

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARIA VANIA LEITE

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS PROFISSIONAIS  
BIBLIOTECARIOS/AS DO SETOR DE REFERÊNCIA EM RELAÇÃO À  
DISSEMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

JOÃO PESSOA  
2015

MARIA VANIA LEITE

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS PROFISSIONAIS  
BIBLIOTECARIOS/AS DO SETOR DE REFERÊNCIA EM RELAÇÃO À  
DISSEMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia – Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me.<sup>a</sup> Leyde Klébia Rodrigues da Silva

JOÃO PESSOA

2015

### Catálogo da Publicação na Fonte

L533r Leite, Maria Vania.

Responsabilidade social dos profissionais bibliotecários do  
setor de referência em relação à disseminação das informações.  
/ Maria Vania Leite. – João Pessoa: UFPB, 2015.  
64f.

Orientador (a): Leyde Klébia Rodrigues da Silva.  
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca – serviço de referência. 2. Responsabilidade  
social - bibliotecário. 3. Disseminação da informação. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:02:316.663(043.2)

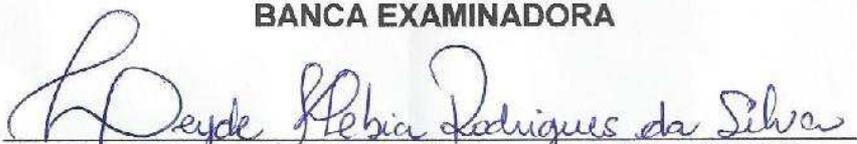
MARIA VANIA LEITE

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS PROFISSIONAIS  
BIBLIOTECARIOS/AS DO SETOR DE REFERÊNCIA EM RELAÇÃO A  
DISSEMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

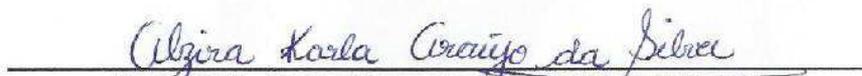
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia – Centro de Ciência Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 26 /de Fevereiro 2015

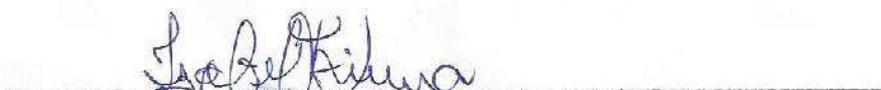
**BANCA EXAMINADORA**

  
Prof.<sup>a</sup> Me.<sup>a</sup> Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UEPB)

**Orientadora**

  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Alzira Karla Araújo da Silva (UEPB).

**Examinadora**

  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Izabel França de Lima (UEPB)

**Examinadora**

*Aos meus queridos pais (**Aparecida** e **Antônio**), que em sua simplicidade sempre se comportaram como doutores, diante da vida.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus**, meu Pai todo poderoso, por ter me dado forças, discernimento e capacidade suficiente para a realização desse trabalho. Senhor, obrigada por me ajudar em tudo, pela Inspiração e luz nos momentos de sombra e escuridão, pois, sem a tua luz e o teu amor nada seria.

A amada e doce mãe (**Aparecida**), minha rainha, que tanto me orgulho de ser filha, Ela que criou cinco filhos sozinha sem ajuda de ninguém, e que sempre foi minha mãe e meu pai desde que nasci. Ela que sempre foi o meu porto seguro, que me conforta e me acolhe em seus braços todos os dias. Sem ela, sem o seu amor e atenção eu não teria chegado onde estou hoje.

Ao meu pai (**Antônio Leite**), que mesmo distante sempre me apoiou em tudo. Obrigada por tudo!

À minha família (irmã (os), **Olivia, Lívia, Janicelia e Valdo**, sobrinhos(os) **Hellen, Joseane, Mirela e Heitor**) que sempre me apoiaram e acreditaram em mim ao longo dessa caminhada.

À minhas amáveis avós **Ana Maria e Antônia Leite** (in memoriam) e meus avôs **Antônio Venunta** (in memoriam) e **Joaquim Leite**, cuja simplicidade e amor que transpassava modificaram a minha vida.

Agradeço a **Denis Willian**, meu namorado, companheiro, amor e amigo, uma verdadeira dádiva de Deus, pelo incentivo, apoio e compreensão dedicados em todos os momentos desses 12 anos juntos, sempre foi meu porto seguro. Quem sempre me apoiou desde o início da minha caminhada. A você meu amor, meu muito obrigada por tudo, TE AMO.

A orientadora **Leyde Klébia Rodrigues da Silva**, que sem ela este trabalho não teria sido possível. Porque além de orientadora é também amiga pessoal de muitos anos, me acolheu desde os primeiros dias que cheguei na UFPB, sempre esteve ali ao meu lado nos momentos de alegria e também de tristeza. Enfim, teve grande responsabilidade pela construção deste trabalho, a ela meus sinceros agradecimentos.

Agradeço aos sogros **Hilda Miguel, Luiz Trajano**, e aos cunhados/as **Denise Trajano, Dayane Trajano, Daniele Souza e Lulinha Souza** pelo carinho que sempre tiveram comigo, pela atenção e incentivo.

As minhas amigas **Franciely Fernandes, Uliana Gomes, Maria Rosa e Larissa Almeida** que sempre estiveram ao meu lado em todos os momentos, na alegria e na tristeza, conviveram, suportaram, estimularam, brigaram e cederam, meus dias sem vocês nunca seriam os mesmos. A vida haverá de ser longa o suficiente para que propicie muitos momentos juntas.

As amigas/irmãs de curso, **Ana Izabel, Jennifer, Renata, Samara e Dayse** que se tornaram parte da minha família e me ensinaram muito sobre amizade e companheirismo. Sentirei muita falta de nossos momentos juntas.

Aos membros do **GEINCOS**, grupo de estudos que me acolheu, em especial a professora **Mirian de Albuquerque Aquino** que me deu oportunidade de crescer e me ajudou a amadurecer profissionalmente. A essas pessoas o meu, muito obrigada.

A minha turma querida do Curso de Biblioteconomia 2010.1, sou grata a Deus por colocar vocês em minha vida, com vocês passei bons momentos juntos, de aprendizado e brincadeiras.

A Banca Examinadora, representada pelas Professoras **Izabel França de Lima e Alzira Karla Araújo da Silva**. Muito obrigada pelas valiosíssimas contribuições.

A **RUMF** (Residência Universitária Masculina e Feminina), lugar que me recebeu para que pudesse estudar e vivenciar os momentos maravilhosos que presenciei enquanto estivesse lá.

À **Biblioteca Central** da Universidade Federal da Paraíba por permitir a realização da presente pesquisa.

A todos e todas que direta ou indiretamente contribuiriam para realização dessa etapa da minha vida, e não foram citados, porque não seria possível agradecer a tantas pessoas maravilhosas que Deus colocou e coloca sempre em minha vida, em poucas páginas, o meu, muito obrigada!

E, por fim, a todos aqueles que um dia acreditaram em meu potencial.

*Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la. (GROGAN, 2001)*

## RESUMO

Investigar de que modo se dá a responsabilidade social dos profissionais bibliotecários/as do setor de referência em relação à disseminação das informações é o objetivo geral deste estudo. Especificamente, pretende-se: identificar e conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua em bibliotecas universitárias; Caracterizar as atividades do bibliotecário de referência; Investigar as habilidades do bibliotecário de referência com vista à responsabilidade social. A metodologia do estudo fundamenta-se na abordagem qualitativa, com características de discursos coletivos. Caracteriza-se como pesquisa interpretativa, de potencial descritivo e exploratório, em que foi empregada a pesquisa bibliográfica, para se discutir sobre os conceitos e a construção das categorias teóricas. O universo da pesquisa foi a Universidade Federal da Paraíba - UFPB, os sujeitos/participantes foram três Bibliotecários/as de referência. A entrevista semiestruturada foi o instrumento empregado para a coleta dos dados, para cuja análise recorreu-se a alguns recursos da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Os resultados mostraram que a Biblioteca Central da UFPB é uma grande fonte de disseminação de conhecimentos, desempenha atividades por meio dos bibliotecários de referência, e seu foco principal é o serviço, a biblioteca presta serviço de informação aos usuários. Conclui-se que é importante que os profissionais do Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB estejam sempre interagindo com os usuários, pois só assim o nível de satisfação com a biblioteca estará cada dia mais elevado.

**Palavras-Chave:** Bibliotecas – Serviços de referência. Responsabilidade Social. Disseminação da Informação.

## ABSTRACT

The main purpose this research is to investigate that how give social responsibility to librarians from sector of reference in relation to the dissemination of information. Specifically, it intends to identify and to know the profile of librarian from university libraries; characterizing librarian's activities; Investigating librarian's abilities in order to social responsibilities. The methodology this study is relating to qualitative approach with feature of collective speech. It is characterized as interpretative research into, which has descriptive and exploratory potential, it was used the bibliographical search, discuss about the concepts and the constructions of theoretical categories. Universidade Federal da Paraíba – UFPB where was carried out a search and it was consulted three librarians who work there. The semi structured interview was the tool applied for collect information which was analyzed using some researches based on the Discourse of the Collective Subject technique. The results shown that Central Library from UFPB is a large source of spread of knowledge that performs activities through the librarians and it focusses on its service that gives information to own users. Finally, it is so important that workers from Reference Service of Library Central from UFPB should be interact with users thereby it will increase their satisfaction day by day.

