proposta pretendeu gerar conhecimentos para aplicação prática, além de direcionar para a solução de problemas específicos de um determinado local e de certa população. Dessa forma, caracteriza-se o estudo, quanto à sua natureza, como **pesquisa científica aplicada**, que segundo Almeida (2011, p. 31), “faz uso dos conhecimentos que já foram sistematizados, com o intuito de solucionar problemas organizacionais ou do ser humano”.

A pesquisa, do ponto de vista da abordagem do problema, pode ser uma pesquisa quantitativa e/ou qualitativa. O autor Gonsalves (2007, p. 69) compara estas duas abordagens:

Pesquisa quantitativa – remete para uma explanação das causas, por meio de medidas objetivas, testando hipóteses, utilizando-se basicamente da estatística; nesses termos, transformou-se a vida em números;

Pesquisa qualitativa – preocupa-se com a compreensão do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o

que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica⁴.

A pesquisa quantitativa se utiliza de métodos e técnicas estatísticas para quantificar e mensurar os dados, enquanto na qualitativa, o pesquisador consegue detectar questões específicas do sujeito estudado. Para Flick (2009, p. 42) “os métodos qualitativos e os quantitativos podem ser associados de diversas maneiras no planejamento de um estudo”. A junção das duas abordagens garante ao pesquisador mais veracidade nos resultados, com isso a integração dessas duas estratégias será adotada para compreender melhor o problema pesquisado e enriquecer os resultados que eventualmente uma abordagem somente poderia apresentar. Sendo assim, a pesquisa assume uma abordagem **quali-quantitativa** quanto ao problema proposto.

Com relação aos objetivos, a pesquisa ganha caráter **exploratória e descritiva**, sendo esses pelo fato de buscar a compreensão do problema investigado e torná-lo compreensível. De acordo com Gil (2008, p. 45), a pesquisa exploratória “visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses, tendo como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. O autor Severino (2007) reforça que a pesquisa exploratória levanta informações sobre o objeto, delimitando um campo de trabalho e mapeando as condições de manifestação desse objeto. Nesse contexto, esta pesquisa é considerada exploratória porque possibilitará maior familiaridade com a problemática, explorando a realidade em busca mais conhecimento.

A pesquisa descritiva, por sua vez, segundo Almeida (2011, p. 31), possui a “finalidade de descrever o objeto de

⁴ **Hermenêutica** – interpretação do sentido das palavras. (FERREIRA, Aurélio B. de H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Curitiba, PR: Positivo, 2009).

estudo, as suas características e os problemas relacionados, apresentando com a maior exatidão possível os fatos e fenômenos". A pesquisa descritiva esclarece as características de certa população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre as variáveis. Nesses termos, essa pesquisa também é considerada descritiva, pois pretende expor as características inerentes aos bibliotecários, docentes do ensino superior e a relação de interatividade entre ambos.

No que tange a estratégia adotada, quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa utiliza-se do método de **levantamento**, que segundo Gil (2008) é a interrogação direta de pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. É um método em que se buscam e analisam dados sociais, econômicos e demográficos, geralmente fazendo uso de questionários (ALMEIDA, 2011). Buscar-se-á com a estratégia adotada analisar, detalhadamente, dois objetos de estudo, sendo eles, docentes do ensino superior e bibliotecários em uma instituição a fim de adquirir melhor compreensão dos fenômenos e contextos práticos ali inseridos.

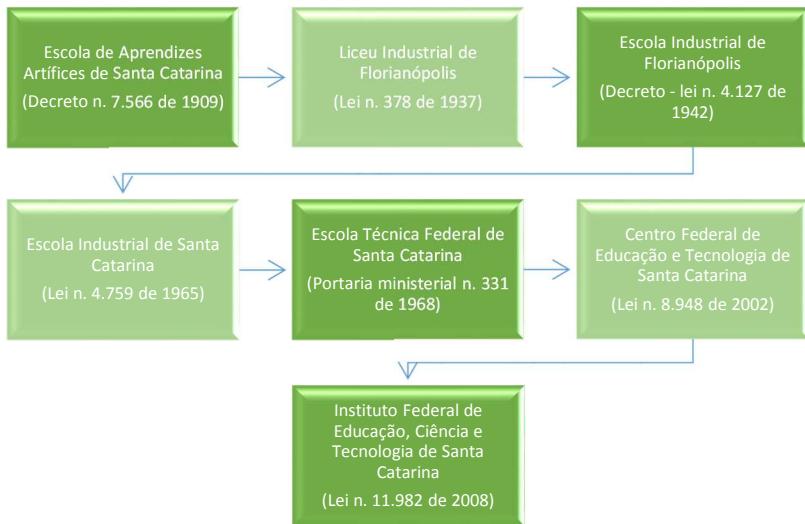
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A finalidade da delimitação da pesquisa é proporcionar o detalhamento do campo, população e amostra a serem utilizados como fonte, ou seja, aqueles a quem se referirá à pesquisa. O propósito da próxima seção é localizar o leitor no campo estudado a fim de que compreenda o contexto e a realidade do tema, e facilite a compreensão do método escolhido. Dessa forma, a seguir está apresentado o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), campo de aplicação da pesquisa pretendida, a população e a amostra do estudo.

3.2.1 Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)

O campo utilizado de pesquisa foi o Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC. O IFSC foi criado em Florianópolis por meio do decreto nº 7.566 de 23 de setembro de 1909, pelo presidente Nilo Peçanha, como Escola de Aprendizes Artífices de Santa Catarina. A primeira sede foi instalada em 1º de setembro de 1910, em um prédio cedido pelo governo do Estado, situado na Rua Almirante Alvim, no Centro da capital Catarinense. Em seu histórico, o IFSC passou por distintas mudanças na nomenclatura (conforme Figura 7), local das sedes, estrutura organizacional, bem como, os objetivos educacionais da instituição.

Figura 7 – Evolução histórica do IFSC



Fonte: Adaptado - IFSC (2014b)

Na atualidade, o Instituto Federal de Santa Catarina é uma instituição pública federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC). Tem sede e foro (Reitoria) em Florianópolis, com autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar.

A missão do IF-SC é desenvolver e difundir conhecimento científico e tecnológico, formando indivíduos capacitados para o exercício da cidadania e da profissão e tem como visão de futuro consolidar-se como centro de excelência na educação profissional e tecnológica no Estado de Santa Catarina.

A finalidade do IF-SC é formar e qualificar profissionais no âmbito da educação profissional e tecnológica, nos diferentes níveis e modalidades de ensino, para os diversos setores da economia, bem como realizar pesquisa aplicada e promover o desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, especialmente de abrangência local e regional, oferecendo mecanismos para a educação continuada. (IFSC, 2014c).

O Estado de Santa Catarina conta com 21 Câmpus espalhados por todas as regiões que atendem à comunidade local no oferecimento de um ensino gratuito e de qualidade (IFSC, 2014a). O IFSC disponibiliza à comunidade cursos de capacitação (PRONATEC, FICs), cursos de nível integrado (educação profissional e ensino médio), nível subsequente (educação profissional pós ensino médio), nível concomitante (educação profissional e ensino médio realizado em outra instituição), nível superior (licenciatura, tecnólogo e engenharias) e nível pós-graduação (especializações diversas e mestrado). Atualmente, os cursos de ensino superior são

disponibilizados à comunidade por meio de vestibular IFSC e pelo Sistema de Seleção Unificada (SISU) em oito Câmpus do IFSC. O IFSC possui 18 (dezoito) cursos de ensino superior e no ano de 2014 ofertou um total de 650 vagas no primeiro semestre e 544 vagas no segundo semestre.

Os Câmpus possuem estrutura organizacional própria, sendo vinculados à Reitoria e contam com servidores públicos nomeados (docentes e técnicos administrativos em educação) por meio de concurso público. A Figura 8 apresenta a estrutura organizacional de um dos Câmpus, exemplo do Câmpus Florianópolis, dando destaque à Coordenação de Bibliotecas vinculada à Diretoria de Ensino.

Figura 8 – Estrutura Organizacional do IFSC - Câmpus Florianópolis



Fonte: IFSC (2014a)

Cabe ressaltar que todos os Câmpus do IFSC possuem bibliotecas e bibliotecários atuando, todos registrados no CRB (Conselho Regional de Biblioteconomia). Este breve relato da instituição do IFSC visa apresentar o campo no qual está contida a população a ser pesquisada (bibliotecários e docentes do ensino superior). Afirma-se que a população é de consistência sólida e permitiu ao pesquisador efetuar seu estudo, sendo assim, na seção seguinte, tratar-se-á do detalhamento da população pretendida como fonte informacional de pesquisa.

3.2.2 População

A delimitação da população é um passo de suma importância no delineamento da pesquisa, pois consiste na decisão de quem ou do que se vai pesquisar. Barbetta (2011, p. 27) define população como sendo um “conjunto de elementos que queremos abranger em nosso estudo e que são passíveis de serem observados, com respeito às características (variáveis) que pretendemos levantar”.

Ainda segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 112), “o universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica comum”. O procedimento exige o maior detalhamento possível da população, permitindo a compreensão exata das características do grupo estudado. A seguir apresenta-se, no campo de pesquisa do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), a população e a amostra, de docentes e bibliotecários, selecionados para aplicação da pesquisa.

3.2.2.1 População de bibliotecários

O IFSC, em todos os Câmpus de atuação, possui bibliotecários atuando, no entanto, o objeto da pesquisa se limitou aos profissionais atuantes nos Câmpus que ofereceram o

ensino superior à comunidade no ano de 2014. Visto isto, a população de bibliotecários é demonstrada no Quadro 6 abaixo.

Quadro 6 – População de bibliotecários

Câmpus que oferecem ensino superior	Número de bibliotecários
Araranguá	2
Chapecó	2
Florianópolis – Centro	4
Florianópolis – Continente	2
Jaraguá do Sul – Centro	2
Jaraguá do Sul – GW	1
Joinville	1
São José	2
Total	16

Fonte: própria pesquisa (Levantamento via *e-mail* do grupo de bibliotecários – IFSC)

No Quadro 6 demonstrou-se, nos oito Câmpus do IFSC, o total de 16 (dezesseis) bibliotecários atuantes, excetuando o presente pesquisador pertencente ao Câmpus de Florianópolis. Dessa forma, definiu-se a **população 2** desta pesquisa.

3.2.2.2 População de docentes

Como dito anteriormente, o IFSC possui 21 Câmpus distribuídos pelo Estado. No ano de 2014, oito Câmpus ofereceram à comunidade o ensino de nível superior (licenciaturas, tecnólogos e engenharias), objeto desta pesquisa. A população pretendida para análise compreende os docentes

que lecionam no ensino superior destas unidades, conforme mostra-se no Quadro 7.

Quadro 7 – População de docentes do ensino superior

Câmpus que oferecem ensino superior	Número de docentes
Araranguá	25
Chapecó	54
Florianópolis – Centro	136
Florianópolis – Continente	60
Jaraguá do Sul – Centro	12
Jaraguá do Sul – GW	20
Joinville	39
São José	58
Total	404

Fonte: própria pesquisa (Departamentos de Ensino dos respectivos Câmpus)

Os Câmpus participantes da pesquisa, que oferecem ensino superior, totalizaram oito; o número de docentes, no ano de 2014, que lecionaram no ensino superior do IFSC são em número de 404 (quatrocentos e quatro), perfazendo a **população 1** desta pesquisa.

3.2.3 Amostra

A “amostra é parte dos elementos de uma população” (BARBETTA, 2011, p. 43), ou ainda, ela constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada da população; é um

subconjunto do universo (MARCONI; LAKATOS, 2010). Logo, é a parcela da população que fornecerá os dados da pesquisa, sendo necessário que as características sejam semelhantes às da população.

Nesse sentido, a amostragem segundo Barbetta (2011, p. 43) é “o processo de seleção da amostra”, constituindo-se:

1) **Número da amostra de bibliotecários** – para a população de bibliotecários o processo de amostragem não se fez necessário; Barbetta (2011) declara que para uma população pequena o uso desse processo não é interessante. Sendo assim, a amostra ficou compreendida nos próprios elementos da população, ou seja, 16 (dezesseis) representantes.

2) **Número da amostra de docentes do ensino superior** – a extração da amostra para a população de docentes do ensino superior seguiu o processo de **amostragem aleatória sistemática**. Para auxílio, a amostra está pautada em uma listagem com os nomes dos docentes numerados de 1 a 404, ela foi confeccionada distribuindo-se por ordem alfabética a relação dos nomes em planilha *Excel*. A amostragem sistemática “constitui um procedimento de amostragem aleatória, em que os elementos da população já estejam ordenados” (ALMEIDA, 2011, p. 21).

Barbetta (2011) reforça que para garantir que cada integrante da população tenha a mesma probabilidade de pertencer à amostra, deve-se sortear o primeiro integrante dentro do chamado intervalo de seleção (ponto de início da amostragem), calculado pela **fórmula 1**, em que **N** = total população e **n** = número da amostra.

Fórmula 1

$$\frac{N}{n}$$

Em primeiro plano, para a determinação do tamanho da amostra (n) é preciso especificar o erro amostral tolerável (E_o), que segundo Barbetta (2011, p. 57), “consiste no quanto a

pesquisa admite errar na avaliação dos parâmetros de interesse”. O cálculo da amostra segue as seguintes fórmulas (Fórmula 2 e 3), conforme indica Barbetta (2011):

Fórmula 2

$$n_o = \frac{1}{(E_o)^2}$$

Fórmula 3

$$n = \frac{N \cdot n_o}{N + n_o}$$

Onde: N – tamanho (número de elementos) da população;
 n – tamanho (número de elementos) da amostra;
 n_o - primeira aproximação para o tamanho da amostra;
 E_o - erro amostral tolerável.

O tamanho mínimo da amostra, para que o pesquisador possa admitir, com 95% de probabilidade, que os erros amostrais não ultrapassam 5% (E_o= 0,05), segue o seguinte cálculo:

Utilizando-se a **fórmula 2**, o resultado apresentou a primeira aproximação do tamanho da amostra em 400 (quatrocentos) docentes.

$$n_o = \frac{1}{(0,05)^2} = \frac{1}{0,0025} = 400$$

Aplicando a **fórmula 3**, em função do tamanho N da população, tem-se a representação da amostra de docentes do ensino superior em 201 (duzentos e um) respondentes.

$$n = \frac{404 * 400}{404 + 400} = \frac{161600}{804} = 200,99$$

Agora, com a indicação do valor da amostra, $n = 201$, permite-se especificar o intervalo de seleção em que será efetuado o sorteio, aplicado por meio da **fórmula 1**:

$$\frac{N}{n} = \frac{404}{201} = 2$$

O intervalo de seleção ou ponto inicial da amostragem, teve como resultado o número 2 (dois). Dessa forma, o sorteado, dentre os dois primeiros integrantes da listagem será a ‘amostra sistemática’, os demais escolhidos seguiram o mesmo intervalo de escolha (Ex: se o sorteado for o n. 2, ficará $2+2=4$; $4+2=6$; $6+2=8$ e assim sucessivamente até completar o tamanho da amostra pretendido).

Realizados os cálculos para determinação do número da amostra (201) e do intervalo de seleção (dois), a amostra foi estratificada por meio da listagem com a população de 404 (quatrocentos e quatro) docentes do ensino superior.

O sorteio dos dois primeiros integrantes (1 e 2) deu como resultado o número 1; assim, a amostra se iniciou a partir do primeiro nome da listagem e sua composição restante seguiu o critério da utilização do intervalo (2), o último nome da amostra foi de número 401.

Afirma-se que, caso no final do prazo estipulado de resposta do questionário a pesquisa não tivesse atingido a amostra mínima de 201 respondentes, a escolha dos novos respondentes considerou a continuidade do critério, de intervalo 2, iniciando a seleção a partir do número 403, retornando para o início da listagem até finalizar sua composição.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados possui o objetivo de caracterizar o estudo quanto aos procedimentos adotados, quando o realizar e quais os instrumentos o pesquisador pretende utilizar. Silva e

Menezes (2005) afirmam que o procedimento de coleta de dados instiga obter elementos para que os objetivos propostos na pesquisa possam ser alcançados.

Nesta seção, serão descritos os instrumentos utilizados de coleta, bem como os procedimentos de coleta, análise e apresentação dos dados coletados.

3.3.1 Instrumento de coleta de dados

Nesta pesquisa, adotou-se como instrumento de coleta o questionário. Marconi e Lakatos (2010, p. 111) definem o questionário como uma ferramenta constituída por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. Na visão de Severino (2007, p. 125), “o questionário é um conjunto de ações, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião deles sobre os assuntos em estudo”. Nesses termos, foram criados dois questionários distintos, um destinado aos docentes do ensino superior do IFSC e o outro aos bibliotecários dos respectivos Câmpus de Ensino.

A linguagem abordada nos questionários foi simples e direta, para que os respondentes compreendessem com clareza o que está sendo perguntado, por outro lado as questões são objetivas, de modo a suscitar respostas equivalentes, evitando provocar dúvidas e ambiguidades. Considerando os objetivos específicos da pesquisa, os questionários ficaram assim constituídos:

a) **Questionário dos bibliotecários** – confeccionado em três módulos: 1) identificação do perfil; 2) levantamento dos serviços das bibliotecas; 3) identificação da interação existente. O questionário é composto pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e 20 (vinte) perguntas de características aberta, fechada e de múltipla escolha. (APÊNDICE A).

b) **Questionário dos docentes do ensino superior** – confeccionado em cinco módulos: 1) identificação do perfil; 2) necessidades informacionais quanto às atividades de docência; 3) informações para as atividades de docência; 4) levantamento dos serviços das bibliotecas; 5) identificação da interação existente. O questionário é composto pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e 21 (vinte e uma) perguntas de características aberta, fechada e de múltipla escolha. (APÊNDICE B).

Os questionários também passaram por um pré-teste, buscando a validação⁵ e clareza⁶ do instrumento a ser aplicado. Richardson (1999, p. 202) define que a execução do pré-teste se refere à aplicação prévia do questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa, além disso objetiva revisar e direcionar aspectos da investigação.

O critério para avaliar o conteúdo dos questionários e o índice de validação e clareza foi o nível intervalar, ou seja, para cada questão testada, organizou-se uma escala com valores em um intervalo de 1 a 10, que estavam assim distribuídos:

Quadro 8 – Escala de valores: validação e clareza

Notas	Validação	Clareza
1 a 4	Sem validade	Confusa
5 a 7	Pouco válida	Pouco clara
8 a 10	Válida	Clara

Fonte: própria pesquisa

⁵ **Validação** – ato ou efeito de validar ou de tornar válido. (Michaelis. Dicionário online. Disponível em:

http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues_portugues&palavra=valida%E7%E3o. Acesso em: 26 mar. 2014).

⁶ **Clareza** – qualidade do que é claro ou inteligível. (Michaelis. Dicionário online. Disponível em:

http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues_portugues&palavra=clareza. Acesso em: 26 mar. 2014).

Cada questão do referido questionário possui duas escalas de avaliação, um para o critério de validação e outro para o critério de clareza; abaixo de cada questão também contém um espaço para sugestões pertinentes à análise do conteúdo. O índice de validação e clareza seria obtido por meio da média aritmética dos somatórios das notas atribuídas pelos respondentes; os enunciados com índice inferior a nota 8,0 foram refeitos e/ou substituídos.

Desta forma, o pré-teste dos questionários foi aplicado na data compreendida de 10 a 13 de novembro de 2014 e obtiveram os seguintes resultados:

a) **Questionário dos Bibliotecários** – foi encaminhado por *e-mail* o *link* do questionário para três bibliotecários pertencentes ao grupo de servidores efetivos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), o prazo de resposta foi de quatro dias. Todos responderam ao questionário e não se obteve quaisquer considerações com relação a esse instrumento de coleta, ou seja, a média dos critérios de validação e clareza se mantiveram equivalente ou acima da nota 8 (oito).

b) **Questionário dos Docentes** – foi encaminhado por *e-mail* o *link* do questionário para três docentes pertencentes ao grupo de servidores efetivos do Centro de Educação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), o prazo de resposta foi de quatro dias. Todos responderam ao questionário e nesse instrumento obtiveram-se as seguintes considerações:

1) **Questão 8** – correção do enunciado para melhor compreensão;

2) **Questão 16** – correção do critério de obtenção das respostas.

As demais questões atenderam os critérios de validação e clareza com média 8 (oito) ou mais.

A seguir apresentam-se os procedimentos realizados na coleta dos dados com a amostra definida.

3.3.2 Procedimentos de coleta de dados

Inicialmente, salienta-se que a coleta de dados se realizou com o consentimento e autorização da Reitoria do IFSC por meio de **Declaração de Ciência e Concordância das Instituições Envolvidas** (Anexo 1) de 12 de novembro de 2014.

Além disso, os dados foram coletados somente após a aprovação do Projeto de Pesquisa pelo **Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UDESC**, cujo parecer (Anexo 2) foi emitido em 4 de março de 2015.

Criaram-se os questionários por meio de ferramenta especializada do sistema *GoogleDocs*. Esta ferramenta é de acesso livre e permite ao pesquisador confeccionar os questionários com perfeição, atendendo plenamente aos requisitos da pesquisa. Os respondentes puderam acessá-lo por meio de um *link*, enviado por *e-mail*, tanto para o grupo de docentes do ensino superior quanto para os bibliotecários. A data do envio foi 9 de março de 2015 e o prazo inicial para que os respondentes efetuassem o acesso do questionário foi de 15 dias, obedecendo à data de envio.

Caso o pesquisador não confirmasse nesse primeiro período a totalidade da amostra, o prazo se estenderia. Desta forma, a seguir é demonstrado o número de respondentes por período de coleta até completar a amostra delimitada.