**Keywords:** Libraries – Reference Service. Social Responsibility. Dissemination of information.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>AC</b>	Ancoragem
<b>BC</b>	Biblioteca Central
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>DSC</b>	Discurso do Sujeito Coletivo
<b>DSI</b>	Disseminação Seletiva da Informação
<b>ECH</b>	Expressões-Chave
<b>GEINCOS</b>	Grupo de Estudo Integrando Competências, Construindo Saberes, Formando Cientistas
<b>IC</b>	Ideia Central
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>RS</b>	Responsabilidade Social
<b>RSU</b>	Responsabilidade Social Universitária
<b>SISTEMOTECA</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba
<b>TSS</b>	Teoria das Representações Sociais
<b>UFPB</b>	Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</b>	<b>19</b>
3.1	O PROCESSO DE REFERÊNCIA	23
3.2	COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA	24
<b>4</b>	<b>DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>	<b>27</b>
4.1	DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO (DSI)	29
4.2	PROCESSO E VANTAGENS DA DSI	31
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	<b>33</b>
5.1	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL UNIVERSITÁRIA	36
<b>6</b>	<b>DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO: A VOZ DOS/AS BIBLIOTECÁRIOS/AS DE REFERÊNCIA DA BC/UFPB</b>	<b>40</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>53</b>
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA</b>	<b>60</b>
	<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b>	<b>62</b>
	<b>ANEXO A– TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O estudo propõe-se a investigar de que modo se dá a responsabilidade social dos profissionais bibliotecários/as do setor de referência em relação a disseminação das informações. Responsabilidade social essa que pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, [...] agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização [...] assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas a suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos (ASHLEY, 2002, p. 98).

Entender disseminar como a ação de difundir, propagar a informação. Entretanto, são as questões voltadas à disponibilização da informação que são consideradas como mais relevantes para serem analisadas, pois entende-se que disponibilizar seja a ação de oferecer ao público determinados serviços ou informações de maneira a permitir seu acesso e uso. Disponibilizar é, então, a ação mais completa, adequada, portanto, para ser praticada por sistemas de informação (GRACIOSO 2004). O serviço de referência está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário, foco principal da pesquisa como também abordaremos a Responsabilidade Social na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.

É parte também de nossas inquietações, surgidas nas experiências que tivemos na atuação como bolsista de iniciação científica em projeto de pesquisa, intitulado “Processos de apropriação, organização, disseminação e democratização da informação no MNOPB”, em que aprendemos como funciona o processo de fazer pesquisa.

Nas relações com os mestrandos e os doutorandos no Núcleo de Estudos e Pesquisas em Informação, Educação e Relações Étnico-raciais (NEPIERE) e no Grupo de Estudo “Integrando Competências, Construindo Saberes, Formando Cientistas” (GEINCOS), a interação possibilitou-nos estabelecer conexões com o objeto de estudo que deu origem a esta monografia, como um dos requisitos para a conclusão do Curso de Bacharel em Biblioteconomia, e interligar a temática

disseminação da informação, mais especificamente, estudar a relação da responsabilidade social dos profissionais bibliotecários/as do setor de referência em relação à disseminação das informações.

A escolha do tema Disseminação da Informação partiu do projeto do qual fiz parte como bolsista cujo plano de estudo se tratava especificamente dessa temática. Neste mesmo percebi que a disseminação da informação está ligada diretamente com o profissional que lida com as informações todos os dias. Dentro da biblioteca, percebi que o profissional que mais lida com a disseminação da informação é o bibliotecário de referência, sendo, portanto uma responsabilidade social do profissional de referência disseminar as informações.

Escolhi a UFPB por ser a Universidade da qual faço parte, daí surge à necessidade de contribuir com esse espaço realizando essa pesquisa.

Sendo assim, configura-se como objetivo geral da nossa pesquisa: Analisar a responsabilidade social do bibliotecário de referência da BC/UFPB no processo disseminação da informação. E, especificamente:

- a) Conhecer o perfil do bibliotecário de referência que atua em bibliotecas universitárias;
- b) Caracterizar as atividades do bibliotecário de referência;
- c) Investigar as habilidades do bibliotecário de referência com vista à responsabilidade social.

Partindo dessas preocupações, surgiu a pergunta de pesquisa: Qual a responsabilidade social dos profissionais bibliotecários/as de referência que atuam diretamente com a disseminação das informações.

Essa questão tem como fundamento a Responsabilidade Social. Neste ponto, é importante abordar a ética e os valores morais e culturais como parâmetros necessários a construção de um comprometimento com atitudes socialmente responsáveis. Apontamos como necessário à inclusão social, o acesso à leitura e informação como sendo indispensáveis para a construção e produção do conhecimento auxiliando a formação de cidadãos.

Em relação à estrutura, o estudo está composto por seis capítulos. Na *introdução*, apresentamos o objeto de estudo, a problemática, a justificativa e a relevância social e científica da pesquisa, explicitando como foi feita a escolha e o porquê das inquietações.

No segundo capítulo, apresentamos a metodologia e o tipo de pesquisa, os sujeitos envolvidos, os instrumentos de coleta de dados, fundamentados nas bases do pensamento científico.

O terceiro capítulo disserta sobre a “Disseminação da Informação”, quanto aos conceitos de autores que aborda esse assunto; a importância da Disseminação da Informação no setor de referência da Biblioteca Central da UFPB, os benefícios, suas vantagens e a influência nas bibliotecas.

O quarto capítulo trata da “Responsabilidade Social” um breve histórico, baseado concepção de alguns autores sobre o que é responsabilidade social.

O quinto capítulo descreve o “Serviço de Referência”, como é feito o processo de referência e as competências dos profissionais de referência.

O sexto capítulo da pesquisa enfoca o “Discurso do Sujeito Coletivo (DSC): um modo de ler discursos dos sujeitos”. Procedemos às análises dos dados obtidos por meio das falas dos/as Bibliotecários/as de Referência da BC/UFPB.

E, por fim, nas “Considerações Finais”, retomamos alguns aspectos significativos da pesquisa, expondo nosso posicionamento em relação ao tema investigado.

## 2 METODOLOGIA DE PESQUISA

O estudo insere-se numa abordagem qualitativa, com características da pesquisa interpretativista, relacionada com o sentido de intérprete, negociação e mediação da expressão de ideias de grupos e culturas. Para a revisão da literatura, foi empregada a técnica de pesquisa bibliográfica, por meio da qual se discutem os conceitos, visando à construção de categorias. Sua finalidade foi a de colocar a pesquisadora “em contato direto com o que foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas” (MARCONI; LAKATOS, 2002). Também permitiu a recuperação de uma variedade de informações para subsidiar e estruturar as decisões que os pesquisadores tomam em suas investigações.

A metodologia se desenvolve sob enfoques dinâmicos buscando subsídios para garantir a legitimidade da pesquisa com vista ao ponto final deste caminho sinuoso, qual seja, os objetivos traçados, bem como a validade dos frutos colhidos ao longo do percurso sob a forma de resultados.

A metodologia tem importância ímpar no desenvolvimento de uma pesquisa, pois, como afirma Duarte (2010, p. 67),

A metodologia da pesquisa é necessária para definir a natureza, o universo e a amostra da pesquisa, os instrumentos da coleta de dados, as técnicas utilizadas para análise, visando assegurar a execução dos objetivos propostos, e a compreensão do estudo realizado.

A metodologia são diretrizes utilizadas para se chegar ao resultado fim do que se propõe. Como afirma Cervo e Bervian (1983, p. 25) a metodologia é “um meio de acesso”, no qual o pesquisador define um destino pretendido e a cada nova etapa concluída ela mostra o posicionamento exato onde o pesquisador se encontra, bem como os próximos passos a serem seguidos cuidando, de informar qual o caminho mais propício para se chegar ao destino pretendido.

Os autores Alves e Aquino (2012) ao fazer em um estudo sobre a pesquisa qualitativa, suas origens, desenvolvimentos e utilizações nas dissertações do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – (PPGCI) da UFPB, de 2008 a 2012, alertam que:

No campo da pesquisa social, a pesquisa qualitativa pode ser entendida como uma práxis que visa a compreensão, a interpretação e a explicação de um conjunto delimitado de acontecimentos que é a resultante de múltiplas interações, dialeticamente consensuais e conflitivas, dos indivíduos, ou seja, os fenômenos sociais (ALVES; AQUINO, 2012, p. 81).

O universo da pesquisa foi a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba- (SISTEMOTECA). A Biblioteca Central (BC), sediada no Campus I, é o órgão responsável pela coordenação geral das atividades do SISTEMOTECA.

De acordo com informações dispostas na página online (<http://www.biblioteca.ufpb.br/>) da Biblioteca Central ela foi criada em 1961 no Regimento da UFPB, porém, somente em 1967 é que foram dados os primeiros passos para sua criação efetiva.

Ainda de acordo com a referida página, a primeira proposta de Estruturação da Biblioteca Central foi elaborada pelo renomado professor universitário e Bibliotecário Edson Nery da Fonseca, o projeto foi intitulado como “Teoria da Biblioteca Central”.

No final de 1976 teve início todo o processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central, a partir da junção do acervo das treze Bibliotecas Setoriais. Partindo então para a contratação de bibliotecários, atualização de acervo de livros e periódicos, elaboração e aprovação do regulamento do Sistema de Bibliotecas, criação de novos serviços, automação dos técnicos, entre outros, culminando com construção do prédio definitivo da Biblioteca Central com uma área construída de 8.500m<sup>2</sup>. Em 1980 o regulamento do Sistema de Bibliotecas foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

Possui a missão de dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB. Seu funcionamento é de segunda à sexta-feira das 07h30 min. às 22h e aos sábados das 8h às 13h.

Já a estrutura organizacional da Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-diretora, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) Divisões, que se subdividem em 11 Seções. Conta hoje com um acervo aproximado de 400.000 exemplares.

Encontra-se a seção de Referência, foco principal do presente estudo, sendo ela responsável pela formação dos usuários.

Os sujeitos participantes da pesquisa foram 03 (três) bibliotecários/as de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. Gravamos três entrevistas, tomando como base os critérios seguintes:

- O primeiro sujeito selecionado foi um bibliotecário/a de referência da Biblioteca Central que trabalha no setor de referência no turno da manhã;
- O segundo sujeito selecionado foi um bibliotecário/a de referência da Biblioteca Central que trabalha no setor de referência no turno da tarde;
- O terceiro foi um bibliotecário/a de referência da Biblioteca Central que trabalha no setor de referência no turno da noite.

Para a análise dos discursos dos sujeitos participantes desta pesquisa, optamos pela técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) que tem por finalidade reunir os discursos semelhantes e complementares dos sujeitos em um único discurso. Este discurso representa a manifestação do pensamento do grupo em relação a um tema específico e “resume o exposto nas várias expressões-chave, levando em conta as ideias centrais ou as ancoragens, que são comuns a um determinado discurso” (ALMEIDA, 2005, p. 71).

As perguntas da pesquisa foram analisadas qualitativamente, utilizando-se a metodologia do DSC. Para criar o sujeito coletivo, conforme sugere Lefèvre e Lefèvre (2003), selecionamos as principais categorias de cada resposta, reunindo-as por “semelhança semântica”. Em seguida, elaboramos os discursos coletivos para cada categoria. Os dados de identificação do sujeito (idade, sexo, profissão, escolaridade, cargo e tempo que trabalha na instituição.) foram considerados no decorrer das análises.

As 03 (três) entrevistas foram gravadas em dezembro de 2014, com duração de quinze a meia hora cada entrevista, foram gravadas na sala do setor de referência e nas salas da Biblioteca Central, localizada na Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

O roteiro da entrevista (Apêndice A), de caráter semiestruturado, serviu de “orientação e guia para o andamento da interlocução [permitindo] flexibilidade nas conversas e absorção de novos temas e questões trazidas pelo interlocutor como

sendo de sua relevância” (SOUZA *et al*, 2005, p. 136). Esse roteiro foi composto de por cinco perguntas feitas aos Bibliotecários/as de Referência.

Os instrumentos de coleta de dados adotados foram a observação e a entrevista semiestruturada (APÊNDICE A). Estas segundo Minayo (2005), o sujeito tem uma participação ativa, e o (a) pesquisador (a) pode fazer perguntas adicionais para esclarecer questões que visem compreender bem mais o contexto. As 03 entrevistas tiveram início em dezembro de 2014, foram gravadas com o auxílio de um MP4 e transcritas segundo os princípios da análise de conversação de Marcuschi (2001). Transcrever a fala é passar um texto de sua realização sonora para a forma gráfica, com base numa série de procedimentos convencionalizados, o que possibilita a criação de um objeto de estudo.

As entrevistas foram distribuídas em 03 momentos. A primeira entrevista foi gravada no dia 01 de dezembro de 2014 na sala de coordenação do Setor de Referência, às 09:00 horas com duração de gravação de 30 minutos, com a bibliotecária do Setor de Referência da Biblioteca Central Universidade Federal da Paraíba do turno da manhã; a segunda entrevista foi gravada no dia 02 de dezembro de 2014 em uma sala da Biblioteca Central, às 13:00 horas, com duração de gravação de 15 minutos, com a bibliotecária do Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba turno da tarde; a terceira entrevista foi gravada no dia 05 de dezembro de 2014 em uma sala da Biblioteca Central, às 18:00 horas com duração de gravação de 15 minutos, com o bibliotecário do Setor de Referência da biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba do turno da noite.

Antes de iniciar cada entrevista, fizemos uma breve explanação sobre o tema da pesquisa e seus objetivos, com o propósito de situar os sujeitos no contexto do objeto de estudo a ser pesquisado.

A técnica de análise é o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que tem os depoimentos como matéria-prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular. Esse expediente visa expressar o pensamento de uma coletividade, como se fosse o emissor de um discurso (LEFÈVRE; CRESTANA; CORNETTA, 2003). É uma proposta explícita de reconstituição de um ser ou entidade empírica coletiva, opinante, na forma de um sujeito de discurso emitido na primeira pessoa do singular (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003). É composto de questões abertas, que agrupam os estratos dos depoimentos

de sentido semelhante em discursos-síntese, redigidos na primeira pessoa do singular, como se uma coletividade estivesse falando.

A análise do processo de disseminação da informação seguiu os seguintes passos, sugeridos pelo DSC: 1 - extraímos as expressões-chave (ECH) que são fragmentos do discurso transcritos do sujeito; 2 - identificamos a ideia central (IC), que é “a descrição, precisa e direta, dos significados do conjunto dos discursos que foram analisados e destacados nas expressões-chave [...] descreve o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo” (ALMEIDA, 2005, p. 71); 3 - utilizamos a ancoragem (AC), “figura metodológica que indica a teoria, o pressuposto, a corrente de pensamento e o fundo do conhecimento que o sujeito aceita e compartilha de uma maneira natural para representar um dado fenômeno da realidade” (ALMEIDA, 2005, p. 71).

### 3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O conceito de serviço de referência provém do inglês *reference work*, mas tem origem latina com o termo *refere* que significa “indicar e informar” (LINE, 1974). Tal conceito começou a difundir-se com o surgimento das primeiras universidades, quando foi criada uma seção independente voltada à prestação de serviço de assistência aos leitores. Com o passar dos anos a atividade transformou-se, motivada pela nova perspectiva da área de informação que passou do paradigma do acervo para o do acesso.

No âmbito das bibliotecas universitárias, o serviço de referência ganhou força ao se aliar ao ensino e à pesquisa, o que instaurou a ampliação da consulta a diversas fontes bibliográficas, estendendo assim a necessidade de um profissional para auxiliar na busca de informações. Wyer (1930) no primeiro manual escrito sobre o serviço de referência ressalta que não é possível organizar os livros de forma mecânica, tendo assim a necessidade de um “elo vivo entre o texto e o leitor”.

Dentre todos os serviços prestados pelo bibliotecário, o que mais proporciona o contato (quase sempre) face-a-face com o usuário é o serviço de referência. É no serviço de referência onde o usuário tem o primeiro contato com o bibliotecário e, por isso pode-se considerar este setor como a “porta de entrada” do usuário para a busca da informação.

Nas palavras de Grogan (1995, p. 15) “o trabalho de referência, [...] trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. É o trabalho de referência que dá suporte a busca de informações dos usuários. Assim sendo, compreende-se que o trabalho de referência é uma das mais sublimes funções do bibliotecário e também a mais sinuosa, afinal, lida diretamente com pessoas. O bibliotecário de referência não fornece simplesmente informações, mas atende as necessidades cognitivas do ser humano (GROGAN, 1995, p. 15).

Com base nestes fatores podemos inferir que o bibliotecário de referência é o mais habilitado a incumbir-se da função de educador de usuário. Para Macedo (1990, p. 13), o serviço de referência se divide em cinco linhas de atuação: “Serviço de referência propriamente dito; Educação do Usuário; Alerta e Disseminação da Informação; Comunicação Visual/ Divulgação da Biblioteca; Administração/ Supervisão do setor de referência”. Tais linhas têm como objetivo principal descrever

as práticas constantes no serviço de referência e a sua participação no papel de ambiente transformador qual se insere a biblioteca.

A seção de referência é a que toma o pulso de todas as seções da biblioteca porque é nela que se deve realizar um serviço que depende da soma de todos os esforços das várias seções, daí ser necessário ela estar vigilante para atuar seguramente como colaboradora no planejamento geral das atividades da biblioteca. Sua missão como colaboradora seria no sentido de averiguar até que ponto é concedido as facilidades necessárias às demais seções para realizar, dentro de curtos espaços de tempo e de forma correta, as atividades que lhes são atribuídas.

O serviço de referência inclui a ajuda direta e pessoal da biblioteca às pessoas que procuram informações, qualquer que seja o fim, e também inclui várias atividades bibliotecárias especialmente destinadas a tornar mais acessíveis as informações. (HUCTCHINS, 1994).

Dessa forma, o serviço de referência abrange não somente as tarefas de localizar informações como a de selecionar obras de acordo com a clientela, afim de, a posteriori, ter onde buscar as informações.

Nem todas as bibliotecas possuem uma seção de referência estruturada, mas todas, de alguma forma, prestam serviços de referência. Há vários casos de bibliotecas pequenas em que todas as atividades da biblioteca serão realizadas por uma só pessoa, em grandes bibliotecas haverá um departamento, divisão ou seção de referência.

O serviço de referência vem sendo discutido desde o século XVIII. Conforme Grogan (2001), O autor do primeiro trabalho sobre este serviço publicado em 1876, foi Samuel Swett Green. Grogan (2001) afirma que, há 38 necessidades de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca foi sugerida por Green. Foram decorridos dez anos até que essa denominação começasse a ser efetivamente utilizada.

É um campo de atividades bastante abrangente (SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005). O serviço de referência está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário.

Para Ranganathan (1961), o serviço de referência é o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos. Este autor enfatiza a necessidade do usuário em relação à informação e destaca a importância da

proximidade entre ele e o bibliotecário, numa relação que define como pessoal. Para Hutchins (1973, p. 4).