Quadro 9 – Períodos de coleta dos dados por respondentes – Bibliotecários

Data inicial	Data final	Respondentes	Amostra mínima
09/03/2015	23/03/2015	09	16
24/03/2015	28/03/2015	15	16
29/03/2015	02/04/2015	16	16
			100%

Fonte: própria pesquisa

Como observado no Quadro 9, o período total de coleta dos dados para o grupo de bibliotecários foi de 25 dias, perfazendo a amostra total de 16 respondentes.

Quadro 10 – Períodos de coleta dos dados por respondentes – Docentes

Data inicial	Data final	Respondentes	Amostra mínima
09/03/2015	23/03/2015	107	201
24/03/2015	02/04/2015	189	201
03/04/2015	12/04/2015	201	201
			100%

Fonte: própria pesquisa

Considerando a metodologia proposta nesta pesquisa para o grupo de docentes do ensino superior, observa-se no Quadro 10 o total de 35 dias disponibilizados aos docentes para que a pesquisa atingisse a amostra mínima de 201 respondentes.

Concluído o período de coleta dos dados e a obtenção da amostra pretendida, na seção seguinte explicam-se os procedimentos de análise dos dados utilizados e sua apresentação aos leitores.

3.3.3 Procedimentos de análise e apresentação dos dados coletados

Após a coleta dos dados foi preciso organizá-los para facilitar a análise. A organização dos dados foi realizada em planilha de processamento de dados *Excel®*, da *Microsoft Corporate*. Essa ferramenta possui os subsídios necessários para análise, tais como, fórmulas distintas de estatística, fórmulas matemáticas básicas e facilidade no uso.

De acordo com Minayo, Deslandes e Gomes (2011, p. 80) “na análise o propósito é ir além do descrito, fazendo uma

decomposição dos dados e buscando as relações entre as partes que foram decompostas”.

Com os dados discriminados em planilha *Excel*, a análise foi efetuada considerando a abordagem quantitativa, “funda-se na frequência da aparição de determinados elementos da mensagem [...]”, e na abordagem qualitativa, “[...] recorre a indicadores não freqüenciais suscetíveis de permitir inferências⁷” (BARDIN, 2011, p. 149).

Os objetivos específicos do estudo foram analisados conforme disposto no Quadro 11, no qual se relaciona cada objetivo específico com o instrumento de coleta de dados desenvolvido.

Quadro 11 – Relação dos objetivos específicos e questionários

Fases de análise	Objetivos Específicos	Questionário Docentes	Questionário Bibliotecários
F A S E 1	Identificar o perfil dos docentes do ensino superior e dos bibliotecários das unidades de ensino.	MÓDULO 1 Identificação do perfil	MÓDULO 1 Identificação do perfil
	Investigar as principais necessidades de informação, dos docentes, com relação as atividades de docência no ensino superior.	MÓDULO 2 Necessidades informacionais quanto as atividades de docência	XXX

⁷ **Inferir** – deduzir por meio de raciocínio, tirar por conclusão ou consequência. Disponível em:

<<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=inferir>>. Acesso em: 28 mar. 2014.

F A S E	Apresentar quais são as fontes de informação das quais os docentes do ensino superior obtêm as informações que são pertinentes ao preparo das atividades de docência e quais as principais dificuldades de acesso encontradas.	MÓDULO 3 Informações para as atividades de docência	XXX
1	Identificar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas do IFSC aos docentes do ensino superior.	MÓDULO 4 Levantamento dos serviços das bibliotecas	MÓDULO 2 Levantamento dos serviços das bibliotecas
	Identificar a interação existente entre os docentes do ensino superior e os bibliotecários do IFSC.	MÓDULO 5 Identificação da interação existente	MÓDULO 3 Identificação da interação existente
F A S E 2	Apontar soluções práticas, para as bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto às necessidades de informações ao exercício profissional do grupo pesquisado.	Somente após a análise das relações entre as respostas de docentes e bibliotecários esse objetivo será contemplado.	

Fonte: própria pesquisa

Cada objetivo específico foi respondido por meio de um dos módulos do questionário correspondentes aos bibliotecários e/ou docentes do ensino superior. Sendo assim, os dados seguiram as seguintes fases de análise:

Fase 1 – nesta fase da pesquisa, os resultados codificados nos módulos estabelecidos foram tratados com o auxílio de operações estatísticas simples (frequência e porcentagens). Houve também perguntas nas quais se utilizou da escala Likert de 1 a 5, sendo: 1) nunca, 2) raramente, 3) às vezes, 4) com frequência e 5) sempre. Gil (2008) aponta que escalas são instrumentos para medir a intensidade das opiniões e atitudes da maneira mais objetiva possível e que a escala Likert é de elaboração simples e de caráter ordinal. Para análise dessas perguntas consideraram-se as duas escalas que apresentassem maior frequência de respostas. Em algumas questões foram realizadas inferências em relação aos resultados, o que possibilitou a produção de novos conhecimentos por meio da análise do conteúdo das respostas transmitidas por bibliotecários e docentes do ensino superior da instituição IFSC.

Fase 2 – a análise referente ao objetivo específico de ‘apontar soluções práticas, nas bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto às informações ao exercício profissional do grupo pesquisado’ foi realizada após a conclusão da **Fase 1**. Essa análise consistiu na utilização das respostas dos bibliotecários e docentes do ensino superior, correlacionando-as com a literatura abordada no referencial teórico desta pesquisa. Dessa forma, obtiveram-se os exemplos possíveis de serem úteis para atender o objetivo geral de ‘propor e adequar produtos e serviços nas bibliotecas do IFSC que possam atender as necessidades de informação apontadas pelo grupo pesquisado’.

Para apresentação ao leitor, os dados coletados e a análise das respostas estão disponibilizados na forma de gráficos, quadros, tabelas e, principalmente, na forma descritiva.

Assim, segue na seção seguinte a análise e apresentação dos resultados encontrados.

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Na presente seção objetiva-se apresentar a análise dos dados coletados, por meio do questionário aplicado aos bibliotecários e docentes do ensino superior nos Câmpus pesquisados do IFSC, bem como a discussão dos resultados obtidos na pesquisa.

Tomaram-se como base de análise os objetivos específicos do estudo que foram respondidos por meio das questões do questionário, um a um deles. Dessa forma obtiveram-se as condições necessárias para atender ao objetivo geral da pesquisa, no que se refere a ‘propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com as necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior quanto às atividades de docência’.

Sendo assim, segue apresentação dos resultados e análises realizadas para cada um dos módulos, nos respectivos questionários.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL

Apresentam-se nesta seção os resultados e análises referentes à identificação do perfil dos respondentes bibliotecários e docentes do ensino superior, obtidos respectivamente por meio dos questionários presentes no **Apêndice A** e **Apêndice B**.

4.1.1 Perfil dos bibliotecários

Os dados de identificação do perfil dos bibliotecários constituíram o início do questionário que foi aplicado à amostra de 16 respondentes dos Câmpus do IFSC estabelecidos como objeto deste estudo.

Ressalta-se que a identidade dos respondentes foi preservada (assegurado pelo Termo de Consentimento Livre e

Esclarecido, APÊNDICE C) e os aspectos enfocados tratam de temas como faixa etária, titulação acadêmica, tempo de serviço e qualificação profissional.

Observa-se que, de acordo com o Gráfico 1, dos 16 bibliotecários respondentes, 50% (8) possuem faixa etária de 26-35 anos, 43,7% (7) na faixa de 36-45 anos e 6,3% (1) com faixa etária acima de 45 anos.

Gráfico 1 – Faixa etária – bibliotecários

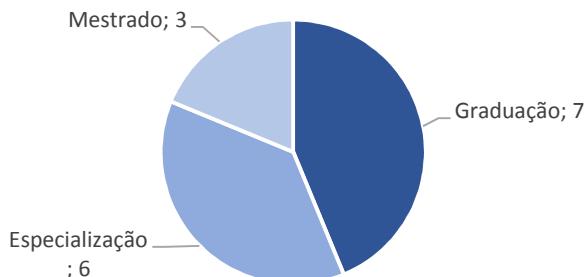


Fonte: própria pesquisa

No que se refere à titulação acadêmica máxima, destaca-se que 43,7% (7) possuem nível de graduação, 37,5% (6) especialização e 18,8% (3) de mestrado. Borges (2004) afirma que a educação continuada complementa a formação do profissional. Tem-se nesses resultados que 56,2% (9) possuem titulação acadêmica de especialização e mestrado, mostrando o interesse desses profissionais em aprimorar seus conhecimentos acadêmicos para melhor exercício profissional. Outro fator de incentivo dos bibliotecários a buscarem por maiores titulações acadêmicas é por meio do “Plano de carreira dos servidores”, que segundo Brasil (2005), refere-se ao “Incentivo à qualificação”, ou seja, é um incentivo financeiro (de 30-75% na remuneração) concedido aos servidores que possuem titulação

acadêmica que excede a escolaridade mínima exigida para o cargo.

Gráfico 2 – Titulação acadêmica máxima – bibliotecários



Fonte: própria pesquisa

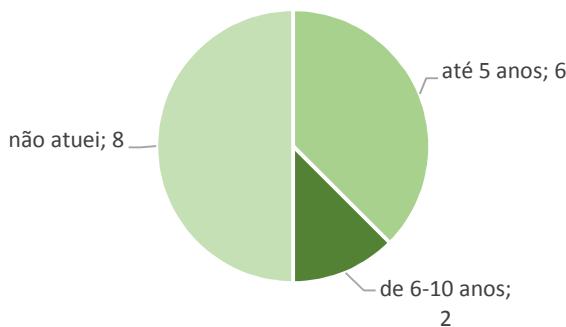
Em relação ao tempo de serviço na instituição IFSC, teve-se que 56,3% (9) atuam há menos de 5 anos, 37,5% (6) atuam entre 6-10 anos e 6,3% (1) atua há mais de 15 anos.

Dos sete bibliotecários que possuem nível acadêmico de graduação, 85,7% (6) atuam há menos de 5 anos no IFSC. Conforme Barbalho, Silva e Freitas (2000), com as adversidades do mercado de trabalho, o bibliotecário tem buscado na pós-graduação uma forma de capacitar-se para atender as diversas necessidades que surgem. Esta fala leva a considerar que, assumindo novos postos de trabalho (BU neste caso) e conhecendo as necessidades informacionais do público alvo, a tendência é que os bibliotecários com nível de graduação busquem adquirir as competências necessárias, tão importantes para o desenvolvimento de suas atividades, principalmente no que se refere à educação formal do indivíduo (especialização, mestrado e doutorado).

Em seguida, verificou-se a experiência profissional de cada bibliotecário antes de ingressarem no IFSC. Para esse

aspecto observou-se que 50% (8) dos respondentes nunca tinham atuado como bibliotecários em outra instituição, 37,5% (6) já tinham experiência profissional de até 5 anos e 12,5% (2) possuíam experiência anterior de 6 a 10 anos.

Gráfico 3 – Experiência profissional anterior dos bibliotecários



Fonte: própria pesquisa

A experiência profissional dos bibliotecários também foi verificada em função do número de cursos de qualificação realizados nos últimos 12 meses. Nesse item, os resultados mostraram que 87,5% (14) realizaram cursos regularmente, ao passo que 12,5% (2) não o fizeram no período perguntado. O número de cursos realizados pelos bibliotecários ficou na faixa de 1-11 cursos de qualificação efetuados nos últimos 12 meses. Cunha (2000) afirma que é preciso que o bibliotecário se prepare e posiciona-se para novos postos, perfis e responsabilidades futuras que começam a se delinear. Confirma-se assim a intenção dos bibliotecários do IFSC em manterem atualizadas suas competências frente às demandas encontradas em suas atividades profissionais.

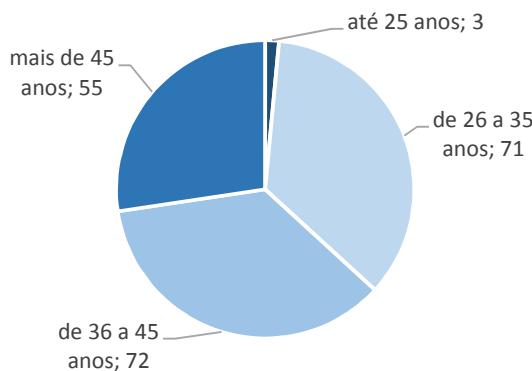
4.1.2 Perfil dos docentes do ensino superior

Assim como no questionário dos bibliotecários, os dados de identificação do perfil dos docentes do ensino superior foram incluídos no início do questionário; a identidade dos respondentes foi preservada, assegurado pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, **Apêndice C**.

Para os docentes os aspectos referentes ao perfil abrangem faixa etária, titulação acadêmica, tempo de serviço e qualificação profissional.

Os resultados mostram que, de acordo com o Gráfico 4, dos 201 docentes respondentes, 27,4% (55) estão na faixa acima de 45 anos; 35,8% (72) possuem faixa etária de 36-45 anos, 35,3% (71) na faixa de 26-35 anos e 1,5% (3) com idade até 25 anos. A faixa etária predominante encontra-se entre 36-45 anos.

Gráfico 4 – Faixa etária – docentes

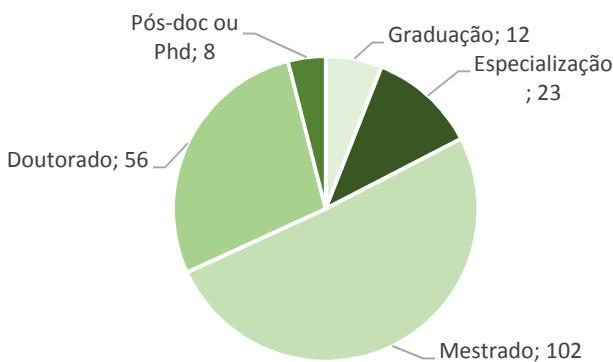


Fonte: própria pesquisa

Com relação à titulação acadêmica máxima, temos que 6% (12) dos docentes possuem nível de Graduação, 11,4% (23)

Especialização, 50,7% (102) Mestrado e 31,9% (64) com titulação de Doutorado; da totalidade de Doutores, 4% (8) cursaram estágio Pós-doutoral.

Gráfico 5 - Titulação acadêmica máxima – docentes



Fonte: própria pesquisa

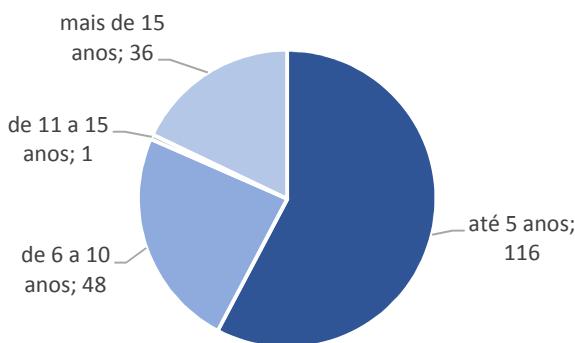
Cabe destacar que na amostra dos 201 respondentes, 82,5% (166) dos docentes possuem curso com titulação obtida em Programas de Pós-graduação *Stricto Sensu* (mestrado e doutorado). Esses números se mostram positivos para a instituição IFSC, uma vez que para autorização e reconhecimento dos cursos superiores, o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES) considera o corpo de docentes do curso como critério de análise. Neste caso, considerando a amostra desta pesquisa, os cursos superiores do IFSC obteriam nota máxima 5, visto que possuem o corpo de docentes com titulação *Stricto Sensu* maior ou igual a 75% (SINAES, 2012).

Ressalta-se também que na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n. 9.394 de 1996), Art. 52, indica-se que as universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior tendo como uma das

características “um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado” (BRASIL, 1996); assim, os cursos superiores do IFSC se mostram estar em consonância com o referido quesito da lei.

O tempo de atuação na instituição IFSC também foi tema do questionário. Observa-se que 57,7% (116) trabalham como docente no IFSC há menos de 5 anos, 23,9% (48) de 6-10 anos, 17,9% (36) há mais de 15 anos e 0,5% (1) atua de 11-15 anos na instituição.

Gráfico 6 – Tempo de atuação IFSC – docentes



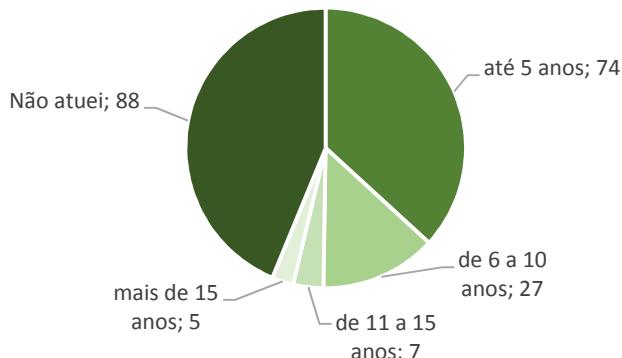
Fonte: própria pesquisa

Ao considerar os docentes com titulação máxima de graduação (12) e especialização (23), 80% (28) estão atuando no ensino superior do IFSC há menos de 5 anos. Pode-se inferir que alguns deles ainda estejam em estágio probatório e que por essa razão ainda não tenham autorização institucional para afastarem-se para capacitação. De acordo com Prandi (2009, p. 139),

No que se refere a formação dos professores para o ensino superior, as pesquisas recentes na área da educação mostram que os docentes são profissionais essenciais nos processos de mudança das sociedades. Por conseguinte, é preciso investir em sua formação e desenvolvimento profissional.

Outra questão abordada foi referente ao tempo de atuação como docente no ensino superior antes de ingressarem no IFSC.

Gráfico 7 – Experiência profissional anterior dos docentes



Fonte: própria pesquisa

Por meio dos dados percebeu-se que 43,8% (88) nunca tinham atuado em outra instituição de ensino superior, 36,8% (74) disseram já ter experiência de até 5 anos, 13,4% (27) exerceram a profissão de 6-10 anos, 3,5% (7) de 11-15 anos e 2,5% (5) com mais de 15 anos como docente.

Castelli e Pedrini (2012) afirmam que o processo de docência determinará as percepções, interpretações e ações do docente, direcionando-o na condução do seu fazer pedagógico,

permitindo-lhe enfrentar os novos paradigmas e desafios encontrados no cotidiano do trabalho docente com conhecimento científico, saberes, habilidade e criatividade. Segundo essas autoras,

A realização do ensino necessita, de certo domínio de habilidades, técnicas, conhecimentos, princípios e consciência das consequências das práticas pedagógicas. É uma dimensão necessária para o desenvolvimento do compromisso ético e social capacitando o professor para assumir responsabilidades, mas que é construída no exercício da docência. (CASTELLI; PEDRINI, 2012, p. 7).

Referente aos cursos de qualificação profissional realizados nos últimos 12 meses, tem-se que 51,2% (103) afirmam ter efetuado cursos de qualificação e 48,8% (98) não o fizeram. O número de cursos de qualificação realizados nesses 12 meses ficou na faixa de 1-20 cursos concluídos. Medeiros (2007, p. 79) entende que,

Nenhuma iniciativa de formação do professor que atua no ensino superior deve ser descartada. Vale muito insistir na formação deste profissional, para que se possa assegurar aos universitários uma formação também de qualidade. A formação de futuros profissionais é, não totalmente, mas em grande parte, reflexo da formação prática de seus mestres. (MEDEIROS, 2007, p. 79).

Percebe-se que mais da metade dos docentes, 51,2% (103), preocupam-se em atualizar-se por meio de cursos e treinamentos de qualificação profissional.

4.2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS QUANTO ÀS ATIVIDADES DE DOCÊNCIA

Esse aspecto do questionário foi destinado somente aos docentes do ensino superior. Nessa seção, estão apresentados os resultados referentes às necessidades e forma de busca de informações, ou seja, assuntos que os docentes mais costumam consultar e o(s) meio(s) de acesso que utilizam para tal.

Na primeira questão procurou-se levantar a frequência com que os docentes buscam informações sobre diferentes assuntos. Esses resultados estão descritos na Tabela 3, a seguir:

Tabela 3 – Frequência na busca por informações diversas - docentes

Assuntos \	Nunca (1)	Raramente (2)	Às vezes (3)	Com frequência (4)	Sempre (5)
Atividades do cotidiano (lazer, curiosidade s etc.)	4,5% (9)	13% (26)	30,3% (61)	30,8% (62)	21,4% (43)
Desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão	3% (6)	6% (12)	26,3% (53)	45,8% (92)	18,9% (38)
Pesquisas para atualização profissional	0% (0)	6,9% (14)	27,9% (56)	43,8% (88)	21,4% (43)
Preparação das atividades didáticas e pedagógicas	0,5% (1)	4,5% (9)	8,4% (17)	43,8% (88)	42,8% (86)

Produção acadêmica (livros, artigos, projetos etc.)	4% (8)	9,4% (19)	27,9% (56)	36,8% (74)	21,9% (44)
Ocupações profissionai s além da atividade de docência	22,4% (45)	22,9% (46)	24,3% (49)	20,4% (41)	10% (20)

Fonte: própria pesquisa

Para conhecer a frequência de busca por informações, tomou-se por base a escala Likert⁸, na qual os docentes especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

Nos resultados, percebe-se que 86,6% (174) dos docentes buscam informações, ‘com frequência’ e ‘sempre’, para a “Preparação das atividades didáticas e pedagógicas”. Em seguida, buscam ‘às vezes’ e ‘com frequência’, os assuntos de “Desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão” 72,1% (145), “Pesquisas para atualização profissional” 71,7% (144), “Produção acadêmica” 64,7% (130) e “Atividades do cotidiano” 61,1% (123). O assunto com menor frequência de busca, ‘raramente’ e ‘às vezes’, foi “Ocupações profissionais além da atividade de docência” com 47,2% (95).