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

Embora as definições de Ranganathan (1961) e Hutchins (1973) sejam muito utilizadas para definir o serviço de referência, este conceito vem sendo repensado. Para Grogan (2001, p.7), este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. A função de referência vai além da coleção da biblioteca. O profissional deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando sua rede de informação.

O serviço de referência deve cumprir o seu principal objetivo, que é o de informar. Porém, este serviço não deve servir como afirma Grogan (2001, p.8), para a “comodidade do usuário”, mas, permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os leitores.

Grogan (2001) afirma que não existe uma teoria específica para o serviço de referência. Segundo ele, ainda não conhecemos o suficiente sobre o processo de referência para compreendermos suas sutilezas e complexidades.

Mangas (2007, p.8), afirma ainda, que: “serviço de referência é todo aquele serviço que na biblioteca esta incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas” e, estabelece ainda, algumas funções que devem ser seguidas no serviço de referência como se verifica no Quadro 1, a seguir:

**Quadro 1- Funções do serviço de referência**

Funções do Serviço de Referência	Descrição
<b>Acolher</b>	Receber com simples simpatia e profissionalismos os utilizadores. É o serviço por excelência que faz ponte entre o bibliotecário e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas da biblioteca.
<b>Informar</b>	Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários
<b>Formar</b>	Ensinar/treinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.
<b>Orientar</b>	A informação é pensada de dois Níveis; - orientação dentro do espaço físico da biblioteca. Consulta ao acervo; - encaminhamento do usuário para os serviços que melhor possam responder suas necessidades (obra, fonte ou recurso de informação).

**Fonte:** Adaptação de Mangas (2007, p.3)

A finalidade, portanto, do profissional da informação (Bibliotecário), é proporcionar o acesso à informação por meio do processo de mediação, em que, as novas tecnologias, se constituam em ferramentas necessárias para o efetivo êxito de todas as atividades desenvolvidas nas instituições.

Este serviço não se restringe a funções unicamente de relação direta e pessoal com o usuário, e sim, vai além e agregam as tarefas que o bibliotecário realiza nos bastidores da informação como a seleção e organização do acervo. Para Alves e Vidotti (2006, p.1), o serviço de referência “é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam às necessidades informacionais dos usuários [...]”. Trata-se então, de um trabalho que se encontra integrado aos demais setores, serviços e processos da biblioteca.

### 3.1 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

O processo de referência é a atividade que envolve o usuário no processo de busca de informação. Este processo parte do contato inicial, quando o usuário formula sua questão, reconhece a existência de um problema e se estende até a entrega da resposta, e o entendimento de que o problema foi solucionado.

Para Ranganathan (1961), o serviço de referência é dividido em três etapas: a *primeira* envolve a preparação e a manutenção da coleção; a *segunda*, o questionamento do usuário; a *terceira* finaliza com a assimilação da experiência na procura da resposta do usuário. Para Katz (1997), o processo de referência consiste em três elementos principais: a informação, o usuário e o bibliotecário de referência.

Vários autores discutem este processo. Figueiredo (1992) afirma que ele é composto por seis fases:

- 1) Seleção da mensagem;
- 2) Negociação;
- 3) Seleção da resposta;
- 4) Renegociação;
- 5) Desenvolvimento das estratégias de busca;
- 6) Busca da informação.

O processo proposto por Figueiredo (1992) envolve o usuário em quatro fases: a seleção da mensagem, a negociação, a seleção da resposta e a renegociação. As duas restantes são realizadas pelo bibliotecário de referência.

A rotina do bibliotecário como mediador e facilitador do processo de recuperação da informação, segue algumas etapas que, segundo Grogan (2001) constituem o processo normal de referência, formando assim oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Sendo que, é a partir da questão inicial realizada pelo usuário que o bibliotecário inicia o processo de referência propriamente dito.

Uma das etapas que Grogan (2001) cita no processo de referência é a entrevista e é nesse momento que se elucida questões não muito definidas pelo usuário. Nesse sentido, deve o bibliotecário buscar soluções eficazes, filtrar as perguntas e determinar uma estratégia de busca que possa levar a uma resposta, a

qual será avaliada em conjunto com o usuário, podendo esta ser a solução do problema ou não.

### 3.2 COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

Competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, sejam materiais ou virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário. Assim sendo, para Rasche (2005) o bibliotecário é um perito e suas atividades reúnem diferentes técnicas e conhecimentos, que exigem determinadas competências, uma vez que atende a diferentes fins e perfis de usuários.

Segundo Souza e Farias (2011) para realização do seu trabalho o bibliotecário, além de dominar a coleção de referência deverá ter aptidão para relações humanas, ou seja, além das técnicas é preciso fazer-se útil e necessário para perceber as necessidades dos usuários e desenvolver estratégias para resolvê-las. Corroborando Grogan (2001), no sentido de que atributos pessoais tais como: simpatia, criatividade, confiança deveriam estar presentes em todos os profissionais. Depreende-se que, as habilidades e as competências do bibliotecário de referência vão sendo desenvolvidas ao longo do tempo, por meio do conhecimento formal e da prática do serviço diário, levando o profissional a ter mais segurança no trato com o usuário.

A ideia do bibliotecário acessível ao usuário para orientá-lo surgiu nas bibliotecas públicas e depois se estendeu às bibliotecas acadêmicas. Conforme Ochôa (2005, p. 5), Dewey destacou três aspectos fundamentais do trabalho de referência:

- a) A constituição de uma nova tarefa, mais virada para os instrumentos de pesquisa, converte-se numa indagação das interações possíveis entre o valor da coleção documental e a eficácia das respostas aos utilizadores;
- b) Assume importância fundamental a experiência do bibliotecário, que deve possuir um conhecimento ao mesmo tempo enciclopédico, objetivo e exaustivo das fontes de informação disponíveis, pensando já em cada utilizador e nas questões que coloca;

- c) Questões que coloca. Neste sentido, a experiência converte-se na competência mais relevante para ocupar as novas funções.

Finalmente, o bibliotecário deixaria de se centrar na organização dos fundos documentais, para se centrar numa nova categoria - o leitor que o procura.

O bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades inerentes a sua função, como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise. Deve ainda conhecer o ambiente da unidade de informação e a coleção de referência de forma aprofundada. Segundo Bertholino e Curty (1997, p. 215) as funções deste profissional são:

- Responder chamadas dos usuários; b) dar assistência no monitoramento da busca/pesquisa dos usuários; c) interpretar os meios de acesso da network; d) interpretar a informação; e) aplicar o sense-making (filtrar, achar o significado, compreender) para o usuário; f) prover assistência de referência para usuários; g) tornar-se um professor, instruindo pessoas em como explorar recursos informacionais; h) instruir no uso da biblioteca eletrônica.

Este profissional atua como disseminador da informação e é o responsável por fazer a informação circular. Segundo Hutchins (1973), a primeira qualidade de um bibliotecário de referência diz respeito à sua acessibilidade: estar fisicamente acessível, mostrando sinais inequívocos de interesse e boa vontade. Outras qualidades são propostas por Pimenta (2002): inteligência, precisão, critério, fidedignidade, conhecimento profissional, cortesia, iniciativa, tato, equilíbrio, eficácia, perseverança, curiosidade intelectual e flexibilidade.

Outras qualidades fundamentais são a capacidade de análise e de síntese para responder às perguntas dos usuários. Martucci (2000, p. 103) considera que a “prática social de referência é um processo educativo, o bibliotecário pode ser visto como um bibliotecário-professor, convivendo com usuários e alunos”.

Este profissional é um sujeito que constrói conhecimento a partir de sua experiência profissional. Segundo Shulman (1987 *apud* MARTUCCI, 1998, p. 44):

a base do conhecimento do bibliotecário de referência pode ser considerada como advinda de duas fontes, consideradas como os domínios da educação e da experiência a partir dos quais os profissionais podem delinear seu conhecimento.

O bibliotecário de referência precisa estar apto a utilizar os recursos disponíveis, ser capaz de promover a transferência da informação e ter como suporte às tecnologias (GOMES *et al*, 1998).

O bibliotecário de referência é desafiado a desenvolver novas formas de mediação para tornar a necessidade de informação satisfeita (PEREIRA; BRENHA, 2011). Isso se dá devido ao crescimento contínuo do fluxo de informações e das tecnologias disponíveis, sendo imperativo que o bibliotecário se aperfeiçoe continuamente, melhorando suas habilidades para atender aos usuários de forma eficiente. Segundo Silva e Cunha (2002, p.82) essa atitude: “[...] influenciará diretamente a vida de todas as pessoas e irá requerer competências de cunho educativo”.

O trabalho do bibliotecário de referência é cada vez mais importante, faz-se necessário a capacitação técnica, logo, a compreensão de que ele exerce um papel dinamizador. O usuário é um agente do processo de informação, e sua orientação no uso das fontes de informação é, sem dúvida, uma das competências essenciais deste profissional (MARTUCCI, 2000).

## 4 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Disseminar informação supõe tornar pública a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição (OLIVEIRA, 2000). A partir da compreensão biblioteconômica entendemos a expressão “disseminação da informação” como resultado dos esforços e das iniciativas para divulgar a sociedade as atividades próprias da administração pública e ações que visam à transferência de informações (OLIVEIRA, 2000).