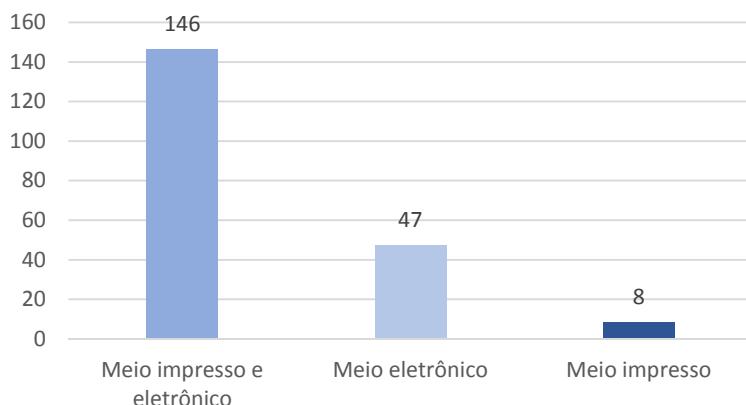
Nota-se que a principal necessidade de informação dos docentes é a “Preparação das atividades didáticas e pedagógicas”. Tal necessidade está diretamente relacionada com

⁸ **Escala de Likert** é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação. (WIKIPÉDIA. Escala Likert. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Escala_Likert. Acesso em: 25 abr. 2015).

as atividades de sala de aula. Segundo Bettoli (1990), a necessidade de informação pode ser considerada como uma urgência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, urgência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário.

Ao identificar-se claramente as necessidades de informações dos docentes do ensino superior, cabe saber quais são os meios de acesso às informações mais utilizados. Para tanto, perguntou-se aos docentes qual o meio de acesso às informações (meio impresso, eletrônico e outros) costumam utilizar para o preparo das atividades de docência. No Gráfico 8 apresenta-se os resultados.

Gráfico 8 – Meios de acesso da informação para atividades de docência



Fonte: própria pesquisa

Os resultados apontam que 72,6% (146) dos docentes utilizam tanto o meio impresso quanto o eletrônico para busca de informações, 23,4% (47) buscam no meio eletrônico e 4% (8) somente no meio impresso. Pode-se perceber que não há

preferência na escolha do meio de acesso às informações, ambos são utilizados. Dessa forma, presume-se que para o docente o importante é a obtenção do material e/ou a informação desejada, independentemente do suporte (impresso ou eletrônico) em que está disponível.

4.3 INFORMAÇÕES PARA AS ATIVIDADES DE DOCÊNCIA

No segundo aspecto do questionário, específico aos docentes do ensino superior, procurou-se saber questões referentes às fontes de informação que utilizam para a preparação das atividades de docência, bem como as principais dificuldades no acesso.

Na Tabela 4 revelam-se os resultados correspondentes às fontes de informação mais utilizadas pelos docentes no preparo das atividades de docência.

Tabela 4 – Fontes de informação para as atividades de docência

Fontes	Nunca (1)	Raramente (2)	Às vezes (3)	Com frequência (4)	Sempre (5)
Acervo pessoal (livros, trabalhos, jornais, revistas, etc.)	0,5% (1)	5,5% (11)	21,4% (43)	37,8% (76)	34,8% (70)
Biblioteca – livros, periódicos (jornais e revistas) etc.	5% (10)	17,9% (36)	35,3% (71)	27,4% (55)	14,4% (29)

Contato com os pares (colegas de profissão)	1,5% (3)	18,9% (38)	42,8% (86)	30,3% (61)	6,5% (13)
Internet (Google, Google acadêmico, sites de busca)	0% (0)	1% (2)	8% (16)	40,8% (82)	50,2% (101)
Bases de dados on-line (Periódico Capes)	4% (8)	15,9% (32)	28,4% (57)	30,3% (61)	21,4% (43)
TCC's, Dissertações, Teses (on-line ou impressas)	4,5% (9)	19,9% (40)	32,8% (66)	29,4% (59)	13,4% (27)
Rádio e televisão	35,3% (71)	42,8% (86)	18,4% (37)	2,5% (5)	1% (2)

Fonte: própria pesquisa

Observa-se que ‘com frequência’ e ‘sempre’ as fontes mais utilizadas são a “Internet (*Google, Google* acadêmico, *sites de busca*)” com 91% (183) e “Acervo pessoal (livros, trabalhos, jornais, revistas, etc.)” com 72,6% (146).

Em sequência, utilizam, ‘às vezes’ e ‘com frequência’, o “Contato com os pares (colegas de profissão)” 73,1% (147), “Biblioteca – livros, periódicos (jornais e revistas)” 62,7% (126), “TCC’s, dissertações e teses (*on-line* ou *impressas*)” 62,2% (125) e “Bases de dados *on-line* (Periódico Capes)” com

58,7% (118). A fonte com menor expressão de busca, ‘nunca’ e ‘raramente’, foi “Rádio e televisão” 78,1% (157).

Ficou claro nos resultados que a fonte de informação mais utilizada, ‘com frequência’ e ‘sempre’, pelos docentes para o preparo das atividades de docência é a Internet (*Google, Google acadêmico, sites de busca*). Ressalta-se, porém, que a internet é uma ferramenta, e que por meio dela é possível disponibilizar e acessar uma gama de fontes de informação, tais quais bases de dados (referenciais ou de texto completo) e, dentre as bases de dados, podem estar incluídas as bases de dissertações e teses.

Mercado (2015) afirma que o trabalho com a internet implica a criação de ambientes de aprendizagem voltados para a socialização, a solução de problemas, a gestão compartilhada de dados, de informações e a criação e a manutenção de uma memória coletiva compartilhada, que contenha informações de interesse do grupo, capazes de modelar conhecimentos sobre as mais diferentes áreas de aplicação. Fujita (2005, p. 104) apresenta que,

Entre o documento digital e o documento impresso existe, além da diferença de formato, a diferença quanto ao acesso que nos permite considerar o documento digital de modo mais personalizado, embora seu acesso seja multiusuário, pois, o documento impresso nunca estará acessível para todos ao mesmo tempo e nem estará próximo de todos os usuários como o documento digital que pode ser acessado por um computador pessoal a qualquer tempo.

A internet é considerada a principal fonte de pesquisa, uma vez que, por meio dela é possível acessar, de qualquer lugar e horário, informações de cunho acadêmico e científico, como as bases de dados *on-line*, artigos científicos, teses e dissertações e outros materiais.

A segunda fonte de pesquisa utilizada pelos docentes é o Acervo pessoal (livros, trabalhos, jornais, revistas, etc.). Mignot e Cunha (2003) afirmam que os docentes são produtores de textos e registram suas práticas realizadas em sala de aula; estas práticas incluem a preservação de arquivos pessoais e acadêmicos, visto sua importância. Por isso, acredita-se que os professores têm o hábito de construir seu próprio acervo bibliográfico, inclusive no que se refere às bibliografias básicas exigidas nas disciplinas, e o preferem ao elaborarem suas atividades de docência. Além do mais é uma tendência usar a informação que está mais a mão, de forma mais fácil e o material pessoal, que se encontra na casa ou na sala do docente, é sem dúvida, de fácil acesso.

Destaca-se ainda, a Biblioteca (livros e periódicos). Santos (2012, p. 10) entende que,

As principais funções da biblioteca universitária, de repositório do acervo, disseminadora de informação e conhecimento e elo de ligação entre o conhecimento e o usuário final, continuam importantes mesmo depois da internet, tecnologia nova que contempla apenas pequena parte do conhecimento especializado.

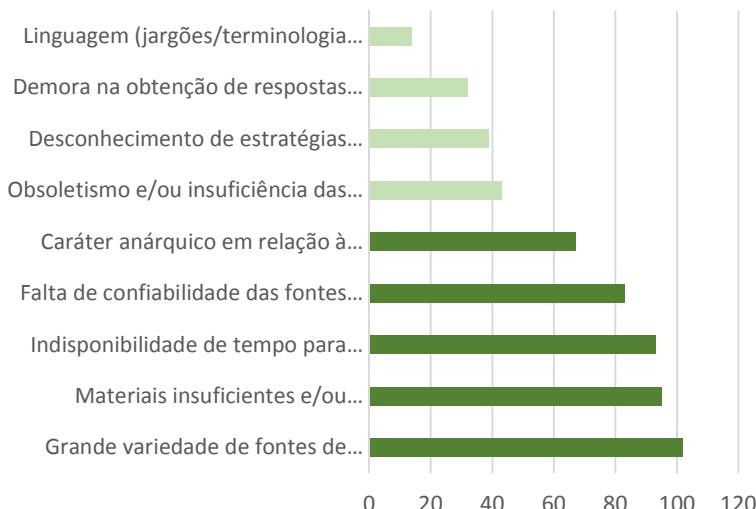
Silva (2010, p. 6) considera que “como um subsistema da organização maior, as bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão básica da universidade, capazes que são de contribuir na produção de resultados essenciais para sua sobrevivência institucional”. Fica claro, para 62,7% (126) dos docentes, que a biblioteca universitária com todo o seu significado, como centro mediador da informação, do saber, da cultura e da pesquisa, entre outras funções, permanece como espaço de destaque para o estudo, ensino, pesquisa e de conexão da informação com o usuário. Vale destacar que as bibliotecas universitárias, por meio do Serviço de referência,

auxiliam ao usuário a localizar as informações desejadas, incluindo as buscas via internet.

Os docentes também puderam citar outras fontes de informação que costumam consultar para o desenvolvimento das atividades de docência. O resultado demonstrou que alguns docentes buscam informações em empresas, indústrias e fornecedores da área, museus, catálogos técnicos, patentes e *softwares*.

Em seguida, no Gráfico 9, mostram-se os resultados correspondentes às principais dificuldades encontradas pelos docentes na busca e no acesso das informações para o preparo de suas atividades de docência. Salienta-se que nessa questão os docentes poderiam apontar no máximo cinco dificuldades.

Gráfico 9 – Principais dificuldades na busca e no acesso às informações



Fonte: própria pesquisa

Entre as cinco dificuldades mais citadas tem-se como principal a “Grande variedade de fontes de informação (sobrecarga informacional)” com 50,7% (102), em seguida, “Materiais insuficientes e/ou desatualizados” 47,3% (95), “Indisponibilidade de tempo para busca de informação” 46,3% (93), “Falta de confiabilidade das fontes consultadas” 41,3% (83) e “Caráter anárquico⁹ em relação à forma de organização das fontes de informação” com 33,3% (67).

Com o advento das tecnologias da informação e comunicação, o aumento do volume e fluxo de informações, conjugado com a inabilidade de direcionamento desse conhecimento, a exemplo da Internet como veículo rápido de acesso e circulação da informação, trouxeram grandes desafios aos utilizadores. Verle (1999) comenta que uma das ‘reclamações’ mais frequentes dos usuários é a quantidade imensa de informação existente na Internet e sua pouca organização, ao mesmo tempo que ser fácil e útil ‘navegar’ pela web é igualmente fácil ‘naufragar’ no oceano de informação disponível dentro dela.

O desenvolvimento tecnológico e o uso cada vez mais frequente das TIC corroboram com a chamada ‘explosão informacional’, bem como, facilitam a disponibilização das informações. Sendo assim, os “reflexos desse cenário se apresentam no formato de insatisfação dos usuários que não conseguem ter e, nos dias atuais, ver suas necessidades de informação, potenciais e/ou reais, atendidas” (CARVALHO; KANISKI, 2000, p. 37). Dessa forma, considerando a Internet como primeira fonte de informação utilizada pelos docentes, verifica-se que a grande variedade de fontes de informação, materiais desatualizados, indisponibilidade de tempo para busca, falta de confiabilidade das fontes e o caráter confuso com relação à organização das fontes informacionais aparecem, para

⁹ Anárquico – confuso. (FERREIRA, Aurélio B. de H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Curitiba, PR: Positivo, 2009).

os docentes, como principais motivos que dificultam o acesso ao conhecimento.

Outras dificuldades encontradas pelos docentes na busca e no acesso de informações, não relacionadas na questão anterior, foram o “Idioma dos materiais” encontrados, “Materiais em bases de dados pagas” (artigos e outros), “Indisponibilidade de compra de materiais pela instituição”, “Falta de atualização das bibliografias das disciplinas” e a “Carência de capacitações aos alunos e professores por parte dos bibliotecários”.

4.4 LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS

Como forma de identificar os serviços oferecidos nas bibliotecas, bem como seu uso por parte dos docentes, esse módulo questionou os bibliotecários quanto à disponibilização, implementação, barreiras, uso das tecnologias da informação (relacionados aos serviços disponibilizados) e o atendimento ao usuário docente do ensino superior.

Aos docentes do ensino superior se questionou o conhecimento que se têm dos serviços oferecidos nas bibliotecas e sua importância no cenário pedagógico e das atividades desenvolvidas pelo bibliotecário.

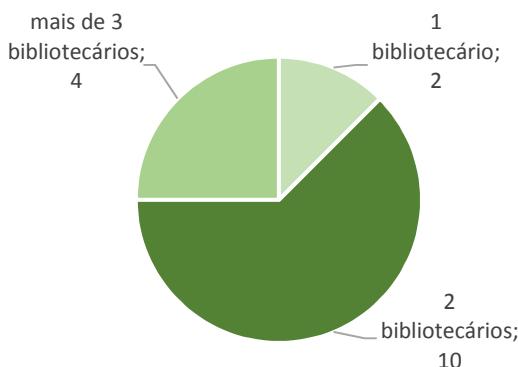
4.4.1 Serviços oferecidos nas bibliotecas

O primeiro questionamento deste módulo foi saber se as bibliotecas compatibilizam o período do seu atendimento ao público com o horário de funcionamento da instituição. O resultado obtido foi que 50% (8) declararam que a biblioteca atende em todo o horário que as instituições funcionam, e os outros 50% (8) disseram que não ficam abertas no período integral das instituições. Pelas respostas, percebeu-se que o

período de funcionamento das bibliotecas é de no mínimo 12 horas diárias e no máximo 15 horas e 30 minutos de duração.

Outro ponto observado foi o número de bibliotecários atuantes por biblioteca, sendo que 62,5% (10) dos respondentes apontaram o número de dois profissionais atuantes, 25% (4) citaram a atuação de mais de três profissionais e 12,5% (2) com apenas um bibliotecário.

Gráfico 10 – Número de bibliotecários por biblioteca



Fonte: própria pesquisa

Da metade, ou seja 50% (8) dos bibliotecários, que disseram que a biblioteca não atende no período integral das instituições, 87,5% (7) possuem dois bibliotecários atuantes e 12,5% (1) um profissional.

A probabilidade do não atendimento em período integral é o fato de que, atualmente, as instituições, IFSC (2014a), funcionam nos três períodos (manhã, tarde e noite, no horário das 7h30min às 22h30min), sendo assim, o número de dois bibliotecários, ou menos, mostra-se insuficiente para o atendimento ao usuário em tempo integral.

O próximo aspecto levantado foi em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Na Tabela 5 apresentam-se os serviços, em ordem decrescente de citações.

Tabela 5 – Serviços oferecidos nas bibliotecas

Serviços oferecidos	Quantidade	Percentual
Empréstimo domiciliar	16	100%
Serviços de referência presencial	14	87,5%
Confecção de fichas catalográficas	14	87,5%
Divulgação de novas obras, produtos e serviços	12	75%
Normalização de trabalhos acadêmicos	8	50%
Empréstimo entre bibliotecas	5	31,3%
Serviços de referência virtual	3	18,8%
Disseminação seletiva da informação	3	18,8%
Comutação bibliográfica	2	12,5%

Fonte: própria pesquisa

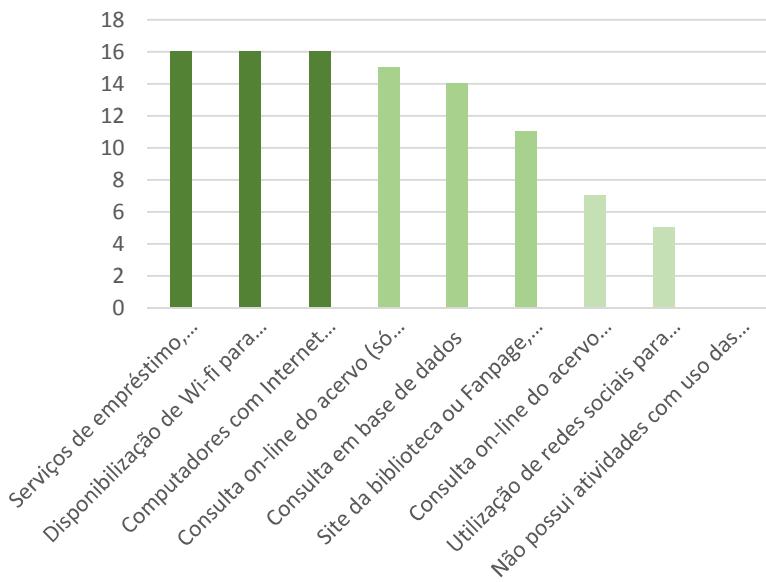
Percebe-se que o serviço mais citado pelos bibliotecários foi o “Empréstimo domiciliar” 100% (16), seguido de “Serviços de referência presencial” e “Confecção de fichas catalográficas” 87,5% (14), “Divulgação de novas obras, produtos e serviços” 75% (12), “Normalização de trabalhos acadêmicos” com 50% (8), “Serviços de referência virtual” e “Disseminação seletiva da informação” com 18,8% (3) e, por fim, “Comutação bibliográfica” 12,5% (2).

Quando questionados sobre outros serviços que oferecidos não foram relacionados na questão anterior, os bibliotecários citaram “Visitação orientada”, “Treinamento e capacitação de usuários (uso da biblioteca)”, “Ações culturais”, “Levantamento bibliográfico” e “Serviços de devolução, renovação e reserva presencial de obras”.

Observa-se que as bibliotecas ainda estão focadas no oferecimento de serviços considerados tradicionais de uma unidade de informação, tais como: Empréstimo domiciliar, Serviços de referência presencial, Confecção de fichas catalográficas etc. Mattos e Pinheiro (2006) comentam que os objetivos da biblioteca universitária devem unir o papel tradicional das bibliotecas acadêmicas, de adquirir e preservar material bibliográfico impresso, ao papel inovador de incorporar as novas tecnologias da informação e comunicação. Fica evidente que é preciso renovar as atividades nas bibliotecas que estão voltadas somente ao atendimento presencial dos usuários e o uso do acervo físico como única fonte de estudo e pesquisa. Para Cunha (2010, p. 17),

A tecnologia está mudando a forma dominante dos suportes físicos da informação. Essa mudança é irrevogável; altera as maneiras pelas quais as pessoas criam, localizam e processam as informações. Como resultado desse novo contexto, as bibliotecas, notadamente as universitárias, devem evoluir adaptando as suas filosofias, missões e processos.

De acordo com o pensamento de Mattos e Pinheiro (2006), procurou-se saber em que situações as TIC estavam presentes nas atividades desenvolvidas nas bibliotecas. Os resultados apontaram que:

Gráfico 11 – As TIC nas atividades das bibliotecas

Fonte: própria pesquisa

As TIC estão presentes nos Serviços de empréstimo e renovação automatizado de obras, Disponibilização de *Wi-fi* para os usuários e Computadores com internet disponíveis aos usuários da biblioteca em 100% (16) das bibliotecas. As TIC aparecem ainda, com 93,8% (15), na Consulta *on-line* do acervo (só consultas), 87,5% (14) na Consulta em base de dados, 68,8% (11) em *Sites*, *Fanpages* e redes sociais das bibliotecas, 43,8% (7) na Consulta *on-line* do acervo (material completo) e 31,3% (5) na Utilização de redes sociais para contato com os usuários.

Os resultados também mostram que 100% das bibliotecas possuem algum tipo de produto e/ou serviço que faz uso das TIC como ferramenta, seja por intermédio de *Softwares* de gerenciamento do acervo, *Hardwares* (computadores, aparelhos de *Wi-fi*), ou da *Web* e *Internet*.

Não obstante, é importante ressaltar que dois serviços, tidos como indispensáveis na era digital, ainda são pouco utilizados nas bibliotecas: 43,8% (7) - Consulta *on-line* do acervo (material completo) e 31,3% (5) - Utilização das redes sociais para contato com os usuários.

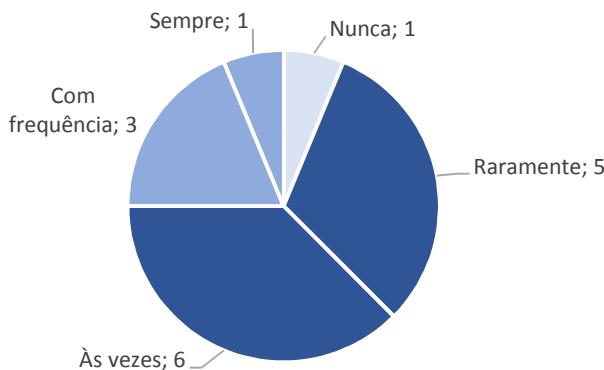
Entende-se que a disponibilização de materiais digitais com texto completo no acervo, principalmente *e-books*, são ferramentas importantes nas bibliotecas atuais para a disseminação do conhecimento, no entanto, desafiadoras para o bibliotecário. Para Silva (2013, p. 3),

O desenvolvimento de coleções digitais, especialmente a aquisição de *e-books* comerciais, é um desafio que se impõe aos bibliotecários, uma vez que estes materiais têm mais restrições em seus modelos de negócio que os livros impressos. Em alguns contextos, considerando a realidade brasileira, esse assunto está bastante avançado (bibliotecas acadêmicas, especializadas); em outros, a situação ainda está indefinida (bibliotecas públicas, escolares).

Por sua vez, as redes sociais para o contato com os usuários, são as mais promissoras e indispensáveis tecnologias a serem aplicadas pelas bibliotecas universitárias, pois elas permitem a interação com o usuário, dificilmente conseguida com o uso de outros meios de comunicação. Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 147) afirmam que “a inserção mais ativa da biblioteca na *web* potencializa as condições de interação com os usuários, redimensionando o seu papel de mediadora do uso e da apropriação da informação”.

A próxima questão se refere à frequência no atendimento aos usuários docentes do ensino superior nas bibliotecas. No Gráfico 12 apontam-se os resultados.

Gráfico 12 – Frequência de atendimento dos docentes do ensino superior



Fonte: própria pesquisa

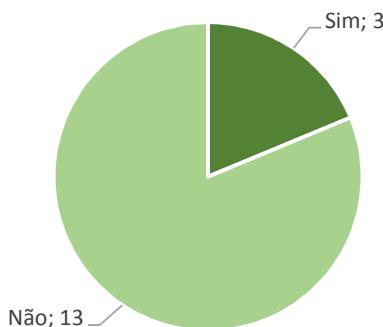
O resultado demonstra que 68,8% (11) dos bibliotecários atendem aos docentes do ensino superior ‘raramente’ e ‘às vezes’, 25% (4) ‘com frequência’ e ‘sempre’, e 6,2% (1) ‘nunca’. Se considerar os bibliotecários que atendem ‘nunca’, ‘raramente’ e ‘às vezes’, esse percentual sobe para 75% (12). Dessa forma, leva-se a considerar que as bibliotecas não disponibilizam serviços que sejam atraentes aos docentes, ou que não divulgam de maneira efetiva as atividades que desenvolvem e nem os serviços e produtos que oferecem. Segundo Amaral (1996, p. 4),

A adoção do marketing em unidades de informação é vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando a sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

Nas ocasiões em que o bibliotecário atende aos docentes do ensino superior indagou-se quais os serviços que estes usuários mais utilizavam nas bibliotecas. Como resultado, por ordem decrescente aparecem o “Empréstimo, devolução e renovação de obras”, “Consulta ao acervo e base de dados”, “Levantamento bibliográfico”, “Disseminação da informação”, “Serviço de referência” e “Uso da biblioteca para aulas”.

Em seguida, obteve-se que 81,2% (13) dos bibliotecários dizem não oferecer algum produto e/ou serviço específico aos docentes do ensino superior.

Gráfico 13 – Produto e/ou serviço aos docentes do ensino superior



Fonte: própria pesquisa

Os outros respondentes, 18,8% (3), apontaram oferecer algum serviço específico para os docentes do ensino superior, sendo eles: “Consulta em base de dados”; “Levantamento bibliográfico por área”; e “Empréstimo de material bibliográfico para uso em sala de aula”.

Ressalta-se ainda que, dos bibliotecários que atendem os docentes ‘nunca’, ‘raramente’ e ‘às vezes’, 91,6% (11) estão no grupo dos que ‘entendem’ que não oferecem produtos e/ou

serviços específicos aos docentes do ensino superior. Amante (2007) afirma que é necessário modificar a cultura organizacional e a imagem das bibliotecas para uma entidade que gere e disponibilize recursos informativos essenciais para o sucesso da atividade escolar, pedagógica e científica. É preciso que os bibliotecários invistam na parceria com o docente, tanto para atender às suas necessidades informacionais (como usuário) como no oferecimento de produtos e serviços necessários à universidade (parcerias).

Ainda com relação aos serviços oferecidos nas bibliotecas, os dados apontaram que 50% (8) dos bibliotecários não possuem nenhuma barreira e/ou dificuldade para implementação de um novo serviço e/ou produto no setor, no entanto, os outros 50% (8) disseram possuir algum tipo de impedimento.

Exemplos de serviços que os bibliotecários possuem a intenção de implementar e não os conseguem: “Treinamento de usuários”, “Ações culturais” e “Cursos sobre pesquisa e utilização de base de dados”; os produtos são a “Inserção no acervo de Livros eletrônicos” e a “Construção do *Site* da biblioteca”.

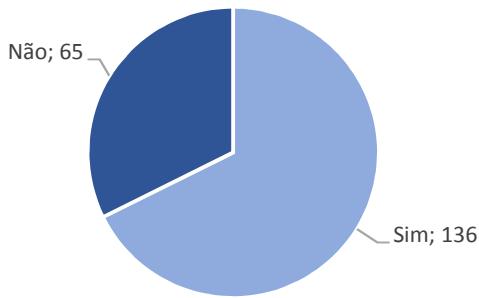
Como principais barreiras à implementação citaram a “Falta de tempo para planejar”, “Falta de parceria e interesse dos professores”, “Falta de apoio institucional” e “Escassez de recursos humanos”, Escassez de recursos financeiros”, “Falta de espaço físico” e “Inexperiência”. Acredita-se que apesar das barreiras citadas pela metade dos profissionais, 50% (8), torna-se necessário aos bibliotecários disponibilidade para redefinir os seus papéis e os objetivos da biblioteca, tendo em vista a construção de um ambiente que forneça serviços adequados a seus usuários, nesse caso, docentes do ensino superior. Creth (2000 *apud* AMANTE, 2007, p. 3) declara que os bibliotecários precisam “ser flexíveis; dar prioridades às necessidades dos utilizadores; e encorajar a liderança e a inovação na equipe da biblioteca. Dessa forma, a biblioteca poderá instituir serviços

que, realmente, apoiem o ensino, a aprendizagem e a investigação.

4.4.2 O conhecimento dos docentes com relação à biblioteca

Iniciou-se esse módulo questionando os docentes do ensino superior a respeito do conhecimento que eles têm dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do IFSC.

Gráfico 14 – Conhecimento dos produtos e serviços das bibliotecas

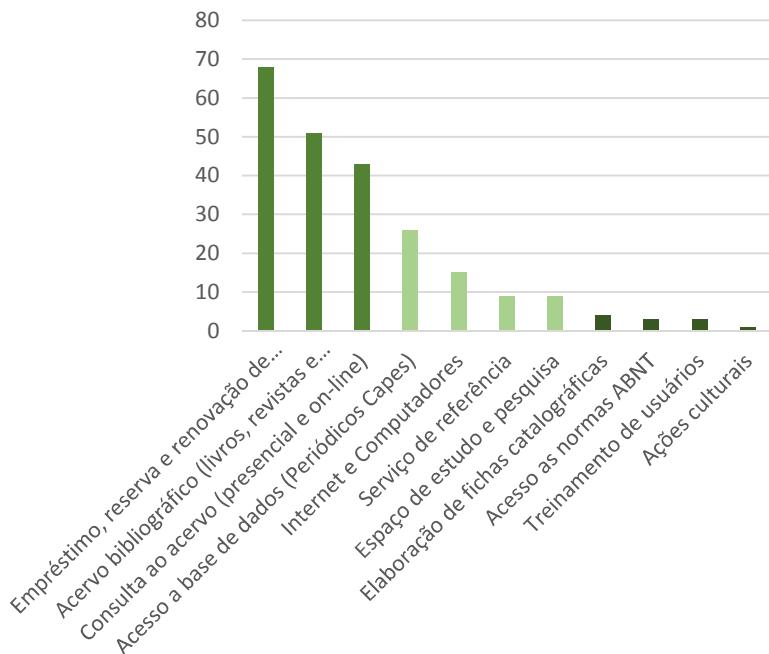


Fonte: própria pesquisa

A maioria, 67,7% (136) dos docentes, dizem conhecer os produtos e serviços disponíveis nas bibliotecas e os outros 32,3% (65) apontam que não conhecem. Para um número de 201 docentes, 32,3% (65) não saber dos produtos e serviços oferecidos na biblioteca é preocupante; mostra que a comunicação entre bibliotecários e docentes se apresenta ineficiente. Gomes, Prudêncio e Conceição (2010) destacam que os bibliotecários poderiam divulgar mais intensamente suas atividades, apresentando de modo mais detalhado as informações capazes de orientar mais adequadamente os usuários e demonstrar sua abertura para uma interlocução constante e ampla em torno da informação.

Aos 67,7% (136) docentes que apontaram conhecer os serviços da biblioteca, solicitou-se que citassem até três exemplos de serviços. O resultado está ilustrado no Gráfico 15.

Gráfico 15 – Produtos e serviços das bibliotecas



Fonte: própria pesquisa

Os produtos e serviços citados pelos docentes foram em um total de 11. O mais citado foi “Empréstimo, reserva e renovação de obras” (68 apontamentos), em segundo, a existência do “Acervo bibliográfico: livros, revistas, jornais, etc.” (51 apontamentos) e, em terceiro, “Consulta ao acervo: presencial e on-line” (43 apontamentos). Dos demais serviços, podemos ainda destacar o “Acesso à base de dados” (26),

“Internet e Computadores” (15), “Serviço de referência” (9) e a presença de “Espaço de estudo e pesquisa” (9).

Pode-se ainda verificar no Gráfico 15 que o serviço de “Treinamento de usuários” foi pouco citado pelos docentes, identificando a carência no oferecimento de cursos e treinamentos por parte dos bibliotecários. Sousa e Nascimento (2010, p. 138) afirmam que,

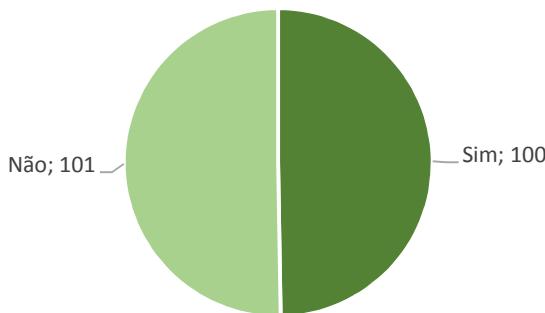
A capacitação no uso da informação pode vir a alterar o paradigma vigente nas relações entre professores e alunos, bibliotecários e usuários. Assim sendo, potencializa-se a contribuição dos profissionais da informação na formação de usuários competentes no uso da informação [...]. Segundo essa perspectiva o bibliotecário tem o papel de educador através da mediação da informação e de uma intervenção que tenha como fim a qualificação e a autonomia dos indivíduos.

Na sequência, questionou-se os docentes se possuíam conhecimento das atividades desenvolvidas pelo bibliotecário. Ficou demonstrado que 58,2% (117) dizem conhecer e os outros 41,8% (84) afirmam não saber que atividades os bibliotecários desenvolvem. Amante (2007) declara que os bibliotecários não podem partir do princípio que os docentes sabem o que eles fazem e do que são capazes; tem-se, em cada oportunidade de interação, de encontrar a forma mais adequada para pôr em destaque as competências inerentes ao bibliotecário, trata-se de concretizar um conjunto de iniciativas enquadradas no domínio do *marketing* da profissão.

Ainda assim, 91% (183) dos docentes consideram importante a participação do bibliotecário no auxílio informacional e 9% (18) não o consideram.

Referente aos serviços da biblioteca, perguntou-se aos docentes se gostariam que a biblioteca oferecesse algum produto ou serviço específico que os atendessem.

Gráfico 16 – Produto ou serviço específico aos docentes



Fonte: própria pesquisa

Como visto, 50,2% (101) afirmam não necessitar de algum produto e/ou serviço específico e 49,8% (100) apontam que sim, gostariam que tivessem produtos e serviços voltados aos docentes do ensino superior. As opiniões com relação a esse item ficaram muito divididas, no entanto, ressalta-se que dos 50,2% (101) que indicaram não necessitar de produtos e serviços específicos aos docentes, 29,7% (30) citaram não conhecer os serviços da biblioteca e 37,6% (38) desconhecem as competências do bibliotecário. Reforça-se a questão de que a divulgação constante, tanto de informações inerentes à biblioteca como das competências do bibliotecário, poderá aumentar a receptividade dos docentes para com os serviços prestados na biblioteca.

O total de sugestões de produtos e serviços citadas pelos 49,8% (100) dos docentes foi de doze, apresentadas na Tabela 6.

Tabela 6 – Sugestões de produtos e serviços para as bibliotecas

Sugestões de produtos e serviços	Apontamentos
Oferecimento de cursos e treinamentos diversos aos docentes e alunos	20
Atualização do acervo	13
Auxílio na indicação e aquisição de livros para as disciplinas	10
Divulgação de novas obras, produtos e serviços	10
Serviços de referência	10
Aumento do número de periódicos científicos disponíveis	10
Inserção no acervo de materiais eletrônicos (Ex: <i>e-books</i>)	8
Aumento do prazo de empréstimo para os docentes	6
Organização e disponibilização de informações e periódicos das áreas	4
Aumento do número de computadores para pesquisa nas bibliotecas	3
Eventos e ações culturais	1
Catalogação da produção acadêmica docente	1

Fonte: própria pesquisa

A solicitação de “Cursos e Treinamentos (base dados, normas ABNT, formatação de trabalhos acadêmicos etc.)”, oportunizados pelo bibliotecário, foi a mais apontada (20). Em seguida, os docentes citam que é necessária a “Atualização do acervo” (13), o “Auxílio dos bibliotecários na indicação e

aquisição de livros para as disciplinas” (10), a “Divulgação de novas obras, produtos e serviços” (10), a disponibilização de “Serviços de referência” (10) e o “Aumento do número de periódicos científicos disponíveis” (10).

Na sequência, apesar do número menor de apontamentos, ficaram a “Inserção de materiais eletrônicos no acervo” (8), o “Aumento do prazo de empréstimo para os docentes” (6), a “Organização e disponibilização de informações e periódicos da área” (4), o “Aumento do número de computadores para pesquisa nas bibliotecas” (3), a “Promoção de eventos e ações culturais” (1) e a “Catalogação da produção acadêmica docente” (1).

4.5 IDENTIFICAÇÃO DA INTERAÇÃO EXISTENTE

Nesta seção foram levantados dados referentes à interação existente dos bibliotecários com os docentes do ensino superior. O intuito foi saber em que momentos e/ou situações os bibliotecários têm a oportunidade de interagir, de conhecer e de planejar produtos e serviços relacionados às atividades de docência, com o grupo de docentes do ensino superior.

Aos docentes foi questionada a frequência com que utilizam os serviços oferecidos nas bibliotecas, se procuram os bibliotecários para orientações e se a biblioteca atende às necessidades de informação quanto às atividades de docência.

4.5.1 Interação dos bibliotecários com os docentes

O primeiro questionamento deste módulo, realizado com os bibliotecários, foi saber em que momentos possuem a oportunidade de interagir com os docentes do ensino superior. Na Tabela 8 apontam-se os resultados em ordem de apontamentos.

Tabela 7 – Situações de interação com os docentes

Serviços oferecidos	Quantidade	Percentual
Biblioteca – em atendimento individual	11	68,8%
Cursos e eventos de capacitação	9	56,3%
Eventos de confraternização	8	50%
Biblioteca – em atividades com os alunos	7	43,8%
Atividades de iniciativa dos departamentos e outros órgãos da instituição	7	43,8%
Nos horários de intervalo das aulas	4	25%
Reuniões pedagógicas	2	12,5%
Não tenho a oportunidade	1	6,3%
Em sala de aula – no auxílio das atividades de docência	0	0%

Fonte: própria pesquisa

Observa-se que a situação em que os bibliotecários mais interagem com os docentes, 68,8% (11), é na própria “Biblioteca (em atendimento individual)”, seguido com 56,3% (9) em “Cursos e eventos de capacitação”, 50% (8) “Eventos de confraternização”, 43,8% (7) na “Biblioteca (em atividades com os alunos)” e em “Atividades de iniciativa dos departamentos e outros órgãos da instituição”, 25% (4) nos “Horários de intervalo das aulas”.

Salienta-se que em 93,7% (15), os bibliotecários conseguem, em alguma das situações, interagir com os docentes do ensino superior. Outros exemplos de momentos de interação

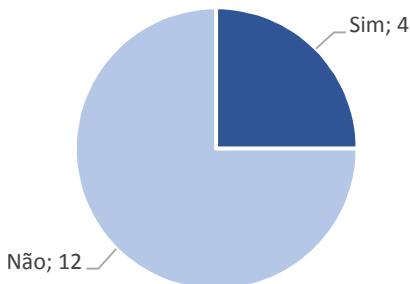
descritos pelos bibliotecários, que não estavam relacionadas, foram nos momentos de “Reuniões com a direção”, “Reuniões de departamento”, “Comissões e na Elaboração/adequação do Projeto Pedagógico dos cursos”.

Pode-se notar que em várias ocasiões o bibliotecário possui a oportunidade de interagir com o docente, ou seja, é possível a formação de uma parceria profissional sólida e duradoura. Amante (2007, p. 3) destaca a necessidade do bibliotecário em “compreender o que é uma parceria; identificar novos parceiros e novas formas de trabalhar com parceiros já existentes; e saber o valor que levamos para a parceria – o valor da biblioteca e a contribuição dos seus profissionais”.

Por seguite, 100% (16) dos bibliotecários apontaram como essencial a participação e contribuição da biblioteca no desenvolvimento das atividades de docência (práticas pedagógicas) dos docentes do ensino superior. Entre as situações indicadas em que a biblioteca pode contribuir com os docentes estão: “Indicação e divulgação de obras”, “Auxílio em pesquisas”, “Fomento das práticas desenvolvidas em sala de aula”, “Orientação na seleção e avaliação de bibliografias para os cursos”, “Momentos de leitura”, “Acesso direto à base de dados”, contribuir com os “Projetos pedagógicos”, “Orientação ao uso da ABNT e elaboração de trabalhos científicos” e “Treinamento no uso de fontes de informação”. Cabe destacar que estes serviços foram citados pelos bibliotecários em pergunta aberta, sendo, portanto, oportunidade de serviços a serem desenvolvidos nas bibliotecas.

A conscientização dos bibliotecários da participação ativa de seus serviços no desenvolvimento das atividades de docência é nítida, contudo, no Gráfico 17 retratam-se dados de uma situação onde não existe a parceria esperada entre bibliotecários e docentes.

Gráfico 17 – Atividades desenvolvidas em parceria



Fonte: própria pesquisa

Foi perguntado aos bibliotecários se dentre as atividades oferecidas pelas bibliotecas, existe algum produto e/ou serviço desenvolvido em parceria com os docentes do ensino superior. O resultado mostra que em 75% (12) dos bibliotecários afirmam que não há desenvolvimento de nenhuma atividade em parceria com os docentes. De acordo com Amante (2010, p. 7),

A colaboração implica flexibilidade e a capacidade de identificarmos parceiros para a concretização de atividades/projetos implicando a definição de objetivos e de metodologias que permitam alcançá-los. Cada membro da parceria deve pôr em prática conhecimentos, capacidades e competências anteriormente definidas.

Os outros 25% (4) dos bibliotecários dizem ter desenvolvido atividades em parceria com os docentes, entre elas: “Ações culturais”, “Mostra de revistas e nos momentos de Reconhecimento e avaliação dos cursos de graduação pelo Ministério da Educação – MEC”.

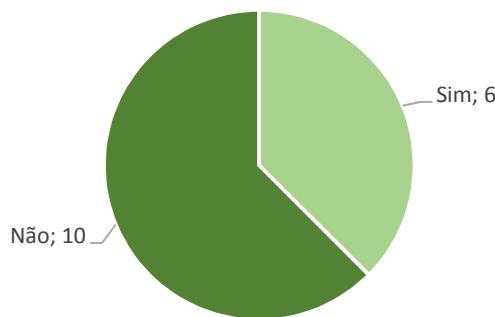
Em seguida, os bibliotecários foram questionados sobre a divulgação do setor biblioteca (relacionado aos produtos e

serviços) de modo a posicioná-la dentro da instituição. Como resposta, obteve-se que 87,5% (14) afirmam divulgar o setor biblioteca e 12,5% (4) não o fazem.

Esses resultados vão de encontro às palavras de Holtze e Mestre (*apud* AMANTE, 2007, p. 7) que dizem que “os esforços individuais serão muito mais eficazes se a biblioteca como um todo, tiver uma presença forte na Universidade”. A biblioteca estando centrada na comunidade acadêmica significa construir um espaço de informação, estabelecendo-se como um centro de aprendizagem ativo onde todos ficam sabendo das atividades ali oferecidas.

Outro assunto de suma importância é divulgar aos docentes as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) inerentes ao bibliotecário.

Gráfico 18 – Divulgação das competências do bibliotecário



Fonte: própria pesquisa

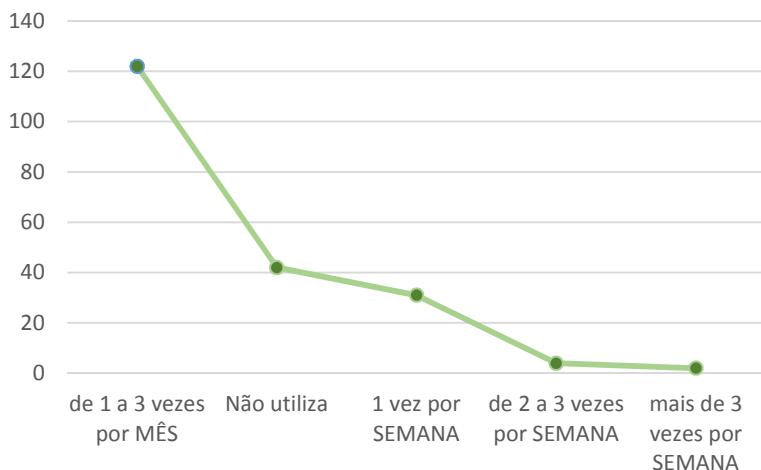
Nesse item, o resultado demonstra que 62,5% (10) dos bibliotecários dizem não realizar divulgação, os outros 37,5% (6) afirmam realizar essa atividade. Segundo Amante (2010), para trabalhar com os docentes, numa relação de parceria, os bibliotecários necessitam provar que dominam as competências

necessárias para ter um impacto positivo na aprendizagem dos alunos e também no suporte informacional para as atividades de docência. Só com a divulgação regular dos conhecimentos, habilidades e atitudes é que o bibliotecário poderá envolver-se mais com os docentes e, consequentemente, com as atividades acadêmicas.

4.5.2 Interação dos docentes com os bibliotecários

Para saber qual a interação que os docentes possuem com os bibliotecários, bem como a utilização dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas do IFSC referentes ao auxílio nas atividades de docência, questionou-se com que frequência os docentes utilizam a biblioteca do Câmpus (virtual ou presencial).