Para Carvalho (2003), a palavra disseminação provém do latim *disseminatore* e quer dizer ato ou efeito de disseminar, dispersar, difundir, distribuir, vulgarizar entre outras denominações. Visa à organização de um sistema corrente de informação e trata de um processo que reúne as pessoas e serviços, o autor da informação, os pesquisadores em busca da informação, os indexadores, os serviços de divulgação, o fornecimento dos documentos e os usuários (CARVALHO, 2003). Longo (1985) por sua vez, afirma que o processo de disseminação da informação envolve a coleta da informação produzida, sua indexação e divulgação, a fim de tornar essa informação acessível aos usuários. Em outras palavras, “o processo de disseminação da informação depende da eficiência de várias pessoas e/ou serviços” (LONGO, 1985, p. 82).

A disseminação da informação como disciplina é antiga. Hoje é afetada pelo desenvolvimento das tecnologias da inteligência, portanto, devemos observar a sua recepção de forma não monolítica. É considerada por alguns autores como o ato de levar a informação ao usuário por meio dos canais de comunicação.

O debate sobre disseminação da informação, associado à transferência, sugere, atualmente, que se abandone a unidirecionalidade emissor-receptor para contemplar o usuário numa dimensão mais ampla, que o inclui como participante ativo do processo informacional. Essa perspectiva põe em destaque o significado da mensagem, cuja compreensão e utilização dependem da forma como ela é veiculada e das condições do receptor e da recepção. (LARA; CONTI, 2003). Quando há condições para a assimilação, ocorre, segundo Barreto (1994), modificação do estoque de informações do indivíduo, razão pela qual o autor sugere que ela seja concebida como uma "estrutura significante" capaz de gerar conhecimento.

A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização. Lara e Conti (2003, p. 26) asseveram que a disseminação da informação governamental compreende “não só os resultados dos esforços e das iniciativas de divulgação à sociedade das atividades próprias da administração pública, como também as ações que visam à transferência de informações” e que variam conforme sua atividade básica, seus objetivos e percepção de necessidades da sociedade. Os autores acrescentam que as atividades de disseminação da informação, feitas por órgãos ou instituições governamentais, “buscam, quase sempre, a ‘democratização da informação’” (Lara; Conti, 2003, p. 27).

Na disseminação da informação há vários fatores que intervêm na formulação de propostas pragmáticas, particularmente quando se trata de instituições governamentais. Ao trazer o debate para situações mais concretas, é importante tecer algumas observações que podem auxiliar a se definirem políticas de informação mais consistentes (LARA; CONTI, 2003).

A disseminação é vista como uma consequência, um resultado natural da produção, mais ou menos como um apêndice ao capítulo crucial dos levantamentos e das pesquisas que dão origem à informação. É como o final de uma maratona, na qual os atletas, exauridos pelo esforço despendido nas etapas anteriores, querem apenas chegar, sem se importar com a precisão ou elegância das passadas (CUBILLO, 2003). Prova disso, além da escassa literatura existente sobre o tema, é que os planos tabulares, a seleção dos recortes de informações a serem divulgadas e as formas de saída dos dados são, quase inteiramente, predefinidos, ou seja, praticamente à revelia da recepção.

O grande problema da disseminação é a criação de condições para facilitar o fluxo de informações para propiciar o conhecimento a todas as pessoas. E ele reside na linguagem ou, mais especificamente, nas linguagens, que requer, antes de tudo, a existência de elos de significação entre produção e recepção (LARA; CONTI, 2003).

A disseminação da informação “para aqueles que dela necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o motivo real da Biblioteconomia e da Ciência da Informação” (WERSIG; NEVELLING, 2008). Nessa

perspectiva Barros (2003), sugere que na disseminação da informação, o profissional da informação precisa considerar:

- a) O conhecimento sobre o usuário da informação, suas necessidades reais e seus desejos;
- b) A formação e a educação continuada do profissional da informação (bibliotecário e sua equipe), que atente também para os problemas sociais advindos do baixo nível informacional das sociedades e assimilem que a informação pode reverter esse quadro por meio de (muito) esforço objetivo e de atuação consciente;
- c) A contribuição dada pelo exercício do papel de formador de cidadãos pelo profissional da informação, cômico da sua própria cidadania e da postura política assumida no cotidiano;
- d) A disseminação da informação não é neutra; envolve uma carga ideológica de risco, mas que não permite a inanição ou indiferença;
- e) A disseminação da informação, em que pesem todas as reflexões e aportes teóricos sobre seu estatuto, se dá pela concretização da prática, envolvendo serviços e produtos informacionais, de acordo com o perfil do público-alvo/usuário, que nem sempre sabe que é cidadão e que tem assegurado, entre outros, o direito à informação.

Porém, “a disseminação informacional por meio das fontes de informação da Web faz com que o homem tenha condições de modificar suas ações e, conseqüentemente, passe a ter maior controle e integração com as instituições sociais de forma mais democrática” (SILVA, 2010, p. 59).

#### 4.1 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

Disseminação Seletiva de Informação ou apenas DSI, é a tradução do termo inglês *Selective Dissemination Information* ou SDI. Serviço de Disseminação Seletiva da informação (DSI), que é uma das técnicas adotadas para minimizar o problema causado pelo grande número de publicações.

Lunh (1961, p. 132) entende a DSI como “aquele serviço dentro de uma organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes, para aqueles pontos onde a probabilidade de utilização, em conexão com o interesse corrente do usuário, seja alta”. Após os primeiros trabalhos

de Luhn (1961), os conhecimentos em torno do desenvolvimento da DSI passaram a ser utilizados em diversas áreas do conhecimento, em especial nas áreas de química, biologia, informática, física e medicina. Na área de biologia, inclusive, já se discutiam formas de oferecer este serviço de maneira computadorizada.

Para Bax *et al* (2004) um típico serviço de DSI tem por objetivo prover cada usuário, inscrito com uma lista periódica e personalizada, dos novos trabalhos que deram entrada na base de dados e que podem se constituir em subsídios para trabalhos em andamento ou interesses.

Longo (1978, p. 104) afirma que o ponto crucial para o sucesso do serviço de DSI baseia-se na construção do perfil do usuário e mais precisamente no método utilizado para a obtenção de tais dados.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130), entendem a DSI como “Difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...] notificação seletiva”. Esta notificação pode ser chamada também, em inglês de *current awareness*, termo que tem seu estudo muito próximo dos conceitos da DSI.

Na realidade brasileira, no início da prestação do serviço de disseminação seletiva de informação, era feita por bibliotecas especializadas. Os serviços de DSI eram elaborados manualmente com base no acervo local de periódicos, para a produção de listas selecionadas de títulos e artigos e a distribuição de resumos a poucos usuários. Segundo Almeida (2008, p. 36), com o surgimento de novas tecnologias o serviço de DSI foi gradativamente incorporado aos formatos eletrônicos e aos sistemas informatizados. Dessa forma, as pesquisas bibliográficas ganharam agilidade.

Muitos serviços de disseminação seletiva de informações são estruturados de modo a atender às demandas dos usuários. Isto quer dizer que o serviço está estruturado tendo como pressuposto que o usuário tem clareza da informação de que necessita.

Contudo, os estudos realizados a partir das abordagens centradas no usuário, não se limitando aos serviços de disseminação seletiva de informações, alertam que o fato de que nem sempre os usuários estão conscientes de sua real necessidade e que mesmo quando tem tal consciência ainda é possível existir alguma lacuna (falha) em sua representação, isto é, aquilo que apresentam como demanda para satisfazê-la.

Pode-se concluir a partir dessas definições que o serviço de DSI envolve, basicamente, os seguintes itens: seleção, análise e indexação de documentos; levantamento de perfil de interesse de usuários; e adoção de algum critério que canalize as informações relevantes, periodicamente aos usuários.

Pode-se perceber também que o uso de meios eletrônicos nesse serviço decorre de um processo tecnológico que permite requintar o processo, tornando-o mais eficiente.

#### 4.2 PROCESSO E VANTAGENS DA DSI

No processo de DSI, existem algumas etapas comuns a todos os programas; entretanto, apresentam características próprias, de acordo com os objetivos e necessidades da instituição em que é implantada.

Como etapas comuns, NOCETTI (1980) cita:

- a) Levantamento de perfis de interesse de usuários;
- b) Análise e tradução do perfil levantado em uma linguagem compreensível pelo sistema;
- c) Arquivamento dos perfis;
- d) Recuperação de informação através da confrontação dos perfis arquivados com as informações bibliográficas;
- e) Controle de qualidade das listagens e expedição de listagens aos usuários.

Várias são as vantagens oferecidas pelo serviço de DSI. Nocetti (1980) cita algumas, de acordo com diferentes pontos de vista.

Do ponto de vista do usuário: caráter personalizado do serviço; redução de tempo na tarefa de manusear documentos na biblioteca; recebimento de informações atualizadas sobre os avanços de sua área e facilidade com que conseguem preparar seus arquivos pessoais.

Do ponto de vista do pessoal de informação: poupança de tempo utilizado em pesquisas bibliográficas e elaboração de listagens. Já do ponto de vista da instituição: benefícios gerados; maximização do aproveitamento dos recursos humanos e documentários.

As vantagens do serviço de DSI, relacionados ao tempo gasto pelos usuários em selecionar documentos, ao uso da biblioteca, à atualização do usuário, à

interação bibliotecários/usuários/sistema, auxílio em serviços bibliotecários, à abstenção de duplicações, à rentabilidade dos recursos financeiros, etc.