Gráfico 19 – Frequência de utilização da biblioteca do IFSC

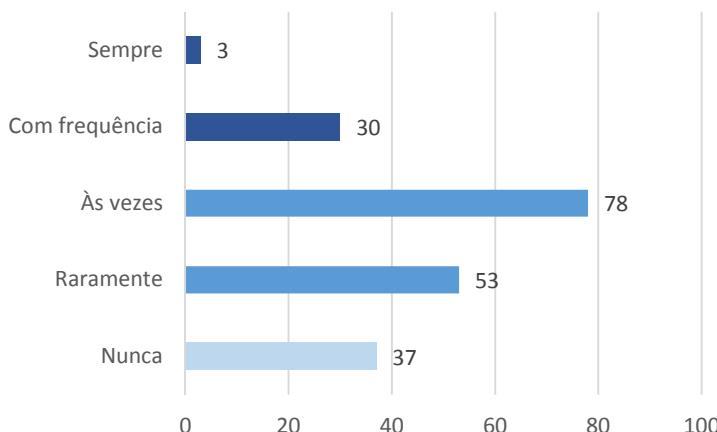


Fonte: própria pesquisa

No Gráfico demonstra-se que 60,7% (122) dos docentes utilizam a biblioteca do Câmpus de ‘1 a 3 vezes por mês’ e 20,9% (42) ‘não utilizam’. Com maior frequência de utilização, apenas 15,4% (31) utilizam ‘1 vez por semana’, 2% (4) de ‘2 a 3 vezes por semana’ e 1% (2) ‘mais de 3 vezes por semana’. Repara-se que 81,6% (164) dos docentes ‘pouco’ utilizam ou ‘não’ utilizam a biblioteca do Câmpus no qual estão lotados.

Em seguida, no Gráfico 20, apontam-se os resultados do questionamento referente à utilização dos recursos informacionais da biblioteca para o auxílio nas atividades de docência.

Gráfico 20 – Utilização dos recursos informacionais da biblioteca



Fonte: própria pesquisa

Ressalta-se que 65,2% (131) dos docentes utilizam os recursos informacionais da biblioteca ‘raramente’ e ‘às vezes’, 18,4% (37) dizem ‘nunca’ utilizarem. Os que utilizam ‘com frequência’ e ‘sempre’ são apenas 16,4% (33) dos docentes.

Segundo Anzolin e Corrêa (2008), a biblioteca de uma universidade deveria ser considerada pelos docentes uma

‘enciclopédia’ viva do mundo moderno, funcionando como um centro de armazenamento e classificação do saber acumulado da humanidade e de irradiação da informação e das variadas formas de cultura. Como a maioria dos docentes não utilizam as bibliotecas dos seus respectivos Câmpus, esse resultado refletiu-se negativamente com relação à utilização dos recursos informacionais disponíveis. Ou seja, 83,6% (168) dos docentes utilizam os recursos informacionais da biblioteca para suas atividades de docência com ‘pouca’ regularidade.

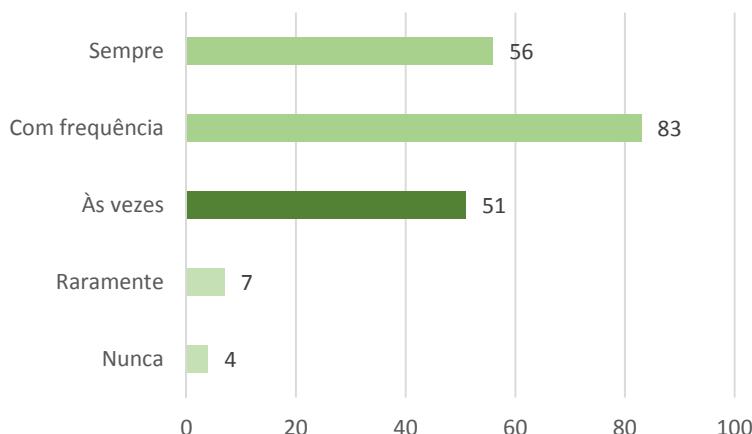
Com relação à procura do bibliotecário para orientações e/ou sugestões a respeito do desenvolvimento das atividades de docência, 50,2% (101) dos docentes afirmam ‘nunca’ procurarem esse profissional. Os demais, 45,3% (91) ‘raramente’ e ‘às vezes’ procuram, e 4,5% (9) ‘com frequência’ e ‘sempre’. Os resultados mostram que os docentes não possuem uma relação profissional assídua com os bibliotecários, não os procurando para o auxílio nas atividades de docência desenvolvidas. De acordo com Amante (2007, p. 4),

A predisposição por parte dos docentes, para pedir apoio aos bibliotecários poderia ser considerada um indicador sobre a existência de uma boa relação entre os dois grupos. Contudo, os docentes muito raramente referem os bibliotecários como fontes de informação a que recorreriam em caso de necessidade.

Destaca-se ainda que a falta de comunicação entre esses profissionais, impossibilita o conhecimento, de forma completa, dos domínios de atuação, as competências e as capacidades de cada grupo. Para Amante, Placer e Costa (2012), a comunicação revela-se importante como variável que contribui para que os docentes desenvolvam uma percepção favorável dos bibliotecários e assim neles confiem, constituindo processos socioculturais determinantes para que ambos colaborem.

No Gráfico 21 apresenta-se a frequência com que os docentes incentivam os alunos a utilizar a biblioteca do Câmpus.

Gráfico 21 – Incentivo a utilização da biblioteca pelos alunos



Fonte: própria pesquisa

Percebe-se que 69,1% (139) dos docentes incentivam os alunos ‘com frequência’ e ‘sempre’ a utilizarem a biblioteca. Os que incentivam ‘às vezes’ 25,4% (51) e com 5,5% (11) ‘nunca’ ou ‘raramente’ incentivam. Para Mota (2006, p. 124), “do mesmo modo que o docente estabelece a relação entre alunos e os textos, ele também é peça fundamental na relação que será estabelecida entre aluno e biblioteca”. Revela-se que, apesar de 81,6% (164) dos docentes pouco utilizarem a biblioteca do seu Câmpus e em 83,6% (168) não se valer dos recursos informacionais disponíveis, mesmo assim, incentivam os alunos a recorrer a biblioteca para fins educacionais. Neste aspecto, é possível inferir que, na visão dos docentes, a biblioteca está apta e disponível para atender as necessidades informacionais dos alunos.

Os dados demonstram ainda que, 74,1% (149) dos docentes dizem que a biblioteca atende, ‘às vezes’ e ‘com frequência’, as necessidades de informação quanto às atividades de docência, 5% (10) dizem que ‘sempre’ atende, já 20,9% (42) dos docentes dizem atender ‘nunca’ e ‘raramente’.

Esses resultados mostram uma divergência com os dados anteriores, ou seja, 79,1% (159) dos docentes não poderiam afirmar, ‘às vezes’, ‘com frequência’ e ‘sempre’, que a biblioteca atende as suas necessidades informacionais já que, 83,6% (164) dos docentes recorrem a biblioteca ‘nunca’, ‘raramente’ e ‘às vezes’, quando se refere a utilização dos recursos informacionais para suas atividades de docência, e uma vez que afirmam que suas principais fontes de pesquisa são a “Internet” (91%, 183) e o “Acervo pessoal” (72,6%, 146).

Finalizadas as considerações correspondentes a **Fase 1** da análise planejada nesta pesquisa, segue na próxima seção as indicações de propostas e adequações de serviços para as bibliotecas do IFSC que possam atender as necessidades informacionais apontadas pelos docentes do ensino superior.

4.6 PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO IFSC

Seguindo a análise desta pesquisa, correspondente a Fase 2, esta seção visa atender o objetivo específico de ‘apontar soluções práticas, para as bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto as necessidades de informações ao exercício profissional do grupo pesquisado’.

Sendo assim, considerando a análise realizada na Fase 1, segue o apontamento de algumas propostas e adequações de produtos e serviços para as bibliotecas do IFSC, que possam atender aos docentes do ensino superior quanto ao desenvolvimento de atividades de docência.

a) EMPRÉSTIMO DOMICILIAR

O Empréstimo domiciliar é o serviço que permite ao usuário levar para sua casa, por um período determinado, livros e outros materiais que estejam disponíveis na biblioteca. Essa modalidade de serviço é oferecida a toda comunidade acadêmica, no entanto, procurando-se atender às necessidades dos docentes, quanto ao desenvolvimento das atividades de docência, descreve-se a seguinte proposta e adequações:

Proposta 1:

Empréstimo entre as bibliotecas do sistema IFSC – o empréstimo entre bibliotecas não foi apontado pelos bibliotecários como serviço oferecido nas bibliotecas do IFSC. Este tipo de serviço facilita o empréstimo de determinadas obras que não estejam disponíveis na biblioteca do Câmpus em que o docente é lotado. No caso de implantação, o pedido seria feito pelo docente ao bibliotecário que entraria em contato, por meio de *e-mail*, com a biblioteca na qual o exemplar está disponível. O envio da obra seria por meio de malote das bibliotecas, específico para este fim.

A finalidade é proporcionar aos docentes a oportunidade de utilizarem todos os recursos informacionais disponíveis no sistema de bibliotecas IFSC.

Adequação 1:

Aumento do período de empréstimo domiciliar aos docentes – sugestão citada pelos docentes em relação ao atendimento.

O bibliotecário buscará o entendimento junto aos docentes em relação ao prazo de empréstimo ideal para a devolução da obra, de forma a atender satisfatoriamente ao professor. O aumento do período de empréstimo domiciliar aos docentes tem como propósito assegurar a utilização dos recursos informacionais por maior tempo, sem a preocupação de renovação constante do material.

Adequação 2:

Programa de Comutação bibliográfica (COMUT) – serviço oferecido por apenas 12,5% dos bibliotecários.

O COMUT é uma rede de serviços que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis em acervos de bibliotecas em todo o país. Entre os documentos acessíveis encontram-se os periódicos técnico-científicos; teses e dissertações; anais de congresso nacionais e internacionais; relatórios técnicos; partes de documentos (capítulos de livros) desde que sejam autorizados pela Lei de Direitos Autorais (Lei n. 9.610/1998). O bibliotecário é o mediador entre a necessidade do docente e o material desejado, tendo como função acompanhar e concluir o trâmite do material requisitado.

A finalidade do oferecimento deste serviço é aproximar os docentes do ensino superior a qualquer material de seu interesse, principalmente no que se refere ao material impresso.

b) TREINAMENTOS E CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Esse serviço se refere ao oferecimento de treinamentos e cursos de qualificação oferecidos pela biblioteca a todos os usuários interessados. Os temas são propostos considerando a demanda da comunidade. Os treinamentos e cursos “visam capacitar os usuários para a obtenção, análise e uso de um volume de informações, cada vez mais avassalador, permitindo que os mesmos possam selecioná-las tendo como cerne a qualidade das mesmas” (SOUZA; NASCIMENTO, 2010, p. 136). Para o atendimento dos docentes segue proposta:

Proposta 2:

Treinamentos e cursos de capacitação e atualização aos docentes – esse serviço foi citado pelos docentes como primeira necessidade de serviço específica ao seu atendimento; os bibliotecários o citaram como serviço que possui alguma dificuldade para implementação em determinadas bibliotecas.

O bibliotecário, primeiramente, buscará em conjunto com os docentes a melhor forma de oferecimento, seja presencial ou virtual. Infere-se que a Internet demonstrou ser a ferramenta de pesquisa mais utilizada por eles. Dessa forma, o desenvolvimento destes treinamentos e cursos por meio de uma plataforma *on-line* ou a criação de um *site* específico para esse objetivo é o mais indicado, tendo assim, um número maior de participantes.

Em segundo plano, os bibliotecários definiriam os assuntos e a regularidade dos cursos em conformidade com as necessidades dos docentes. O tempo de duração seria determinado de acordo com o assunto. Salienta-se que os treinamentos e cursos devem abranger assuntos de interesse dos docentes, suprindo assim, as necessidades informacionais quanto às atividades de docência. Exemplos de cursos a serem implementados: Pesquisa à base de dados, Formatação e normalização de trabalhos e artigos científicos, Realização de Levantamento bibliográfico, entre outros.

O intuito do oferecimento regular de treinamentos e cursos específicos aos docentes é promover a relação entre bibliotecários e docentes, bem como potencializar a contribuição dos bibliotecários na formação de usuários competentes no uso da informação.

c) DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

Miranda (2007) aponta que para o processo de desenvolvimento do acervo é necessário o estabelecimento de diretrizes, critérios e prioridades que orientarão o processo, incluindo as decisões, quanto às etapas de seleção, aquisição, desbastamento e descarte da coleção. Essas políticas originam um documento administrativo da biblioteca denominado: Política de Desenvolvimento de coleções. Nesse sentido, o bibliotecário deve buscar parceria com os docentes para que colaborem no desenvolvimento das coleções, proporcionado assim, uma literatura atualizada e em número suficiente para que

possa ser usada como bibliografia básica e complementar das disciplinas lecionadas.

Seguem propostas e adequação do serviço de desenvolvimento de coleções:

Proposta 3:

Auxílio na indicação e aquisição de obras – atividade citada pelos docentes como uma necessidade de serviço informacional para as atividades de docência.

Segundo Miranda (2007), em uma biblioteca universitária, o processo de seleção do acervo deve ser feito em parceria dos bibliotecários com o corpo docente, pois esses dominam a literatura nas respectivas áreas, selecionando criteriosamente o material a ser obtido. O objetivo neste processo é de que os bibliotecários reúnam com os docentes no período anterior à aquisição para, juntos, selecionarem as literaturas que contemplarão o acervo. Outro momento de interação dessa atividade é a participação dos bibliotecários nas reuniões do corpo docente, a fim de se discutir e formular novos cursos superiores na instituição IFSC. Aos bibliotecários caberia permanecerem cientes das exigências do MEC para composição do acervo. Assim, podem auxiliar na busca de informações sobre as obras indicadas evitando que materiais em excesso ou desatualizados sejam adquiridos.

Esse processo quando bem executado garante que a qualidade e o tamanho da coleção estejam em concordância com as necessidades dos docentes quanto às atividades de docência.

Proposta 4:

Material digital no acervo – produto levantado pelos docentes como alternativa para suprir as necessidades de informação. O oferecimento do serviço de Consulta *on-line* do acervo (material completo) foi citado por 43,8% dos bibliotecários, no entanto, não foi identificado o tipo de material consultado.

O *e-book*, conforme Silva (2013), é uma abreviação de *electronic book* (livro eletrônico), também chamado de livro digital. O termo refere-se aos livros em formato digital que podem ser lidos por computadores e dispositivos eletrônicos (tabletes, smartphones etc.). Em meio à tendência de revitalização das bibliotecas e adequação às novas demandas de leitores, o *e-book* ainda possui certas restrições, por parte das editoras, quanto à política de aquisição para empréstimos nas bibliotecas. O desafio dos bibliotecários está em escolher a melhor forma de aquisição desse material e disponibilizá-lo nas bibliotecas aos docentes do ensino superior.

Uma das soluções utilizadas é a negociação direta com as editoras ou empresas especializadas, ou seja, a biblioteca adquire, por um período, a licença com acesso simultâneo dos *e-books*, geralmente há um limite no número de empréstimos permitidos na licença; ao esgotar o número de empréstimo ou finalizado o período da licença seria necessária a negociação e a aquisição de uma nova licença.

Outra solução proposta, já implementada em algumas bibliotecas, como a Biblioteca de São Paulo, é a aquisição permanente do livro digital e o oferecimento aos usuários por meio de dispositivos *Kindle* (aparelho eletrônico leitor de livros digitais), fornecidos e utilizados dentro do setor biblioteca, assim, não se trata de um empréstimo propriamente dito, mas seria uma solução viável que, futuramente, pode ser repensada a hipótese de empréstimo do próprio dispositivo aos docentes.

O importante é que as bibliotecas do IFSC possam encontrar a solução adequada para suprir as necessidades informacionais dos docentes e se inclua, definitivamente, na era da informação digital e globalizada.

Adequação 3:

Acesso às bases de dados – 87,5% dos bibliotecários citaram oferecer a consulta *on-line* às bases de dados; já os

docentes indicaram que precisaria haver o aumento do número de periódicos científicos disponíveis.

O serviço de acesso às bases de dados de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) é, hoje, disponibilizado a todas as instituições federais de ensino superior do país. O IFSC possui o direito de uso e o acesso está disponibilizado a todos da comunidade acadêmica. Dessa forma, para o bibliotecário, a função é facilitar esse acesso, identificando às bases de dados mais utilizadas por área do conhecimento ou por curso superior. A sugestão é disponibilizar *links* de acesso direto a essas bases de dados no site dos Câmpus ou das bibliotecas, facilitando o acesso aos docentes.

O objetivo é maximizar o potencial das bases de dados disponíveis e minimizar o tempo gasto pelos docentes na busca por informações para as atividades de docência.

d) PRODUÇÃO ACADÊMICA E CIENTÍFICA

É por meio da produção acadêmica e científica que o conhecimento científico produzido é difundido e democratizado. A produção acadêmica e científica é um instrumento de que dispõe a universidade para prestar contas à sociedade, mostrando os resultados, principalmente, o desempenho docente e discente, das atividades de ensino, pesquisa e extensão. O bibliotecário tem como principal função a organização, a ordenação e a disponibilização da produção acadêmica e científica dos docentes do ensino superior e, automaticamente, dos alunos. Referente a esse serviço, segue proposta para as bibliotecas do IFSC:

Proposta 5:

Repositório institucional da produção científica docente do IFSC – para Volpato, Rodrigues e Silveira (2014), o repositório institucional se configura como uma ferramenta cuja finalidade é gerenciar e ampliar a visibilidade da informação de

caráter científico, artístico e cultural; é a produção intelectual de uma instituição: artigos científicos, relatórios técnicos, trabalhos de conclusão de cursos, dissertações, teses, etc. Para os bibliotecários, docentes e pessoal de TI será necessária a realização de um estudo de viabilidade de implantação desse sistema, como exemplos: *software* a ser utilizado, aparato tecnológico dos Câmpus, tipos de documentos que serão inseridos, política de atualização e acesso, entre outros.

Com a inserção de um repositório institucional, a biblioteca conseguirá suprir a necessidade apontada pelos docentes de 'Catalogação da produção acadêmica docente', consequentemente, as publicações dos alunos, em que os docentes orientadores e coorientadores serão beneficiados.

e) SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAL

O serviço de referência nas bibliotecas é o principal ponto de contato para os usuários pedirem ajuda ao bibliotecário no exercício da pesquisa relacionada aos recursos informacionais disponíveis. Com o advento das tecnologias e o crescente número de materiais digitais, esse serviço passou a ser oferecido pelas bibliotecas por meio da *internet*, chamado de serviço de referência digital. Essa nova referência pode ser contatada via bate-papo, *e-mails*, redes sociais (*Facebook*), celulares, telefone via internet (*Skype*, *Hangouts*) e também por telefone fixo tradicional. O propósito desse serviço é buscar a interação entre os bibliotecários, como ponto de referência, e os usuários. Sendo assim, segue proposta para o atendimento virtual dos docentes do ensino superior.

Proposta 6:

Criação de uma Fanpage para as bibliotecas – o serviço de referência digital é oferecido por apenas 18,8% dos bibliotecários e a utilização das redes sociais para contato com os usuários é um serviço disponibilizado por apenas 31,3%.

A *Fanpage* (página de fãs) é uma página específica dentro do *Facebook* direcionada a qualquer organização com ou sem fins lucrativos que desejem interagir com os clientes por meio do *Facebook*. A criação de uma *Fanpage* para as bibliotecas proporcionará ao setor a visibilidade *on-line* que ainda não possui, de forma que o bibliotecário terá a chance de apresentar e divulgar as atividades da biblioteca, bem como atender rapidamente os docentes e demais usuários. Gomes, Prudêncio e Conceição (2010) afirmam que o trabalho com as redes sociais, no ambiente da biblioteca universitária, representa um espaço intensificador do processo de comunicação.

Com a utilização das redes sociais como intermediária para o serviço de referência, as bibliotecas poderão oportunizar um espaço de interlocução direta com os docentes, mostrando agilidade e presteza nas respostas de dúvidas e necessidades advindas desse grupo, atendendo-os plenamente no horário em que as bibliotecas estiverem em funcionamento.

f) MARKETING

O marketing é uma importante ferramenta para o sucesso de qualquer organização. Pode ser usado quando se deseja introduzir um novo produto ou serviço, criar uma abordagem dos serviços já existentes, entre outras funções. Kotler (1998) define marketing como a relação de intercâmbio entre duas ou mais partes mediante processo de interação, ou seja, a troca mútua de informações entre uma parte e outra. O marketing nas bibliotecas possui a função de manter o setor em uma posição sempre visível e relevante aos usuários. As estratégias de marketing, configuradas em um plano de marketing, proporcionam a prestação de serviços de qualidade, levando os bibliotecários a reformularem, constantemente, as atividades e processos executados. Assim, segue proposta para as bibliotecas do IFSC:

Proposta 7:

Plano de marketing para as bibliotecas do IFSC – a divulgação de novas obras, produtos e serviços foi citado por 75% dos bibliotecários. No entanto, os docentes identificaram uma necessidade quanto a esse serviço, ou seja, a falta de divulgação de novas obras, produtos e serviços das bibliotecas.

Para Campos e Vaz (2011), o Plano de marketing em unidades de informação é um dos produtos mais importantes do processo de marketing, apresentando os principais enfoques relacionados ao mercado pretendido pela biblioteca e as estratégias que devem ser adotadas no sentido de otimizar o seu desempenho. O objetivo é analisar o mercado (IFSC), promover e divulgar os produtos e serviços da biblioteca para o público, conquistar e manter os clientes e tornar a biblioteca reconhecida na comunidade. Para isso, será necessária a participação efetiva de toda a equipe de bibliotecários do sistema de bibliotecas IFSC, visto que, o marketing pode melhorar o desempenho dos serviços de informação, indo além da simples divulgação, mas é por meio da análise dos pontos fortes e fracos que os bibliotecários poderão aprimorar o planejamento das atividades com ações e serviços estratégicos que atendam às necessidades apontadas pelos docentes do ensino superior.

O objetivo de implementar um Plano de marketing para as bibliotecas do IFSC é aprimorar os serviços de divulgação de novas obras e informações de periódicos das áreas, divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas e divulgação das competências do bibliotecário. Assim, os docentes ficarão cientes de todos os recursos informacionais e atividades correlatas disponíveis, além disso, as bibliotecas renovarão, com mais frequência, os produtos e serviços por elas oferecidos.

As **sete propostas** e as **três adequações** de produtos e serviços, abordados nessa seção, objetivam atender as necessidades informacionais dos docentes do ensino superior da instituição IFSC, no desenvolvimento de suas atividades de

docência. Entende-se que são de fácil implementação, mas que exigem dos bibliotecários algumas horas de planejamento e dedicação.

O objetivo dos produtos e serviços relacionados pretende criar situações em que a interação dos bibliotecários e docentes do ensino superior se torne frequente e duradoura, além de proporcionar aos docentes produtos e serviços que, realmente, possam diminuir as carências informacionais quanto às atividades de docência levantadas pelo grupo.

A seguir são descritas as considerações do capítulo como forma de esclarecer e pontuar as constatações alcançadas após as análises.

4.7 CONSIDERAÇÕES DO CAPÍTULO

Com base nos objetivos específicos e a análise dos resultados da pesquisa, faz-se algumas constatações, considerando a correlação entre as respostas dos bibliotecários e docentes do ensino superior.

Com relação à questão quanto ao 'perfil dos respondentes', afirma-se que existe grande similaridade entre os bibliotecários e os docentes do ensino superior. Essa afirmação se comprova quando comparado aos percentuais da 'faixa etária' (de 26-45 anos), o 'tempo de atuação no IFSC' (de até 10 anos) e a 'experiência profissional anterior ao IFSC' (de até 5 anos).

Os pontos divergentes são referentes a 'titulação acadêmica' e na realização de 'cursos de qualificação nos últimos 12 meses'. Percebe-se que 82,5% dos docentes possuem nível de titulação *Stricto Sensu* (mestrado e doutorado); o que para os cursos superiores oferecidos pelo IFSC é de suma importância. Os bibliotecários por sua vez, possuem titulação com nível de graduação em 43,7% dos profissionais, especialização 37,5% e mestrado em 18,8%. Acredita-se que a medida em que as dificuldades inerentes à profissão surgem, os bibliotecários percebem a carência de conhecimento acerca de determinada

atividade e passam a buscar atualização, em nível acadêmico (*Stricto Sensu*) para suprir tais lacunas. Além do mais, o “incentivo à qualificação”, originário do plano de carreira dos servidores públicos federais, pode ser entendido como motivo de interesse para os bibliotecários na questão de atualização acadêmica.

Com relação à realização de cursos de qualificação, os bibliotecários se mostraram mais incentivados a se manterem atualizados com esse tipo de capacitação, visto que 87,5% realizam, com frequência, essa modalidade de atualização.

A abordagem do assunto 'necessidades informacionais quanto às atividades de docência' foi direcionado somente aos docentes. Verifica-se que as necessidades informacionais mais citadas por esse grupo estão, diretamente, relacionadas ao cotidiano profissional, sendo a principal delas correspondente à preparação das atividades didáticas e pedagógicas. O resultado encontrado é similar ao estudo da autora Santana (2013), que afirma que os docentes identificam as necessidades informacionais para preparar o material didático adotado durante as aulas e que, tais necessidades, não são instituídas de modo definitivo, ao contrário, elas são formadas em processos gradativos a todo o momento.

Como meio de acesso às informações para as atividades de docência, o grupo não apresentou preferência, ou seja, buscam as informações necessárias tanto no meio impresso como no meio eletrônico.

O tema 'informações para as atividades de docência' foi também direcionado exclusivamente aos docentes; o intuito foi determinar as fontes consultadas e as principais dificuldades no acesso. Os docentes preferem utilizar a Internet – *Google*, *Google* acadêmico e *sites* de busca e o Acervo pessoal – livros, trabalhos, jornais e revistas como fontes de informação para o desenvolvimento das atividades de docência. A Biblioteca – livros e periódicos, aparecem como quarta opção de fonte informacional de pesquisa. Estes resultados vão ao encontro do

estudo de caso realizado por Amante, Placer e Costa (2012, p. 8) que “concluem que os docentes, frequentemente, possuem o conhecimento que os recursos e serviços de que necessitam não existem na biblioteca”.

Com relação às barreiras de acesso, observa-se que a ‘grande variedade de fontes de informação – sobrecarga informacional’ e ‘materiais insuficientes e/ou desatualizados’ aparecem como as principais dificuldades. Destaca-se que essas barreiras devem estar vinculadas ao uso constante da internet pelos docentes que, sem o domínio adequado das ferramentas de pesquisa e desconhecimento da confiabilidade das fontes informacionais, têm na busca pela informação um processo exaustivo, repetitivo e sem garantia da qualidade do material pesquisado. Philippi (2010) afirma em seu estudo que o advento das tecnologias da informação e comunicação veio para facilitar o processo de pesquisa à informação, no entanto, a avalanche de informações e materiais desatualizados se mostraram como principais motivos que dificultam essa busca e o acesso a elas por grande maioria dos docentes questionados.

Sobre o tema ‘levantamento dos serviços das bibliotecas’, aponta-se, inicialmente, que os bibliotecários ‘não possuem o hábito de atender’ com regularidade os docentes do ensino superior nas bibliotecas. Essa falta no atendimento frequente aos docentes se reflete negativamente também na questão do oferecimento de produtos e/ou serviços específicos a esses utilizadores, ou seja, 81,2% dos bibliotecários dizem ‘não oferecer alguma atividade específica aos docentes’. Amante (2010) conclui que é essencial operacionalizar a parceria bibliotecário-docente tendo como objetivo mais envolvimento dos docentes nas atividades e projetos da biblioteca e, consequentemente, uma melhor divulgação e visibilidade dos serviços oferecidos.

Da mesma forma, os docentes dizem, em 67,7% dos casos, conhecerem os produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas. No entanto, ao citarem exemplos, apontam apenas

algumas opções consideradas, nos dias atuais, como ‘produtos e serviços tradicionais’ de qualquer unidade de informação, tais como: o ‘emprestimo domiciliar’, ‘consulta ao acervo’, existência do acervo físico’ etc. Constata-se nesse item que os docentes, realmente, não sabiam exemplificar quais os principais serviços oferecidos na biblioteca do seu Câmpus.

Considera-se, como ponto mais crítico, o fato que 41,8% dos docentes ‘não conhecem as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários’. Fica evidente que é preciso instituir um plano de marketing nas bibliotecas do IFSC para melhor divulgar os produtos, serviços e competências dos bibliotecários. Amante, Placer e Costa (2012, p. 8) afirmam em seu estudo que o “domínio do marketing constitui uma área de investigação que deve ser aplicada às bibliotecas universitárias, e, mais especificamente, ao estudo das relações bibliotecários-professores”.

Destaca-se ainda que, em todas as bibliotecas existem a presença das TIC em algum exemplo de produto e/ou serviço disponibilizado, mesmo assim, metade dos bibliotecários relatam possuir alguma barreira que os impede de implementar novos serviços no setor. Entre eles estão: treinamentos e cursos; ações culturais; inserção de material digital no acervo; construção de um site para a biblioteca. O contexto que se apresenta, mesmo com a inserção das TIC voltadas aos produtos e serviços das bibliotecas, parece não mudar. Essa afirmação é vista no estudo de Cunha (2000). Ele conclui que [...]

[...] No caso da biblioteca universitária, é necessário examinar as enormes possibilidades do futuro e entender que o desafio mais crítico será remover os obstáculos que a impedem de responder às necessidades de uma clientela em mudança, transformar os processos e estruturas administrativas que caducaram e questionar as premissas existentes. (CUNHA, 2000, p. 88).

Torna-se imprescindível para os bibliotecários ultrapassarem as barreiras existentes, visto que em 49,8% dos docentes houve o interesse de que a biblioteca oferecesse produtos e serviços destinados ao seu atendimento. Observa-se nas respostas que os docentes possuem a necessidade de 'treinamentos e cursos', 'materiais digitais no acervo', 'auxílio do bibliotecário para indicação e aquisição do material bibliográfico', entre outros. Notou-se que dois exemplos (treinamentos e cursos e materiais digitais no acervo) aparecem como serviços que não são inseridos nas bibliotecas em função da existência de alguma dificuldade apontada pelos bibliotecários. Conforme Melo et al. (2014, p. 8),

As bibliotecas universitárias devem estar preparadas para oferecer serviços de qualidade para a promoção e desenvolvimento da competência em informação, tão fundamental na conjuntura atual. Assim devem oferecer serviços de educação de usuários, com objetivos que englobem sua promoção, de seus serviços e das fontes de informação nos contextos acadêmico e científico.

Mais uma vez, reforça-se a questão de que é preciso que os bibliotecários invistam na qualificação pessoal e profissional, a fim de que construam ferramentas de acesso à informação e intensifiquem as capacitações e treinamentos aos usuários docentes, cujo objetivo visa à melhoria no atendimento e à oportunidade de torná-los competentes em informação.

A 'identificação da interação existente' demonstra que 93,7% dos bibliotecários possuem, em alguma situação do cotidiano, a oportunidade de interagir com os docentes, seja na biblioteca ou fora dela. Contudo, 75% afirmam dizer que nunca desenvolveram, em parceria com os docentes, algum exemplo de produto ou serviço às bibliotecas. Amante (2007), em seu trabalho, conclui que para que a parceria docente-bibliotecário

seja bem-sucedida tem-se que ouvir os docentes, isto é, suas necessidades; reconhecer que muito frequentemente esquece-se de um princípio fundamental do marketing – o cliente - que molda o serviço.

Salienta-se que, apesar dos resultados demonstrarem que não existe interação entre bibliotecários e docentes, 100% dos bibliotecários indicam ser importante à participação e contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades de docência. Dentre as atividades consideradas importantes para essa participação estão a ‘indicação e divulgação de obras’; ‘orientação na seleção e avaliação de bibliografias para os cursos’ e; ‘treinamentos e cursos aos docentes’.

Percebe-se ainda que 87,5% dos bibliotecários afirmam ‘divulgar o setor biblioteca’ (quanto aos produtos e serviços) a toda comunidade acadêmica. Todavia, vê-se que 81,6% dos docentes ‘pouco’ utilizam ou ‘nunca’ utilizam a biblioteca e 83,6% dizem valer-se ‘nunca’, ‘raramente’ e ‘às vezes’ dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas para as atividades de docência. Inferem-se, nesse contexto, duas proposições: 1º - não existe um plano de marketing, de divulgação dos produtos e serviços, nas bibliotecas; 2º - os produtos e serviços oferecidos não são atraentes ou são insuficientes para suprir as necessidades informacionais dos docentes.

Outro ponto que se mostrou preocupante é o fato de 62,5% dos bibliotecários ‘não divulgarem as competências inerentes à profissão’. Esses dados refletem no desconhecimento das atividades dos bibliotecários por parte de 41,8% dos docentes e 95,5% deles ‘nunca’, ‘raramente’ e ‘às vezes’ procuram os bibliotecários para orientações ou sugestões quanto às atividades de docência. O estudo da autora Mota (2006, p. 126) comparava que:

Especialmente na realidade brasileira, se faz necessário que haja um processo de comunicação cada vez mais ativo entre professores e bibliotecários, onde os mesmos possam apresentar e discutir as melhores formas de sanar suas necessidades e anseios e, consequentemente, alcançar seus objetivos.

Verifica-se, mais uma vez, que a falta de uma divulgação eficiente acarreta no desconhecimento das aptidões e recursos informacionais que ambos os grupos têm a compartilhar.

Não obstante, os docentes reconhecem que a 'biblioteca atende' em 79,1%, as necessidades informacionais quanto às atividades de docência e que 94,5% incentivam os alunos 'às vezes', 'com frequência' e 'sempre' a utilizarem a biblioteca como fonte de informação. Considera-se nesse aspecto que os docentes percebem o potencial da biblioteca como fonte informacional somente para os alunos, visto que, conforme dados anteriores, não se utilizam do setor biblioteca e dos recursos informacionais disponíveis como fonte primária de informação para o desenvolvimento das atividades de docência.

Para finalizar, após analisar-se a Fase 1, pôde-se, na Fase 2, inferir algumas propostas e adequações de produtos e serviços para diminuir as carências quanto às necessidades de informações ao exercício profissional do grupo pesquisado.

Sugeriram-se sete propostas e três adequações que viabilizariam a interação dos bibliotecários com os docentes para sua criação e/ou adaptação. Destaca-se que, entre as sugestões citadas, a implementação do 'plano de marketing' para as bibliotecas considera-se como ação imediata a ser implementada. É por meio da execução do plano de marketing que os bibliotecários poderão divulgar os produtos, serviços e competências do bibliotecário aos docentes e, futuramente, implementar novas atividades e prover mudanças para melhor atender as necessidades informacionais dos usuários quanto ao desenvolvimento das atividades de docência.

Constata-se, após analisar os estudos de Amante, Placer e Costa (2012); Melo et al. (2014); Mota (2006); Philippi (2010) e Santana (2013), que apesar de existirem vários estudos acerca do tema, pouca coisa se modifica ao longo do tempo, ou seja, percebe-se que muitas questões merecem respostas, principalmente no que se refere ao oferecimento de alternativas para a interação bibliotecários-docentes, bem como o desenvolvimento de atividades que, realmente, atendam às necessidades de informação do grupo de docentes e possam ser repassadas como exemplos de sucesso as demais bibliotecas.

5 CONCLUSÃO

A sociedade contemporânea, denominada sociedade da informação ou sociedade do conhecimento, é caracterizada pela produção e pelo uso exponencial da informação, bem como pela utilização crescente das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Dessa forma, a sociedade atual está pautada na experiência e no conhecimento, utilizando-se da informação e da tecnologia para gerar novos conhecimentos agregados aos produtos e serviços.

Integrada a esse contexto, cabe às universidades a atuação como organismos geradores, transmissores e receptores de conhecimentos, sendo, portanto, o lugar em que o conhecimento é criado e comunicado. No Brasil, as universidades estão, gradativamente, adaptando-se a essa nova realidade, caracterizada pela informação e pela tecnologia, e desenvolvendo subsídios para prover o conhecimento especializado e receber os mais distintos grupos da sociedade que entram em busca da futura profissão.

Nessa perspectiva contemporânea da educação superior, atender com qualidade os usuários é o grande desafio da atualidade para as bibliotecas. A principal função de uma biblioteca universitária é proporcionar aos usuários serviços de informação e disponibilizar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Nesse sentido, o atendimento do usuário consiste na atitude de dar atenção e permissão para que ele possa manifestar as necessidades e, assim, o bibliotecário providenciar possíveis soluções para atendê-las.

Com isso, o bibliotecário universitário vê-se diante do desafio de interagir com os diferentes setores da universidade, principalmente com o grupo de docentes do ensino superior, a fim de que, em conjunto, possam desenvolver ações que visem a auxiliar a biblioteca no processo de ensino e aprendizagem.

Esta pesquisa partiu do pressuposto de que a interação entre esses dois grupos de profissionais propicia o

desenvolvimento de produtos e serviços nas bibliotecas que, primeiramente, atendam com excelência as necessidades informacionais dos usuários docentes e, consequentemente, aos alunos do ensino superior.

Em virtude da importância do tema, a pesquisa teve como objetivo geral ‘propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com as necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior quanto às atividades de docência’. Para tanto, o campo de pesquisa correspondeu ao número de oito Câmpus pertencentes ao Instituto Federal de Santa Catarina (Araranguá, Chapecó, Florianópolis, Florianópolis – continente, Jaraguá do Sul – centro, Jaraguá do Sul – GW, Joinville e São José) que oferecem a modalidade de ensino superior à comunidade. A população da pesquisa foram os docentes do ensino superior (amostra de 201 respondentes) e os bibliotecários (amostra de 16 respondentes) pertencentes aos oito Câmpus. O instrumento de coleta dos dados e as constatações da pesquisa se mostraram apropriados, trazendo subsídios suficientes para responder, com clareza, o objetivo geral desta pesquisa.

Desta forma, e de acordo com os objetivos específicos inicialmente propostos, conclui-se:

a) o perfil dos bibliotecários e docentes do ensino superior apresenta grande similaridade nos aspectos abordados. O que se percebe é que tanto os bibliotecários quanto os docentes se mantém atualizados periodicamente, seja por meio da educação formal *Stricto Sensu* e *Lato Sensu*, como dos cursos de capacitação profissional. Por serem dois grupos de profissionais com características similares, acredita-se que o processo de interação para o desenvolvimento de produtos e serviços para as bibliotecas possa ocorrer, sem maiores problemas, com a dedicação e empenho de ambas as partes.

b) os docentes não mostraram preferência quanto ao meio de acesso às informações para as atividades de docência, podendo ser por meio eletrônico ou impresso. Acredita-se que,

para os docentes, o importante é suprir as necessidades de informação quanto ao desenvolvimento das atividades de docência, obtendo assim, as informações que são de seu interesse.

As necessidades informacionais apontadas por eles corresponderam as do cotidiano profissional, priorizando a ‘preparação das atividades pedagógicas e didáticas’. Afirma-se que a necessidade de informação quanto à atualização profissional é adequada ao contexto visto as características implícitas aos docentes e o crescente número de informações dispostas diariamente nas mais distintas fontes e canais disponíveis.

c) as fontes de acesso às informações para o desenvolvimento das atividades de docência mais utilizadas pelos docentes são a ‘internet’ e o ‘acervo pessoal’. Constata-se que, por priorizar o uso da internet, os professores encontram grandes dificuldades no acesso, seja na ‘grande variedade de fontes informacionais’ como em ‘materiais insuficientes ou desatualizados’. No entanto, a ‘biblioteca’ permanece como fonte de informação a eles, embora não a considerem como fonte primária para a atualização do material didático e pedagógico que utilizam. Infere-se nesse item que o uso da biblioteca pelos docentes, como primeira fonte informacional, diminuiria as dificuldades encontradas em outras fontes, visto que, o bibliotecário pode auxiliar nas atividades propostas e manter uma relação profissional visando à atualização do acervo e dos serviços oferecidos.

d) quanto ao serviço de divulgação das competências do bibliotecário, produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas, constata-se que não está sendo executado do modo adequado, de forma que chegue ao conhecimento dos docentes do ensino superior. Ficou evidente que com isso, os bibliotecários não costumam atender com frequência os docentes e entendem, desta forma, não oferecerem qualquer produto ou serviço específico ao atendimento docente. Em contrapartida, os

professores desconhecem os produtos e serviços oferecidos na biblioteca do Câmpus o qual pertencem, muito menos, procuram o bibliotecário para auxílio no desenvolvimento das atividades de docência. Assim, para otimizar as atividades realizadas nas bibliotecas em prol do atendimento das necessidades informacionais dos docentes, é preciso elaborar e executar um ‘Plano de marketing’ para as bibliotecas da instituição IFSC. Com isso, elas deixariam de oferecer os ‘mesmos produtos e serviços tradicionais’ e possibilitariam aos docentes atuar como partícipes (interagentes¹⁰), em companhia dos bibliotecários, na renovação dos produtos e serviços hoje disponibilizados.

e) os bibliotecários mostraram que viabilizam distintos momentos em que permitem a interação com os docentes do ensino superior. Apesar disso, certifica-se, pelos resultados, que não existe a interação bibliotecário-docente esperada. Por não haver a divulgação adequada da biblioteca, os docentes mostraram que ‘pouco’ ou ‘nunca’ utilizam a biblioteca e não se valem dos recursos informacionais nela disponíveis para as atividades de docência. Em virtude disto, confirma-se que os docentes reconhecem o potencial da biblioteca como fonte informacional somente para os alunos visto que, recomendam sua utilização regularmente.

f) considerando-se os resultados obtidos, apontaram-se sete propostas e três adequações de produtos e serviços para as bibliotecas do IFSC que atendam às necessidades dos docentes quanto às atividades de docência. Salienta-se que as propostas e adequações são de fácil implementação. Afirma-se que para realização de tais atividades, a primeira providência a ser tomada

¹⁰ **Interagente** – referir-se ao sujeito social e cognitivo que busca informação com vistas a solucionar questões de ordem pessoal, profissional ou acadêmica e que conta com o bibliotecário na condução desse processo de forma mais interativa e parceira. (CORRÊA, Elisa C. D. Usuário não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Enc. Bibli**, Florianópolis, v.19, n.41, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>. Acesso em: 15 jun. 2015.)

é o planejamento e execução de um plano de marketing para as bibliotecas da instituição IFSC, tendo como foco principal a diminuição da distância que separa os bibliotecários dos docentes do ensino superior.

Assim, a pesquisa analisou o perfil dos respondentes, as necessidades de informação dos docentes, fontes e barreiras de acesso à informação, os serviços oferecidos pelas bibliotecas e a interação entre bibliotecários e docentes. Os resultados trouxeram subsídios importantes para a identificação de lacunas existentes na interação bibliotecário e docente, fato que oportunizou realizar propostas e adequações para a melhoria dos produtos e serviços das bibliotecas do IFSC com o propósito de atender as necessidades informacionais quanto às atividades didáticas e pedagógicas. Considera-se que o método e instrumento de pesquisa mostraram-se adequados, podendo ser replicado em outras unidades de informação, principalmente, nos demais Institutos Federais do país.