O serviço de DSI tem uma influência positiva nos vários serviços executados na biblioteca. Nocetti (1980) descreve alguns setores que recebem essa influência:

- a) **Seleção e Aquisição:** as listagens oferecem orientação para as futuras aquisições e permitem ao usuário o conhecimento das publicações. Assim, através das notificações, o usuário exerce pressão sobre a biblioteca quanto à aquisição de novas obras.
- b) **Serviços cooperativos:** para atender aos usuários faz-se necessário, esforços em relação a convênios de empréstimos entre bibliotecas e comutação bibliográfica.
- c) **Processos técnicos:** o aumento na quantidade de documentos faz com que os catalogadores e indexadores acelerem suas rotinas.
- d) **Referência:** os bibliotecários de referência tende a melhorar a interação usuário/sistema.
- e) **Circulação:** atende a um número maior de consulentes.
- f) **Tradução:** a diversidade de idiomas das referências bibliográficas disseminadas evidencia a necessidade de contatos com grandes centros de tradução ou tradutores locais.

A sociedade da informação-conhecimento-aprendizagem supõe novos papéis dos bibliotecários/as como agente da disseminação da informação. É necessário conhecer o contexto social para o exercício de seu papel de agente de disseminação e facilitar o uso da informação.

A internet deve ser usada para levar a biblioteca tradicional a assumir a responsabilidade de disseminar a informação científica entre pesquisadores acadêmicos, abrigando sua produção em bases de dados e promovendo sua responsabilidade social, quer em termos internacionais, nacionais como regionais e locais.

## 5 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Segundo fontes renomadas, como o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (RS), cujo endereço eletrônico ([www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)) traz informações, textos e livros sobre diferentes facetas da responsabilidade social, os estudos pioneiros que trazem à tona o tema RS surgem nos EUA, anos 50 do século passado, graças às iniciativas sequenciais de Charles Eliot, Arthur Hakley e John Clarck, respectivamente, em 1906, 1907 e 1916. A princípio visualizadas como manifestações de cunho socialista e, portanto, sumariamente desprezadas, somente nos anos 1950, especificamente, 1953, ainda nesse país, o livro de Howard Bowen, *Social responsibilities of the businessman*, consegue credibilidade. Mais adiante, década de 1970, associações profissionais e científicas, como *The American Accouting Association* e *The American Institute of Certified Public Accountants*, a partir de estudos consistentes, posicionam a RS como fator essencial às organizações empresariais.

O segundo enfoque, idealizado pelos adeptos da Responsabilidade Social, representados por autores como Ashley (2003), Duarte e Torres (2002) e Instituto Ethos... (2012), defende, com veemência, a postura das empresas que vivenciam um comprometimento ético com o progresso social mediante uma postura proativa para a solução ou melhoria dos graves problemas sociais.

Fazendo alusão a estudiosos que tratam da questão da responsabilidade social, Calderón (2006, p. 13) afirma que “existe um fio condutor que perpassa a necessidade de estabelecer um novo contrato ou pacto social entre a universidade e a sociedade, tendo como norte o desenvolvimento humano”. Já Carrizo (2006) concorda que o novo pacto deve incidir na responsabilidade social da universidade.

Na tentativa de operacionalizar um conceito, aceitamos a ideia de que responsabilidade social é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da universidade com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas institucionais compatíveis com o seu projeto de transformação da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução da pobreza e da desigualdade racial.

A literatura aponta controvérsias em relação ao uso do conceito de responsabilidade social nas universidades. Entretanto, Wallayes (2006, p.35) afirma

que “a reflexão acerca da responsabilidade social só recentemente teve início no âmbito universitário”. Entretanto, para alguns estudiosos, o uso do conceito tem sido inadequado porque a procedência de uma matriz empresarial não se adequaria à natureza pública das IES, uma vez que as universidades não se caracterizam como empresas. Para outros, “trata-se de um conceito que se enquadra na lógica neoliberal e que responde aos interesses de um projeto de sociedade excludente, impulsionado pelas grandes agências multilaterais (Banco Mundial, FMI, entre outros), com os quais a universidade não poderia compactuar” (CALDERÓN, 2006, p. 9). Este autor coloca que uma parte dos setores da intelectualidade brasileira que se opõem a essa proposta, afirma que o risco maior diz respeito à dependência da universidade ao mercado e à perda de sua autonomia, perdendo esta instituição de ser um espaço crítico e produtor livre e desinteressado de conhecimentos.

A responsabilidade social, de acordo com Ashley (2006), é um valor cultural cada vez mais aceito e comumente empregado no mundo atual e globalizado que vivemos principalmente como consequência das atuais mudanças no modo como se concebe o papel social de todos os profissionais na sociedade contemporânea, ao disseminar a informação.

A disseminação da informação “para aqueles que dela necessitam é uma responsabilidade social e esta responsabilidade social parece ser o motivo real da Biblioteconomia e da Ciência da Informação” (WERSIG; NEVELLING, 2008). Integrando com essa ideia, Aquino (2006) assegura que a ciência é uma das formas de conhecimento que o homem constrói em sua interação com os fenômenos da natureza e com as práticas socioculturais, resultando na produção do conhecimento como um instrumento de importância vital para a inclusão dos grupos socialmente vulneráveis na sociedade contemporâneas.

Responsabilidade social pode ser entendida de um modo bem amplo como toda ação que promova algum benefício para a sociedade. Essa amplitude de RS é corroborada por Ashley (2003, p.7), quando diz tratar-se de “toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade”.

Em sua missão de estabelecer e de transmitir conhecimento para os que dela precisam Wersig e Nevelling (1975 *apud* SARACEVIC, 1996) ressalta que a responsabilidade social parece ser o verdadeiro antecedente da CI, o que nos faz compreender que a CI entra com a função de esclarecer e levar de maneira mais ampla as informações necessárias aos indivíduos de uma sociedade. Essa

responsabilidade social aumentou com a sua crescente relevância para o desenvolvimento industrial no século XIX em que se criaram novas ciências e a comunidade científica ampliou extraordinariamente.

Partindo da ideia que a Ciência da Informação é uma Ciência Social, uma vez que o seu objeto de estudo é a informação, que segundo Robredo (2003, p. 91), “a nova visão do processo de comunicação” associa-se “ao enfoque sociológico da transmissão da informação e da geração do conhecimento” ajudando a situar o papel e as atividades associadas “a Biblioteca, a documentação, os Arquivos, a armazenagem, a difusão e a recuperação da Informação”. É pertinente trazer para campo o debate das questões sociais insurgindo discussões a respeito de sua RS.

Nos mais diversos campos do conhecimento e nas mais diversas formas de apresentação RS é um assunto discutido e que almeja a preocupação da sociedade que é financiadora do desenvolvimento de instituições, empresas, e a *posteriore* dos indivíduos. Dessa forma há que se preocupar com os valores éticos e morais, conforme colabora Garcia (2007, p. 1):

Ética e responsabilidade social são expressões utilizadas com bastante frequência pela mídia impressa e eletrônica. A justificativa para o uso intenso encontra base na economia globalizada, com preocupação decorrente de princípios éticos e valores morais em instituições, empresas e sociedade, diante da necessidade de se manter uma boa imagem perante o público, e este esperar uma atuação em concordância com o perfil proposto.

A CI é aceita como ciência essencialmente social, resultante do processo de evolução da Biblioteconomia e da Documentação, configurando-se como o conjunto de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, ao armazenamento, à recuperação, interpretação, transferência, transformação e utilização da informação. Refere-se ao ciclo informacional em sua totalidade e, assim sendo, constitui campo de saber interdisciplinar, haja vista que seu objeto de estudo – a informação – está presente em todas as áreas do conhecimento humano, qualquer que seja o suporte físico e o meio em que circule (GARCIA, 2008).

Nesses últimos anos, a “responsabilidade social” tornou-se um assunto cada vez mais presente no mundo, nas instituições públicas, privadas e federais. Porém, é assunto polêmico, pois, quase, esse termo vem associado à ideia pura e simples

de filantropia, caridade ou a boa vontade dos homens de negócios, frente às mazelas das diferenças sociais e culturais.

A responsabilidade social do profissional da informação, especificamente do Bibliotecário, dispõe sobre promover, a justiça social, dar apoio às ações culturais, adoção de posições políticas assumindo e seguindo princípios e valores éticos, com o objetivo de atender a necessidades informacionais, quer para uma simples consulta, quer para dar validade às pesquisas que gerem novos conhecimentos (DU MONT, 1991).

A partir do desenvolvimento de ações de informação fundadas na responsabilidade social de profissionais da informação por meio da recuperação, da disseminação e do uso da informação com vistas a inclusão, os bibliotecários/as e os/as cientistas da informação poderiam contribuir para o acesso e a permanência nas universidades públicas.

Na concepção de Daft (2006) a RS significa diferenciar o certo do errado e fazer o certo. A definição formal de RS é a obrigação da administração de fazer escolhas e tomar medidas que contribuam para o bem estar e os interesses da sociedade tanto quanto da organização. A RS faz exigência básica à atitude e ao comportamento ético, através de práticas que demonstrem que a empresa possui alma, cuja preservação implica solidariedade e compromisso social (ASHLEY, 2003).

Na visão de Karkotli e Aragão (2004), a RS deve ser entendida como a obrigação que tem a organização de responder por ações próprias ou de quem a ela esteja ligada. A partir desta ideia é possível compreender que uma organização é também um agente de transformação social, no sentido de que influencia e sofre influências dos atores da sociedade.

## 5.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL UNIVERSITÁRIA

Na Biblioteconomia identificamos o indiano Mukerjee (1966) como o primeiro pesquisador a referir-se ao termo, focalizando o profissional ético, o funcionamento da biblioteca, seja pública, acadêmica, especializada, governamental, nacional, como parte integrante da sociedade, na formação de práticas cidadãs a todos os públicos e comunidades, ao que ele chama o grande quadro da responsabilidade social.