Desta forma, presume-se que a aplicação das propostas e adequações de produtos e serviços para as bibliotecas possam colaborar para a interação bibliotecário e docente, fazendo com que a unidade de informação tenha maior efetividade para esse público quanto aos produtos e serviços disponibilizados.

Espera-se ainda que o presente estudo contribua, de forma prática, para a renovação de produtos e serviços das oito bibliotecas do IFSC, objeto de estudo desta pesquisa, tanto quanto, com a literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação, com foco na gestão de unidades de informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco A. de. A produção social do conhecimento na sociedade da informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 11-18, jan./abr. 2009. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1829/2683>. Acesso em: 14 maio 2014.

ALMEIDA, Mário de S. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese**: uma abordagem simples, prática e objetiva. São Paulo: Atlas, 2011.

AMANTE, Maria J. Bibliotecas universitárias: conhecer para valorizar. **ACTAS**, n. 10, 2010. Disponível em:
<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/168/163>. Acesso em: 16 jun. 2014.

AMANTE, Maria J. Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. **ISCTE-IUL**, marc. 2007. Disponível em:
<https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/346/1/bibliotecasuniversitarias.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2014.

AMANTE, Maria J.; PLACER, Ana I. E.; COSTA, Antônio F. da. Relações entre bibliotecários e docentes no ensino superior: um estudo de caso. **ACTAS**, n. 11, 2012. Disponível em:
<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/418/pdf>. Acesso em: 20 abr. 2015.

AMARAL, Sueli A. do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em:
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13001/1/ARTIGO_MarketingDesafioProfissional.pdf. Acesso em: 25 abr. 2015.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Presidential Committee on Information Literacy: final report. Chicago, 1989. Disponível em:
<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 9 nov. 2014.

ANZOLIN, Heloísa H.; CORRÊA, Rosa L. T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **R. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez., 2008. Disponível em:
www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd99=pdf&dd1=2448. Acesso em: 20 abr. 2015.

ARAÚJO, Claudialyne da S.; SILVA, Edcleyton B. F. da; SILVA, Alzira K. A. da. Práticas de leitura e competências profissionais do bibliotecário: um estudo a partir dos trabalhos de conclusão do curso de biblioteconomia / UFPR. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 117-125, 2010. Disponível em:
<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009843&dd1=0df00>. Acesso em: 11 jul. 2014.

ARAÚJO, Vânia M. R. H. de; FREIRE, Isa. Conhecimento para o desenvolvimento: reflexões para o profissional da informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 9, n. 1, 1999. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/417/338>. Acesso em: 12 maio 2014.

BADKE, William B. Can't get no respect: helping faculty to understand the educational power of information literacy. **The Reference Librarian**, n. 89-90, p. 63-80, 2005.

BARBALHO, Célia. R. S.; SILVA, Carla M. T. de S. C. da; FREITAS, Kellem A. de A. Gestão de Bibliotecas: um estudo sobre o perfil do bibliotecário-gestor na cidade de Manaus. In: Congresso Brasileiro de Bibliotecas e Documentação, 19, Porto Alegre, 24-30 set., 2000. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. Disponível em:
http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_52.pdf. Acesso em: 08 maio 2014.

BARBETTA, Pedro A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. Florianopolis: Ed. UFSC, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, Aldo A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**: Revista da Fundação SEADE, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994. Disponível em:
http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf. Acesso em: 14 maio 2014.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BELLUZZO, Regina C. B. Competência 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.fe.unicamp.br/revistas/ged/etd/article/view/1655/1501>. Acesso em: 11 nov. 2014.

BETTIOL, Eugênia M. Necessidades de informação: uma revisão. **R. Bibliotecon**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, 1990. Disponível em:
<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2015.

BORGES, Maria A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. **Profissional da Informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaururs, 2004

BRAGA, Kátia S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2014.

BRASIL. Lei n. 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11091.htm#art19. Acesso em: 30 abr. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Cresce o número de vagas na graduação. 2008. Disponível em:
http://http://portal.mec.gov.br/index.php?id=11186&option=com_content&task=view. Acesso em: 28 abr. 2014.

BRASIL. Ministério da educação (MEC). Projeto CNE/UNESCO 914BRZ1136.3: desenvolvimento, aprimoramento e consolidação de uma educação nacional de qualidade. 2013. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=13948&Itemid=. Acesso em: 29 abr. 2014.

BRASIL. Ministério do trabalho e emprego. Classificação brasileira de ocupações: competências pessoais: profissionais da informação. 2014. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>. Acesso em: 14 jul. 2014.

CAMPELLO, Bernadete. A escolarização da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18/6>. Acesso em: 10 nov. 2014.

CAMPOS, Aparecida de F. C.; VAZ, Virgínea A. Implantação do plano de marketing na biblioteca Ângela Vaz Leão: UNIFOR – MG. **Conexão Ciência**, v. 6, n. 2, 2011. Disponível em: <http://periodicos.uniformg.edu.br:21011/site/ojs-2.3.4/index.php/testeconexaociencia/article/view/95>. Acesso em: 11 maio 2015.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital e em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>. Acesso em 8 nov. 2014.

CARVALHO, Isabel C. L.; KANISKI, Ana L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez., 2000.

Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2015.

CARVALHO, Wanja S. M. de. Reflexões ergonômicas sobre o trabalho do bibliotecário em bibliotecas / unidades de informação. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 3, n. 3, 1998. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/325/380>. Acesso em: 10 jun. 2014.

CASTELLI, Maria D. B.; PEDRINI, Maristela. A formação docente no contexto do ensino superior. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 9. 2012. Caxias do Sul, RS. **Anais...** Caxias do Sul, RS: UCS, 2012.

CASTRO, Marta L. S. de. A educação na América Latina: antigos dilemas em novo contexto. **Rev. Educação**, Porto Alegre, v. 31, n. 2, p. 182-188, maio/ago. 2008. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/2769>. Acesso em: 29 abr. 2014.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1993. 249p.

CHAUÍ, Marilena. A universidade em ruínas. In: TRINDADE, Hélio. (Org.). **Universidade em ruínas**: na república dos professores. São Paulo: Vozes, 1999.

CHOO, Chum Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Senac SP, 2006.

CUNHA, Miriam V. da. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. **Rev. ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 5, n. 5, p. 185-195, 2000. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/355/419>. Acesso em: 03 jul. 2014.

CUNHA, Murilo B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Acesso em: http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm. Acesso em: 13 jun. 2014.

CUNHA, Murilo B.; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DEMO, Pedro. O novo papel dos professores. **Suplemento - Folha Dirigida**, São Paulo, n. 1017, out. 2003.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, 1986. Disponível em: https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/zenn_ezervinnilan86arist.pdf. Acesso em: 16 maio 2014.

DUDZIAK, Elisabeth A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestre em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: [http://cmappspublic.ihmc.us/rid=1KR7TKCH1-1DG3NXF-5STC/DUDZIAK\(2001\)-Dudziak2.pdf](http://cmappspublic.ihmc.us/rid=1KR7TKCH1-1DG3NXF-5STC/DUDZIAK(2001)-Dudziak2.pdf). Acesso em: 10 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, n. 1, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2014.

FLEURY, Maria T. L.; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *Rev. adm. contemp.*, v. 5, Curitiba, 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_arttext&tlang=pt. Acesso em: 03 jul. 2014.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e terra, 2007.

FRONZA-MARTINS, Aglay S. A importância da didática no ensino superior. **Anuário da produção acadêmica docente**, v. 3, n. 5, 2009. Disponível em:
<http://www.sare.anhanguera.com/index.php/anudo/article/viewArticle/1588>. Acesso em: 23 maio 2014.

FUJITA, Mariângela S. P. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, 2005. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/33/1514>. Acesso em: 10 jun. 2014.

GADAMER, Hans-Georg. **O caráter oculto da saúde**. Petrópolis: Vozes, 2006.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 206p.

GOMES, Henriette F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em:
http://www.dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm. Acesso em: 14 maio 2014.

GOMES, Henriette F.; PRUDÊNCIO, Deise S.; CONCEIÇÃO, Adriana V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047/4812>. Acesso em: 18 jun. 2014.

GONSALVES, Elisa P. **Iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. Campinas, SP: Alínea, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo demográfico 2010: características da população, amostra. 2010. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=sc&tema=ensodemog2010_amostra. Acesso em: 11 maio 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Números de Santa Catarina. 2012. Disponível em: <http://diariocatarinense.clicrbs.com.br/sc/geral/noticia/2013/11/pesquisa-do-ibge-revela-que-jovem-de-sc-sai-da-escola-para-trabalhar-4350643.html>. Acesso em: 11 maio 2014.

INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE (IFC). Portal de ingresso. 2013. Disponível em: <http://ingresso.ifc.edu.br/ingressos-anteriores/>. Acesso em: 09 maio 2014.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). Estatística de ingresso 2013. 2013. Disponível em: <http://ingresso.ifsc.edu.br/novo/ingressosanteriores>. Acesso em: 09 maio 2014.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). Estrutura organizacional. 2014a. Disponível em: http://florianopolis.ifsc.edu.br/images/stories/sitelpdf/estrutura_campus.pdf. Acesso em: 25 mar. 2014

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). Histórico do IFSC. 2014b. Disponível em: <http://www.ifsc.edu.br/menu-institucional/missao?id=152>. Acesso em: 25 mar. 2014

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA – IFSC.

Missão e finalidade. 2014c. Disponível em:

<http://www.ifsc.edu.br/menu-institucional/missao>. Acesso em:

25 mar. 2014

KOTLER, Philip. **Fundamentos de mercadotecnia**. 4.

México: Prentice Hall, 1998.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação.

Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 117p.

LIBÂNEO, José. C. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

LIMA, Etelvina. A Biblioteca no Ensino Superior. **Revista de**

Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v.5, n.2, p.847-861,

jul./dez. 1977. Disponível em:

http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/05/pdf_ce5f65a8f7_0016749.pdf. Acesso em: 13 jun. 2014.

LIRA, Waleska S. et al. A busca e o uso da informação nas

organizações. **Perspectiva em Ci. Inf.**, v. 13, n. 1, p. 166-183, jan./abr., 2008. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a11>. Acesso em: 17 maio 2014.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Antônio C. P. Ensino superior no Brasil: da

descoberta aos dias atuais. **Acta Cirúrgica Brasileira**, v. 17,

2002. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-86502002000900001. Acesso em: 02 maio 2014.

MARTINS, Ronaldo. Informação e conhecimento: uma abordagem dos sistemas de recuperação de informações a partir das interações sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 77-87, maio/ago. 2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/226/475>. Acesso em: 15 maio 2014.

MASETTO, Marcos T. **Competência pedagógica do professor universitário**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2012.

MASTELLA, L. S. **Um modelo de conhecimento baseado em eventos para aquisição e representação de sequências temporais**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Instituto de Informática, UFRS, Porto Alegre, 2005.

MATTOS, Sandra. M. N. de; MATTOS, José R. de. **Em busca de um novo educador para uma nova educação**. 2005. Disponível em: <http://www.ufrj.br/leptrans/arquivos/educador.pdf>. Acesso em: 22 maio 2014.

MATTOS, Ana L. de O.; PINHEIRO, Michelle. O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no Estado de Santa Catarina. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 171-184, jan./jul. 2006. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/474/601>. Acesso em: 19 jun. 2014.

MEDEIROS, Arilene M. S. Docência no ensino superior: dilemas contemporâneos. **Rev. Faced**, Salvador, n. 12, p. 71-87, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/entreideias/article/viewFile/2859/2027>. Acesso em: 21 maio 2014.

MELO, Ana C. A. U. et al. Ações de educação de usuários no sistema de bibliotecas da UFC: rumo a competência em informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU). 18. 2014. Belo Horizonte, MG. **Anais...** Belo Horizonte, MG: SNBU, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/121-1741.pdf>. Acesso em: 13 maio 2015.

MELO, Ana V. C. de; ARAÚJO, Eliany A. de. Competência em informação e gestão do conhecimento; uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago., 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/49/90>. Acesso em: 11 nov. 2014.

MERCADO, Lúis P. L. **A internet como ambiente auxiliar do professor no processo ensino-aprendizagem**. UNAM: México, 2015. Disponível em: <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/4232/1/45.pdf>. Acesso em: 15 maio 2015.

MIGNOT, Ana C. V.; CUNHA, Maria T. S. (Orgs.). **Práticas de memória docente**. São Paulo: Cortez, 2003.

MILTON, N. R. **Knowledge acquisition in practice: a step-by-step guide**. Cranfield: Springer, 2007.

MINAYO, Maria C. de S.; DESLANDES, Suely F.; GOMES, Romeu. 30. ed. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Evolução da educação superior: graduação. 2012. Disponível em:

https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&sourc e=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CDAQFjAB&url=http%3A%2F%2Fportal.mec.gov.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D14154%26Itemid%3D&ei=ZEJqU9-mM-zRsQTfiIHIAw&usg=AFQjCNGUEtop1ET34WJ4no8IxjmacCGD0A. Acesso em: 07 maio 2014.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). Programas e ações. 2013. Disponível em:

http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12498&Itemid=820. Acesso em: 06 maio 2014.

MIRANDA, Roberto C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/290/256>. Acesso em: 14 maio 2014.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 16 maio 2014.

MOTA, Francisca R. L. Competência informacional e necessidade de interação entre bibliotecários e professores no contexto escolar. **Inf. & Soc.**: João Pessoa, v.16, n.1, p.121-127, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/447/1499>. Acesso em 8 jan. 2014.

NASCIMENTO, M. A. R. O profissional da informação e o paradigma da sociedade da aprendizagem. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20. 2000. Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000.

ORELO, Eliane R. M.; VITORINO, Elizete V. Competência informacional: um olhar para a dimensão estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 4, p. 41-56, out./dez. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1614/1066>. Acesso em: 10 nov. 2014.

PHILIPPI, Tatyane B. **Estudo das necessidades informacionais dos docentes da biblioteca universitária da UNISUL**. 54 f. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina. Programa de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2010. Disponível em: <http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/000000000011/000011EF.pdf>. Acesso em: 12 maio 2015.

PIAGET, Jean. **A equilíbrio das estruturas cognitivas**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1976.

PINHO NETO, Júlio A. S. de. Informação e sociabilidade nas comunidades virtuais: um estudo sobre o Orkut. In: SIMPÓSIO NACIONAL ABCiber, 3, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ESPM, 2009. Disponível em:

http://www.abciber.com.br/simposio2009/trabalhos/anais/pdf/artigos/1_redes/eixo1_art28.pdf. Acesso em: 18 jun. 2014.

PINTO, María; SALES, Dora. Infolittrans: a model for the development of information competence for translators.

Journal of Documentation, v. 64, n. 3, 2008. Disponível em: <http://repositori.ujj.es/xmlui/bitstream/handle/10234/18133/29287.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 nov. 2014.

PONTES JUNIOR, João de; TÁLAMO, Maria de F. G. M. Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos em competência em informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 81-98, maio/ago. 2009. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2990/3037>. Acesso em: 11 nov. 2014.

PRANDI, Luiz R. Tendências do processo didático-pedagógico no ensino superior na contemporaneidade. **Akropolis**, Umuarama, v. 17, n. 3, p. 137-142, jul./set., 2009. Disponível em: <http://revistas.unipar.br/akropolis/article/view/2852/2117>. Acesso em: 01 maio 2014.

QUEIROZ, Jamerson V., et al. Desafios para as instituições de ensino superior após o REUNI: articulação entre ensino, pesquisa e extensão na UFRN. **UDESC em ação**, v. 5, n. 1, 2011. Disponível em: <http://www.revistas.udesc.br/index.php/udescemacao/article/view/2198>. Acesso em: 30 abr. 2014.

RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda M. **Os caminhos metodológicos da pesquisa:** da educação básica ao doutorado. Blumenau: Odorizzi, 2005

RASPA, Richard; WARD, Dane. **The collaborative imperative:** librarians and faculty working together in the information. Chicago: Amer Biblioteca Assn, 2000.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia E. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Enc. Bibli**, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 157-180, 2013. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157/24518>. Acesso em: 14 jul. 2014.

REIS, Marivaldina B. **Biblioteca universitária e a disseminação da informação.** 2008. 260f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em:
<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7932/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20completissima.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2014.

RIBEIRO, Francisco Carlos. **Hayek e a teoria da informação:** uma análise epistemológica. São Paulo: Annablume, 2002.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RISTOFF, Dilvo. **Construindo outra educação:** tendências e desafios da educação brasileira. Florianópolis: Insular, 2011.

ROGERS, C. R. **Liberdade para aprender.** Belo Horizonte: Interlivros, 1972.

ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília D.; PINTO, Adilson L. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 111-123, jan./jun. 2014. Disponível em: http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/941/pdf_92. Acesso em: 11 jul. 2014.

SANTANA, Jaciane F. **Competência informacional dos docentes da UFPE**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação – Área: Informação, memória e tecnologia) – Universidade Federal de Pernambuco. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Recife, 2013. Disponível em: <https://www.ufpe.br/ppgci/images/documentos/disserta/2011%20jaciane.pdf>. Acesso em: 12 maio 2015.

SANTOS, Adilson P. dos; CERQUEIRA, Eustáquio A. de. Ensino superior: trajetória histórica e políticas recentes. In: **COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL**, 9., 2009, Florianópolis. **Anais...**, Florianópolis, nov. 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35836/Ensino%20Superior%20trajetoria%20historica%20e%20politicas%20recentes.pdf?sequence=1>. Acesso em: 2 maio 2014.

SANTOS, Marivaldina B. dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 17., 2012, Gramado. **Anais...**, Gramado, set. 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2014.

SANTOS, R. N. M. dos; ELIEL, O.; ELIEL, R. A. A ciência e o novo estado do conhecimento: a contribuição da ciência da informação. **Enc. Bibli**, Florianópolis, n.22, p.16-29. 2º sem. 2006. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br>. Acesso em: 20 jun. 2014.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, 1999. Disponível em: <http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/datagrama.html>. Acesso em: 14 maio 2014.

SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Edna. L. da; MENEZES, Esteria. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração da dissertação**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2005.

SILVA, Ronaldo A. da. E-books em bibliotecas: novos desafios para os bibliotecários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CBB, 2013. disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1398/1399>. Acesso em: 19 jun. 2014.

SILVA, Sueli M. G. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 6., 2010, Pernambuco. **Anais...**, Pernambuco, 2010. Disponível em: http://www.brappci.inf.br/_repository/2010/12/pdf_c9e604155f_0013834.pdf. Acesso em: 17 abr. 2015.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR (SINAES). Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância. Brasília, maio 2012, Disponível em:
http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf. Acesso em: 14 abr. 2015.

SOUZA, Rodrigo S. C. da; NASCIMENTO, Bruna S. do. Competências informacionais: uma análise focada no currículo e na produção docente dos cursos de biblioteconomia e gestão da informação. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 2, p. 130-150, jul./dez. 2010. Disponível em:
http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/730/pdf_40. Acesso em: 17 abr. 2015.

STALLIVIERI, Luciane. **O sistema de ensino superior no Brasil**: características, tendências e perspectivas. Caxias do Sul, RS: UCS, 2006. Disponível em:
http://www.ufsc.br/ufsc/tplPadrao/tplCooperacaoCapa/cooperacao/assessoria/artigos/imprimir/sistema_ensino_superior.pdf. Acesso em: 30 abr. 2014.

TAKAHASCHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARGINO, Maria das G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, v. 12, n. 2, p. 61-69, 2000. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1531/1505>. Acesso em: 11 jun. 2014.

TIBA, Içami. **Ensinar aprendendo**: novos paradigmas na educação. 18. ed. São Paulo: Integrare, 2006.

TRINDADE, Hélgio H. C. **Saber e poder**: os dilemas da universidade brasileira. São Paulo: Estudos avançados: 2000.

TURBAN, E. **Expert systems and applied artificial intelligence**. Ney York: Macmillan Publishing Company, 1992.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS). Processo seletivo UFFS/2013, 2013. Disponível em: http://www.uffs.edu.br/index.php?searchword=candidato%2Fvaga&ordering=&searchphrase=all&option=com_search. Acesso em: 9 maio 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Dados gerais do vestibular 2013. 2013. Disponível em: <http://antiga.coperve.ufsc.br/vestibular2013/relatorioOficial/estcac09.pdf>. Acesso em: 9 maio 2014.

VASCONCELOS, Marilúcia C.; AMORIM, Delza C. G. **A docência no ensino superior**: uma reflexão sobre a relação pedagógica. 2008. Disponível em: http://www.ibes2k9.com/docencia0312/Coletivo/2008_002_A_DOCENCIA_NO_ENSINO_SUPERIOR_UMA_REFLEXAO.pdf. Acesso em: 23 maio 2014.

VERLE, Lenara. **Novas imagens para um novo meio**: um estudo de caso do *website* de arte interativa SITO. Porto Alegre: PUCRS, 1999. Disponível em: www.lenara.com/papers/sito.doc. Acesso em: 15 ago. 2015.

VIEIRA, David V.; BAPTISTA, Sofia G.; CERVERÓ, Aurora C. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 45-58, maio/ago. 2013. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/15644/9684>. Acesso em: 11 jul. 2014.

VOLPATO, Sílvia M. B.; RODRIGUES, Leonel C.; SILVEIRA, Amélia. Inovação no acervo e no acesso de informações: o sistema de repositório institucional dos Tribunais de Contas do Brasil. **Perspectiva em Ci. Inf.**, v. 19, n. 4, p. 160-181, out./dez., 2014. Disponível em:
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1917>. Acesso em: 07 maio 2015.

WEINER, Sharon. The contribution of the library to the reputation of the university. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 1, p. 3-13, 2009. Disponível em:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133308001924>. Acesso em: 11 jun. 2014.

XAVIER, Rodolfo C. M.; COSTA, Rubenildo O. da. Relações mútuas entre informação e conhecimento: o mesmo conceito? **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 2, p. 75-83, maio/ago. 2010. Disponível em:
<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1757>. Acesso em: 14 maio 2014

ANEXO 1 – Autorização da pesquisa – Reitoria IFSC



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
GABINETE DO REITOR
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS – CEPHS

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES
ENVOLVIDAS**

Com o objetivo de atender às exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos, os representantes legais das instituições envolvidas no projeto de pesquisa intitulado "Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC): foco nos docentes do ensino superior" declararam estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que no desenvolvimento do referido projeto de pesquisa, serão cumpridos os termos da resolução 466/2012 e 251/1997 do Conselho Nacional de Saúde.

Local, 12 de novembro de 2014.

Ass: Pesquisador responsável (Orientador)

Ass: Responsável pela Instituição de origem

Nome: Silvana Rosa Lisboa de Sá
Cargo: Diretora Executiva do IFSC
Instituição: Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC
Número de Telefone: (48) 3877-9000

Silvana Rosa Lisboa de Sá
Diretora Executiva do IFSC
Reitora em Exercício
Portaria 1.891 D.O.U de 01/12/2011

ANEXO 2 – Parecer Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UDESC



PARECER CONSUSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Titulo da Pesquisa: PROPOSTAS E ADEQUAÇÕES DE SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC): FOCO NOS DOCENTES DO ENSINO SUPERIOR

Pesquisador: Edinei Antonio Moreno

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 39718414.1.0000.0118

Instituição PropONENTE: FUNDACAO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SC UDESC

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 972.492

Data da Relatoria: 03/03/2015

Apresentação do Projeto:

Como na Plataforma Brasil foram postadas 3 (três) versões do PB – Informações Básicas do Projeto, considerei a última versão, postada em 16/12/2014, às 14h54min25s, como a mais atualizada. Assim, no Resumo descrito no Projeto Básico observa-se que é um "Projeto de pesquisa de natureza aplicada com abordagem quali-quantitativa, objetivos de caráter exploratória e descritiva, com procedimentos técnicos do tipo levantamento. Possui objetivo geral de propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com às necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior, quanto às atividades de docência. Trata, no referencial teórico, assuntos inerentes à educação superior no Brasil, bibliotecas universitárias e às necessidades de informação dos docentes. Utilizará o questionário, com os docentes do ensino superior e bibliotecários do IFSC, como instrumento de coleta de dados. Espera-se como resultados identificar qual a interação existente entre o grupo pesquisado e propor e adequar os serviços necessários às bibliotecas do IFSC".

No Projeto Detalhado indica-se que é projeto de mestrado, apresentado ao Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina,

Endereço: Av.Madre Benvenuta, 2007

Bairro: Itacorubi

CEP: 88.035-001

UF: SC

Município: FLORIANOPOLIS

Telefone: (48)3321-8195

Fax: (48)3321-8195

E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br

Continuação do Parecer: 972.492

A pesquisa é do mestrando, Edinei Antonio Moreno, sob a orientação da Profª Marcia Silveira Kroeff.

O financiamento da pesquisa será feito com recursos financeiros próprios.

O Cronograma de início e término está coerente com a proposta da pesquisa.

Objetivo da Pesquisa:

Consta como Objetivo Primário:

"[...] Propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com às necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior, quanto às atividades de docência".

Consta como Objetivo Secundário:

"a) Identificar o perfil dos docentes do ensino superior e dos bibliotecários das unidades de ensino, b) Investigar as principais necessidades de informação, dos docentes, com relação às atividades de docência no ensino superior, c) Apresentar quais são as fontes de informação das quais os docentes do ensino superior obtêm as informações que são pertinentes ao preparo das atividades de docência e quais as principais dificuldades de acesso encontradas, d) Identificar os produtos e serviços oferecidos pelos bibliotecários do IFSC aos docentes do ensino superior, e) Identificar a interação existente entre os docentes do ensino superior e os bibliotecários do IFSC. f) Apontar soluções práticas, para as bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto às necessidades de informações para o exercício profissional do grupo pesquisado".

Consta como Desfecho Primário:

"As práticas educativas, proporcionadas por bibliotecários e professores nos centros de ensino superior, deverão oportunizar serviços mais adequados nas bibliotecas, permitindo que os beneficiários adquiram e coloquem em prática seus conhecimentos, aprimorem habilidades, mantenham relacionamentos sociais significativos e promovam a motivação e a melhoria do ensino. Espera-se com este estudo socializar o grupo de docentes do ensino superior com as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários das instituições da qual fazem parte. Assim, justifica-se a realização deste estudo, acreditando-se que a inserção de produtos e serviços que auxiliem nas atividades de docência dos professores de ensino superior, desenvolvidas por intermédio dos bibliotecários, possa resultar na reformulação da visão das bibliotecas em um ambiente mais acolhedor e interativo para toda a comunidade acadêmica".

Endereço: Av.Madre Benvenuta, 2007

Bairro: Itacorubi

CEP: 88.035-001

UF: SC **Município:** FLORIANÓPOLIS

Telefone: (48)3321-8195

Fax: (48)3321-8195

E-mail: cepsi.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 972.492

Os objetivos e desfechos apresentados no Projeto Básico conferem com os do Projeto Detalhado e são passíveis de serem desenvolvidos na pesquisa científica.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

No item Risco consta o seguinte: "Os riscos destes procedimentos serão mínimos, de constrangimento, por envolver questionamentos elementares do seu cotidiano relacionados às práticas profissionais educativas, não se realizando assim, nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas ou psicológicas e sociais dos indivíduos que participam do estudo. Caso tenha algum tipo de constrangimento ao responder o questionário, o respondente poderá desistir definitivamente de respondê-lo ou efetuá-lo em outro momento, respeitando o prazo da coleta dos dados. A sua identidade será preservada em sigilo, pois cada indivíduo será identificado por um número sequencial de respondentes, no mais, haverá uma única diferenciação, ou seja, se o indivíduo é docente ou bibliotecário".

No item Benefícios consta o seguinte: "Os benefícios e vantagens em participar deste estudo serão as contribuições teóricas e práticas para a área da Ciência da Informação e Biblioteconomia advindos dos resultados, bem como, a adequação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas às carências e necessidades de informações para o exercício profissional do grupo pesquisado".

Tanto os riscos como os benefícios estão coerentes e registrados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, respeitando a integridade dos participantes da pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Diante do apresentado no Projeto Básico existe adequação dos objetivos apresentados ao tipo de pesquisa a ser desenvolvida. Inclusive, no item "Metodologia Proposta", em relação aos procedimentos metodológicos descritos no Projeto Básico, resumidamente, explica-se como se pretende alcançar os resultados esperados na pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os seguintes documentos apresentados/anexados constam na Plataforma Brasil:

- Folha de Rosto
- Projeto de Pesquisa Básico
- Projeto de Pesquisa Detalhado
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Endereço: Av.Madre Benvenuta, 2007

CEP: 88.035-001

Bairro: Itacorubi

UF: SC

Município: FLORIANÓPOLIS

Telefone: (48)3321-8195

Fax: (48)3321-8195

E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 972.492

- Declaração de Ciência e Concordância das Instituições Envolvidas do IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina,
- Questionário para docentes do ensino superior,
- Questionário para bibliotecários,

Recomendações:

Não há recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Todas as pendências foram respondidas.

PENDÊNCIA 1

Ajustar o Cronograma de Execução, pois, o pedido ainda não foi aprovado no CEPSh.

PENDÊNCIA 2

Anexar na Plataforma Brasil a Declaração de Ciência e Concordância das Instituições Envolvidas do IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina, conforme modelo que consta no link <<http://www.udesc.br/?id=1125>>.

PENDÊNCIA 3

Anexar na Plataforma Brasil o Questionário para docentes do ensino superior.

PENDÊNCIA 4

Anexar na Plataforma Brasil o Questionário para bibliotecários.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado APROVA o Projeto de Pesquisa e informa que, qualquer alteração necessária ao planejamento e desenvolvimento do Protocolo Aprovado ou cronograma final, seja comunicada ao CEPSh via Plataforma Brasil na forma de EMENDA, para análise sendo que para a execução deverá ser aguardada aprovação final do CEPSh. A ocorrência de situações adversas durante a execução da pesquisa deverá ser comunicada imediatamente ao CEPSh via Plataforma Brasil, na forma de

Endereço: Av. Madre Benvenuta, 2007

Bairro: Itacorubi

CEP: 88.035-001

UF: SC

Município: FLORIANÓPOLIS

Telefone: (48)3321-8195

Fax: (48)3321-8195

E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 972,492

NOTIFICAÇÃO. Em não havendo alterações ao Protocolo Aprovado e/ou situações adversas durante a execução, deverá ser encaminhado RELATÓRIO FINAL ao CEPHSW via Plataforma Brasil até 60 dias da data final definida no cronograma, para análise e aprovação.

Lembramos ainda, que o participante da pesquisa ou seu representante legal, quando for o caso, bem como o pesquisador responsável, deverão rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE - apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

FLORIANÓPOLIS, 04 de Março de 2015

Assinado por:
Luciana Dornbusch Lopes
(Coordenador)

Endereço: Av.Madro Benvenuta, 2007	CEP: 88.035-001
Bairro: Itacorubi	
UF: SC	Município: FLORIANÓPOLIS
Telefone: (48)3321-8195	Fax: (48)3321-8195
	E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br

APÊNDICE A – Questionário dos bibliotecários

Questionário - Bibliotecários

Módulo 1

1 – Faixa etária

- () até 25 anos () de 26 a 35 anos () de 36 a 45 anos
() mais de 45 anos

2 – Titulação acadêmica máxima

- () Graduação () Especialização () Mestrado
() Doutorado () Pós-doc ou Phd

3 – Tempo de atuação na instituição de ensino IFSC

- () até 5 anos () de 6 a 10 anos () de 11 a 15 anos
() mais de 15 anos

4 – Antes de ingressar no IFSC, por quanto tempo você atuou profissionalmente como Bibliotecário?

- () até 5 anos () de 6 a 10 anos () de 11 a 15 anos
() mais de 15 anos () Não atuei

5 – Você realizou cursos de qualificação profissional nos últimos 12 meses?

- () Sim () Não

Quantos (aproximadamente)? _____

Módulo 2

6 – Qual o horário de funcionamento da Biblioteca?

R: _____

7 – A biblioteca atende durante todo o horário de funcionamento da instituição IFSC?

- () Sim () Não

8 – Quantos Bibliotecários atuam na Biblioteca?

- () 1 () 2 () 3 () mais de três

9 – Aponte os serviços oferecidos na biblioteca.
(Marque quantas opções forem necessário)

- Empréstimo domiciliar
- Serviços de referência presencial
- Serviços de referência virtual
- Normalização de trabalhos acadêmicos
- Confecção de fichas catalográficas
- Disseminação seletiva da informação
- Divulgação de novas obras, produtos e serviços
- Comutação bibliográfica
- Empréstimo entre bibliotecas

Outros serviços, cite-os: _____

10 – Em que situações as Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) estão presentes nas atividades desenvolvidas pela biblioteca?

(Marque quantas opções forem necessário)

- Serviços de empréstimo, devolução e renovação automatizado.
- Consulta *on-line* do acervo (só consultas).
- Consulta *on-line* do acervo (material completo).
- Consulta em base de dados.
- Disponibilização de *Wi-fi* para usuários.
- Computadores com Internet disponíveis aos usuários na biblioteca.
- Utilização de redes sociais para contato com os usuários.
- Site da biblioteca ou *Fanpage*, redes sociais.
- Não possui atividades com uso das TIC.

Outros exemplos: _____

11 – Com que frequência você atende os usuários **docentes do ensino superior** na Biblioteca?

Marque uma única opção.

- () Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

12 – Quais os serviços que os usuários **docentes do ensino superior** mais utilizam na Biblioteca? **Cite até três.**

R:

13 – A biblioteca oferece algum produto ou serviço específico para o usuário **docente do ensino superior**?

- () Sim () Não

Se sim, cite até três: _____

14 – Existe algum produto ou serviço que você gostaria de implementar na biblioteca e não consegue?

- () Sim () Não

Se sim, cite um exemplo: _____

Qual a barreira para implementação: _____

Módulo 3

15 – No IFSC, em que momentos o Bibliotecário tem a oportunidade de interagir com os docentes de ensino superior?
(Marque quantas opções forem necessário)

- () Não tenho a oportunidade
() Cursos e eventos de capacitação
() Eventos de confraternização

- () Nos horários de intervalo das aulas
() Biblioteca – em atividade com os alunos
() Biblioteca – em atendimento individual
() Atividades de iniciativa dos departamentos e outros órgãos da instituição
() Em sala de aula – no auxílio das atividades de docência
() Reuniões pedagógicas

Outros, cite-os: _____

16 – Na sua opinião, a biblioteca pode contribuir diretamente para o desenvolvimento das atividades de docência (práticas pedagógicas) dos docentes de ensino superior?

- () Sim () Não

Se sim, cite uma situação: _____

17 – Entre as atividades da biblioteca, existem produtos ou serviços que foram desenvolvidos em parceria com os docentes do ensino superior?

- () Sim () Não

Se sim, cite até três produtos e/ou serviços: _____

18 – Você realiza a divulgação do setor com o intuito de posicionar a biblioteca (produtos e serviços) dentro da instituição?

- () Sim () Não

19 – Comunica regularmente aos docentes do ensino superior as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) inerentes ao bibliotecário?

- () Sim () Não

20 – Caso tenha outras informações que possam contribuir com esta pesquisa, utilize o espaço abaixo.

APÊNDICE B – Questionário dos docentes do ensino superior

Questionário – Docentes do ensino superior

Módulo 1

1 – Faixa etária

- () até 25 anos () de 26 a 35 anos () de 36 a 45 anos
() mais de 45 anos

2 – Titulação acadêmica máxima

- () Graduação () Especialização
() Mestrado () Doutorado

3 – Tempo de atuação na instituição de ensino IFSC

- () até 5 anos () de 6 a 10 anos () de 11 a 15 anos
() mais de 15 anos

4 – Antes de ingressar no IFSC, por quanto tempo você atuou profissionalmente como docente do ensino superior?

- () até 5 anos () de 6 a 10 anos () de 11 a 15 anos
() mais de 15 anos () Não atuei

5 – Você realizou cursos de qualificação profissional nos últimos 12 meses?

- () Sim () Não

Quantos (aproximadamente)? _____

Módulo 2

6 – Considerando as categorias abaixo, indique a frequência com que você busca informações sobre os assuntos em questão.

Marque com um X no local escolhido:

- (1) Nunca (2) Raramente (3) Às vezes (4) Com frequência (5) Sempre

	1	2	3	4	5
Atividades do cotidiano (lazer, curiosidades etc.)					
Desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão					
Pesquisas para atualização profissional					
Preparação das atividades didáticas e pedagógicas					
Produção acadêmica (livros, artigos, projetos etc.)					
Ocupações profissionais além da atividade de docência					

7 - Caso tenha outros assuntos, não apresentados na questão acima, que costuma consultar, cite-os:

R: _____

8 – Em se tratando do preparo das atividades de docência, qual o meio de acesso costuma utilizar?

() Meio impresso () Meio eletrônico () Meio impresso e eletrônico () Outro: _____

Módulo 3

9 – Quando você precisa de uma informação para desenvolver suas atividades de docência, onde, frequentemente, costuma consultar?

Marque com um **X** no local escolhido:

(**1**) Nunca (**2**) Raramente (**3**) Às vezes (**4**) Com frequência (**5**) Sempre

	1	2	3	4	5
Acervo pessoal – livros, trabalhos, jornais, revistas etc.					
Biblioteca - livros, periódicos (jornais e revistas) etc.					
Contato com os pares (colegas de profissão)					
Internet – <i>google, google</i> acadêmico, sites de busca					
Base de dados <i>on-line</i> (Periódicos da Capes)					
TCC's, Dissertações, Teses (<i>on-line</i> ou impressas)					
Rádio e televisão					

10 - Caso tenha outras fontes que costuma consultar, não apresentadas na questão acima, cite-as: _____

11 – Indique as principais dificuldades que você encontra na busca e no acesso das informações quanto às suas atividades de docência.

(Marque até **cinco** dificuldades como principais)

- Grande variedade de fontes de informação (sobrecarga informacional).
- Caráter anárquico em relação à forma de organização das fontes de informação.
- Falta de confiabilidade das fontes consultadas.
- Indisponibilidade de tempo para busca de informação.
- Linguagem (jargões/terminologia desconhecida).
- Materiais insuficientes e/ou desatualizados.
- Obsoletismo e/ou insuficiência das tecnologias.
- Demora na obtenção de respostas e/ou documentos.

() Desconhecimento de estratégias de busca do material desejado.

Outros, cite até três: _____

Módulo 4

12 – Conhece os produtos e/ou serviços oferecidos pela biblioteca?

() Sim () Não

Se sim, cite até três: _____

13 – Tem conhecimento das atividades desenvolvidas pelo bibliotecário?

() Sim () Não

14 – Considera importante a participação dos bibliotecários no auxílio informacional aos docentes de ensino superior?

() Sim () Não

15 – Gostaria que a biblioteca oferecesse algum produto ou serviço específico aos docentes de ensino superior?

() Sim () Não

Se sim, aponte sugestões de produtos e/ou serviços: _____

Módulo 5

16 – Indique com que frequência utiliza a biblioteca do Câmpus (física e/ou virtual)?

Marque uma única opção.

() Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

17 – Utiliza os recursos informacionais da biblioteca para suas atividades de docência?

Marque uma única opção.

- () Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

18 – Procura o bibliotecário para orientações e/ou sugestões a respeito do desenvolvimento das atividades de docência?

Marque uma única opção.

- () Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

19 – Incentiva a utilização da biblioteca aos alunos do ensino superior?

Marque uma única opção.

- () Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

20 – A biblioteca de sua instituição atende as suas necessidades informacionais quanto às atividades de docência?

Marque uma única opção.

- () Nunca () Raramente () Às vezes () Com frequência
() Sempre

21 – Caso tenha outras informações que possam contribuir com esta pesquisa, utilize o espaço abaixo.

R: _____

APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) senhor(a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado intitulada "Propostas e adequações de serviços nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC): foco nos docentes do ensino superior", que aplicará um questionário, tendo como objetivo geral "Propor e adequar os serviços nas bibliotecas do IFSC de acordo com às necessidades informacionais do corpo docente do ensino superior, quanto as atividades de docência", mais especificamente pretende: a) Identificar o perfil dos docentes do ensino superior e dos bibliotecários das unidades de ensino; b) Investigar as principais necessidades de informação, dos docentes, com relação às atividades de docência no ensino superior; c) Apresentar quais são as fontes de informação das quais os docentes do ensino superior obtêm as informações que são pertinentes ao preparo das atividades de docência e quais as principais dificuldades de acesso encontradas; d) Identificar os produtos e serviços oferecidos pelos bibliotecários do IFSC aos docentes do ensino superior; e) Identificar a interação existente entre os docentes do ensino superior e os bibliotecários do IFSC; e f) Apontar soluções práticas, para as bibliotecas do IFSC, que minimizem as carências quanto às necessidades de informações para o exercício profissional do grupo pesquisado. Os questionários (on-line) serão enviados por meio do e-mail dos participantes. Os dados serão coletados junto ao Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, nos Câmpus que oferecem o ensino superior; sendo a população da pesquisa composta por bibliotecários e docentes do ensino superior. Não será obrigatório responder a todas as perguntas e a qualquer momento você poderá desistir da pesquisa e retirar o seu consentimento.

Os riscos destes procedimentos serão mínimos, de constrangimento, por envolver questionamentos elementares do seu cotidiano relacionados às práticas profissionais educativas, não se realizando assim, nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas ou psicológicas e sociais dos indivíduos que participam do estudo. Caso tenha algum tipo de constrangimento ao responder o questionário, o respondente poderá desistir definitivamente de respondê-lo ou efetuá-lo em outro momento, respeitando o prazo da coleta dos dados.

A sua identidade será preservada em sigilo, pois cada indivíduo será identificado por um número sequencial de respondentes, no mais, haverá uma única diferenciação, ou seja, se o indivíduo é docente ou bibliotecário.

Os benefícios e vantagens em participar deste estudo serão as contribuições teóricas e práticas para a área da Ciência da Informação e Biblioteconomia advindos dos resultados, bem como, a adequação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas às carências e necessidades de informações para o exercício profissional do grupo pesquisado.

As pessoas que estarão acompanhando os procedimentos de coletas serão os pesquisadores, Edinei Antônio Moreno, discente do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) – UDESC, curso de Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação e a orientadora, Doutora Márcia Silveira Kroeff, docente titular do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação - PPGInfo.

O(a) senhor(a) poderá se retirar do estudo a qualquer momento, sem qualquer tipo de constrangimento.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida por meio da não-identificação do seu nome.

Este termo de consentimento livre e esclarecido é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em poder do pesquisador e outra com o sujeito participante da pesquisa.

Agradecemos a sua participação.

EDINEI ANTONIO MORENO
 TEL: (48) 8419-5210
 END: Servidão Amazonas, 44 – Centro –
 Florianópolis – SC – CEP: 88.020-475

MARCIA SILVEIRA KROEFF
 TEL: (48) 3321-8517
 END: Centro de Ciências Humanas e da Educação -
 FAED / Av. Madre Benvenuta, 2007 - Itacorubá -
 Florianópolis – SC - CEP: 88.035-001

Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos – CEPSh/UDESC
Av. Madre Benvenuta, 2007 – Itacorubi – Fone: (48)3321-8195 – e-mail: cepsh.reitoria@udesc.br
Florianópolis - SC
88035-001

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e, que recebi de forma clara e objetiva todas as explicações pertinentes ao projeto e, que todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu compreendo que neste estudo, as medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim, e que fui informado que posso me retirar do estudo a qualquer momento.

Nome por extenso _____

Assinatura _____ Local: _____ Data: ____/____/____.