Wersig e Neveling (1975) chamam atenção, na Ciência da Informação, para a área de atuação que se define a partir da função social da comunicação de mensagens entre emissor e receptor humano, cabendo aos cientistas da informação atuar como mediadores e facilitadores da comunicação desse conhecimento. Independente de espaços sociais e dos papéis que os cientistas da informação desempenham nos sistemas, essa atuação, amplia a responsabilidade social tanto dos profissionais da informação, como dos cientistas enquanto produtores de conhecimento e, facilitadores de conhecimento para quem dele necessite. Ainda assim, considerando-se o fluxo que determina a ciência da informação é pouco.

Por isso adotamos o conceito de Du Mont (1991, p. 3) para quem a RS está direcionada à “[...] ética que envolve noções de mudança de como as necessidades humanas devem ser satisfeitas e, enfatiza o interesse pelas dimensões sociais do serviço de informação que tem a ver com a melhoria da qualidade de vida”. Para ela a RS provê uma maneira pela qual as profissões da informação se interessem pelas dimensões sociais do serviço e permanecem conscientes do impacto do mesmo, seja preservando, disseminando, ou ultrapassando os muros físicos de instituições.

Garcia, Targino e Dantas (2012) em recente artigo propõem o conceito de RS para a CI. Para eles, a RS da CI se revela como compromisso social, permanente e planejado das ações dos cientistas da informação e de suas instituições, sem resquício assistencialista. Destacam, os autores, que o foco encontra-se na atuação transformadora da informação, cuja prática se estabelece pela ação cultural, função social e mediação, como citados por Du Mont, (1991), Mukherjee, (1966) e Wersig e Neveling, (1975), explicitando que o conceito se origina nas concepções de:

RS como cumprimento rigoroso de deveres e obrigações dos indivíduos e organizações empresariais, e, portanto, das áreas de conhecimento diante da sociedade; (2) CI como estudo das propriedades da informação – gênese, natureza, conceituação, evolução e efeitos. (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012, p. 20).

Portanto, percebe-se a importância da RS nas universidades e na CI, visto que, tudo o que a ciência produz tem efeitos na sociedade porquanto a ciência é realizada pelo homem e para o homem. Entendemos que a RS na CI pode atender e ser direcionada a estudos relativos ao campo operacional, tanto quanto.

Já Responsabilidade Social Universitária (RSU) apresenta-se como um elo entre dois mundos diferentes, onde o primeiro é a universidade e os elementos que a compõem: docentes, estudantes, currículo, pesquisa, extensão etc.; e o segundo é a sociedade, com suas situações de iniquidade, pobreza, antagonismo e outras características advindas da globalização, como a efemeridade, os avanços tecnológicos, dentre outros (WAGENBERG, 2006). Podemos inferir que existe uma relação de divergência e dependência entre universidade e sociedade, de modo que, cabe a RSU, atuar de forma a promover ordem e equilíbrio nessa relação.

Para La Jara, Fontecilla e Troncoso (2006), a RSU é a capacidade que a universidade tem de difundir e colocar em prática um conjunto de princípios e valores gerais e específicos, por meio de quatro processos considerados essenciais: gestão, docência, pesquisa e extensão universitária. Essa última caracteriza-se como o foco do nosso trabalho, mesmo sendo considerada a menos reconhecida da universidade como destaca Calderón (2006), ao apresentar fatores que corroboram para esta assertiva, como por exemplo, a compreensão equivocada do conceito de extensão universitária; a falta de recursos e a inexistência, na maioria das vezes, de políticas institucionais extensionistas sérias e consistentes.

As discussões em torno da RSU têm gerado certa resistência na comunidade acadêmica, devido à existência de um viés ideológico muito presente na intelectualidade brasileira, visto que, para alguns professores, a RSU

[...] trata-se de um conceito procedente de uma matriz empresarial que não se adequaria à natureza pública das IES, uma vez que a universidade não seria uma empresa. Para outros, trata-se de um conceito que se enquadra na lógica neoliberal e que responde aos interesses de um projeto de sociedade excludente, impulsionado pelas grandes agências multilaterais (Banco Mundial, FMI, entre outros), com os quais a universidade não poderia compactuar. (CALDERÓN, 2006, p. 07).

Entretanto, ao nos reportamos para as Universidades Federais Brasileiras, perceberemos que as ações voltadas à promoção de RSU permanecem em parte, em nível de discurso como mostra Wagenberg (2006, p. 27) ao afirmar que “o atual modelo universitário encontra-se em decadência. Cada vez mais é questionado o papel da universidade como cultivadora de identidade e cultura da Nação-Estado”. A promoção de uma RSU ampla possibilitaria novas formas de combate a essa situação, de forma a está comprometida a,

facilitar o desenvolvimento individual de seus alunos. Entretanto, é necessário reconhecer que o desenvolvimento não é simplesmente algo acadêmico e informativo. Desenvolvimento consiste em ensinar ao estudante a pensar por si mesmo; ajudá-lo a fortalecer seus próprios ideais, opiniões e ideias e ensinar-lhe a realidade do mundo. Realidade que nos mostra um mundo onde existem mais de um bilhão de pessoas vivendo em situação de pobreza 10, 815 milhões das quais desnutridas, entre outros horrores inconcebíveis. Ao ensinar esta realidade, a universidade passa a assumir seu compromisso social e o estudante começa a compreender sua própria responsabilidade. É aqui que a transformação se inicia – quando se constrói a universidade ao redor de um núcleo social e não como um processo paralelo como o da projeção social (WAGENBERG, 2006, p. 30).

Imaginar a CI, a RSU e demais terminologias que representam o universo acadêmico nos remete inicialmente a contextos nos quais percebemos pessoas qualificadas, livros, tecnologia, entre outros elementos que fazem parte deste universo de saber, de cultura e de conhecimento.

Somos de acordo que a prioridade em uma ação baseada na RSU deve desenvolver mecanismos que promovam a inclusão de indivíduos que ainda não exercem cidadania por não deter condições de usufruir das informações produzidas na sociedade. Nesse contexto, a parceria entre Ciência da informação e as ações de responsabilidade surtiram grandes efeitos como observaremos a seguir.

## 6 DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO: A VOZ DOS/AS BIBLIOTECÁRIOS/AS DE REFERÊNCIA DA BC/UFPB

Para iniciarmos a análise do processo de responsabilidade social dos profissionais bibliotecários/as de referência que atuam diretamente com a disseminação das informações, como foco nos discursos dos sujeitos-participantes da pesquisa, tomamos como sustentação teórica as contribuições da Teoria das Representações Sociais (TRS), com base nas ideias de Moscovici (2003) e Jodelet (2001), e nos pressupostos do DSC (LÈFREVE; LEFEVRE, 2003). Entendemos que “todo e qualquer conjunto de representações coletivas e/ou sociais expressa na comunicação pelos discursos, literais ou não, o que está e/ou foi convencionalizado e o que está e/ou será prescrito” (SALES; SOUZA; JOHN, 2011).

Em seguida, passar à caracterização dos sujeitos entrevistados. Como já mencionamos, foram entrevistados três sujeitos. Essa representação não é incoerente porque, na pesquisa com enfoque qualitativo, a preocupação não é com a quantidade, mas com o aprofundamento das análises. Assim sendo, O **Sujeito A**: Tem 42 ou mais anos, é do sexo feminino, Bibliotecária de referência na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, possui especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação - TICS ensino e aprendizagem, trabalha a 2 anos no Setor de Referência. O **Sujeito B**: Tem 42 ou mais anos, sexo feminino, bibliotecária de referência na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, trabalha a 20 anos no Setor de Referência. O **Sujeito C**: Tem de 26 a 33 anos, é do sexo masculino, bibliotecário de referência na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, trabalha a 6 anos no Setor de Referência.

A seguir, analisamos as expressões-chave (ECH) que se referem aos blocos dos enunciados (falas) de três participantes da pesquisa, extraídos do corpus de dados discursivos, que foram transcritos, literalmente, considerando-se os micromarcadores inerentes ao discurso oral.

Dentre as perguntas apresentadas no Roteiro de Entrevistas (APÊNDICE A), analisar, neste estudo, a primeira delas, com vistas a “Caracterizar as atividades do bibliotecário de referência”, um dos objetivos específicos deste estudo.

Iniciando a primeira interlocução com os participantes da pesquisa, individualmente, a fim de atender aos objetivos da pesquisa, perguntamos: **Qual(is) as atividades desempenhadas pelo Bibliotecário/a de referência?**

**SUJEITO A:** todos os dias a seção de referência presta serviço de informação a seu usuário, [...] nós orientamos o aluno na sua estadia dentro da biblioteca nós **orientamos os usuários** a como utilizar a base de dados [...] nós também orientamos pra onde eles se dirigirem para pegar sua informação seja livro, periódico, CD e outras formas de informação [...] nós orientamos ao usuário a ter seus cadastros nas bases de dados de informações dentro da universidade em dia, isto é no sistema SIGAA, também prestamos serviço de visita dirigida [...] nós mostramos todas as seções de **serviço aos usuários** e todos os serviços [...] hoje também nós temos as bibliotecas virtuais, os livros online, as bibliotecas de teses e dissertações é serviço da referência orientar os alunos a como procurar esses serviços.

**SUJEITO B:** Bom primordialmente o **atendimento ao usuário** que é o foco principal no nosso serviço, em seguida vamos oferecer os serviços prestados pela biblioteca que são vários, então a gente mostra o serviço de como ele vai buscar a informação eu ele deseja e nós vamos dando esse seguimento.

**SUJEITO C:** Orientação aos usuários na utilização dos produtos e serviços, **promover a divulgação das coleções e dos serviços oferecidos**, agendar a acompanhar visitas dirigidas, fornecer informações aos usuários no que concerne à biblioteca, agendar e coordenar o uso das salas de estudo, realizar cadastro dos usuários no sistema da biblioteca.

As ideias centrais (IC), destacadas em negrito, foram retiradas das ECH, das quais extraímos uma categoria referente às atividades desempenhadas pelo Bibliotecário/a de referência: as categorias.

**Categoria 1** – Orientação e Atendimento ao usuário

**Categoria 2** – Visitas dirigidas

**Categoria 3** – Divulgação dos serviços da biblioteca

**DSC1:** Orientação aos usuários na utilização dos produtos e serviços, promover a divulgação das coleções e dos serviços oferecidos, o atendimento ao usuário que é o foco principal no nosso serviço.

Na primeira categoria “Orientação e Atendimento ao usuário”, o DSC nos mostra que o foco principal é o serviço, são prestados serviços de informações aos usuários, tanto as informações que existe no setor de referência como também na biblioteca no geral. Os bibliotecários orientam aos usuários a como utilizar as bases de dados para que a pesquisa tenham êxito, orientam os usuários a terem seus cadastros nas bases de dados da universidade. Os bibliotecários de referência analisam as necessidades de cada usuário para que o mesmo tenham as informações.

Já Hutchins (1973) afirma que o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

Nesta direção, Grogan (1995) ressalta que a função do serviço de referência vai além da coleção da biblioteca. Devendo o profissional bibliotecário localizar a informação desejada utilizando recursos tecnológicos, a fim de se obter e fornecer a mesma ao usuário em um menor intervalo de tempo possível.

Já na segunda categoria “visitas dirigidas” o DSC nos mostra que é possível perceber que os bibliotecários de referência da Biblioteca Central da UFPB realizam visitas dirigidas com grupos de alunos, professores e apresentam as atividades que a biblioteca oferece. As visitas dirigidas é responsabilidade social do bibliotecário de referência.

A categoria três “divulgação dos serviços da biblioteca”, foi extraída a partir das falas do sujeito quando ele se refere a “Orientação aos usuários na utilização dos produtos e serviços, promover a divulgação das coleções e dos serviços oferecidos, agendar a acompanhar visitas dirigidas, fornecer informações aos usuários no que concerne à biblioteca, agendar e coordenar o uso das salas de estudo, realizar cadastro dos usuários no sistema da biblioteca”. Podemos analisar que a partir da fala desse sujeito é também um compromisso do profissional de referência atuar enquanto um profissional que divulga informações referentes à própria biblioteca quanto à divulgação de coleções e dos serviços prestados por cada setor.

Em relação à 2ª pergunta - **Quais as competências mais importantes que o/a bibliotecário/a de referência deve desempenhar, sobretudo em Bibliotecas Universitárias?** Os participantes da pesquisa assim se posicionaram:

**SUJEITO A:** O bibliotecário ele deve ser **suporte organizacional e informacional** como base para a pesquisa tanto a pesquisa de extensão quanto a pesquisa científica do lado do mestrado, doutorado e graduação. Ele precisa manter essa informação tanto quanto mais próximo do usuário sempre, e **hoje no foco das novas tecnologias** o bibliotecário de referência ele deve manter o usuário, inclusive, fazer um trabalho com o usuário cada vez mais autônomo, não porque o bibliotecário queira, mas porque as próprias tecnologias, o advento da internet, o uso constante dos computadores, os serviços cada dia mais aprimorados, exige esse perfil desse usuário, e **o bibliotecário esteja preparado para atender bem esse usuário**, conheça seu usuário, estudos de usuários, serviços deveriam estar sempre atualizados porque muda, porque tudo muda rapidamente. O perfil do usuário da biblioteca universitária tem mudado e muitas vezes não conseguimos acompanhar.

**SUJEITO B:** Eu acho que o **foco importante é o usuário e o que ele precisa e suas necessidades, a partir daí nós vamos direcionando e oferecendo os serviços** que tem na biblioteca. Por exemplo, nós temos uma base de dados então nós temos que mostrar ao usuário como ele deve utilizar, quais as formas que ele deve utilizar pra que ele não saia da biblioteca sem ter uma resposta daquilo que ele precisa.

**SUJEITO C:** Capacidade de **analisar as necessidades de informação do usuário**, iniciativa, proatividade, acessibilidade, cortesia, versatilidade, inteligência emocional, liderança.

As ideias centrais do segundo bloco de dados discursivos permitiram extrair duas categorias, sendo elas:

**Categoria 4 – Dar suporte informacional ao usuário**

**Categoria 5 – Lidar com as tecnologias**

**DSC2:** O Bibliotecário ele deve ser suporte organizacional e informacional, e hoje no foco das novas tecnologias o bibliotecário de referência esteja preparado para atender bem as necessidades de informação do usuário.

A Biblioteca Central da UFPB possui a missão de dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB. Com o crescimento informacional e o desenvolvimento da sociedade, percebe-se a necessidade de incentivar a qualificação dos profissionais da informação. Para Silva (2006, p. 27) “tais mudanças implicam em novos compromissos e recursos adicionais para desempenhar um papel significativo na sociedade da informação”.

Fica evidente nas falas dos sujeitos que o bibliotecário de referência é importante no processo informacional dos usuários, principalmente nos dias atuais, quando as novas tecnologias da informação permitem o aceleração da produção científica, o que leva à multiplicação de informações e, conseqüentemente, ao conhecimento. Isso implica a formação de um público cada vez mais exigente, que espera da instituição mais habilidade, criatividade, inovação, iniciativa, proatividade, acessibilidade, cortesia, versatilidade, liderança e desempenho em seus serviços e produtos.

Entende-se que o Bibliotecário de referência tem a função de promover o acesso às mais variadas fontes de informação. Para desenvolver uma atividade na qual está face a face com o usuário, é necessário que possua habilidades e competências que devem ser desenvolvidas para facilitar o acesso à informação pelo usuário.

De acordo com Figueiredo (1991, p.54),

Para o fornecimento de serviços de referência/informação as bibliotecas precisam manter pessoal capacitado, não somente para bem atuar com base num bom relacionamento na equipe de trabalho, mas, principalmente, com o usuário, a quem devem prestar serviço de maneira competente, tanto profissionalmente como do ponto de vista individual.

DSC de acordo com a categoria de como “lidar com as tecnologias”, é fato que os bibliotecários devem e precisam se adequar as mudanças proporcionadas com o advento de tecnologias. Com isso surgem novos sistemas de gerenciamento de bibliotecas, softwares modernos que permitem que haja uma interação entre o pesquisador e o usuário, proporcionando agilidade e precisão na busca e recuperação das informações.

Com base nisto pode-se dizer que, utilizando as ferramentas tecnológicas como a internet, a Biblioteca Central além de alimentar base de dados, está

presente em uma rede de catalogação coletiva importante para melhor tratar a informação e torná-la ao alcance de mais usuários e pesquisadores.

As tecnologias permitem acessar um grande número de informações disponíveis a qualquer momento, por qualquer pessoa. No entanto, esta sobrecarga de informações, às vezes, dificulta a busca e deixa muitos usuários frustrados, pois não consegue recuperar o que procura. Eles estão diretamente envolvidos com os usuários; devem conhecer as tecnologias e atualizar-se constantemente para realizar suas atividades, que, segundo Grogan (2001), são as mais importantes em qualquer unidade de informação.

Prosseguindo a interlocução com os participantes da pesquisa, lançamos a 3ª Pergunta: **Como é feito o processo da disseminação da informação no setor de referência?**

**SUJEITO A:** Nosso trabalho é referencial, nós não fazemos, a **biblioteca central não presta serviço especializado pro usuário**, a disseminação seletiva da informação é feita por outros setores como: a base de dado do CID, LILACS, MEDLAIN, CATÁLOGO COLETIVO NACIONAL, COMUT [...] **nós da referência orientamos.**

**SUJEITO B:** No meu entender **esse processo é feito diretamente com o usuário** a partir de suas necessidades, em seguida nós encaminhamos para as bases de dados que nós temos e quando ele não encontra o que ele deseja através das bases de dados, no acervo da biblioteca central em termos de livros, **nós vamos encaminhando para os setores mais especializados** como o setor de periódicos, o setor de bases de dados de artigos científicos online que hoje nós temos disponível que hoje é um portal de periódicos CAPES, ou seja, o COMUT que também é uma forma deles buscarem o que precisam no momento que eles não encontrem aqui na biblioteca.

**SUJEITO C:** A **disseminação da informação está estreitamente ligado ao serviço de referência**, isto é, o feedback é imprescindível nessa relação com o usuário, para sistematização dos serviços e produtos da biblioteca. A **disseminação da informação é feita em parte**, através dessas novas ferramentas da internet e do sistema que recupera a informações filtradas, e de interesse dos usuários, através, por exemplo, do portal de periódicos da CAPES, além de outros portais e das redes sociais.

Dessa interlocução, extraímos duas categorias referentes:

**Categoria 6** – Disseminação da informação é igual a serviço de referência

**Categoria 7** – Tecnologias digitais

**DSC3:** A disseminação da informação é feita através das ferramentas da Internet e do sistema.

Tratando-se ainda da categoria “Disseminação da informação” é igual a serviço de referência, a disseminação de informação é uma atividade central em qualquer biblioteca, cuja função está voltada para a divulgação e acesso às informações, que atendam às necessidades dos usuários, bem como, contribuam para a construção de conhecimentos. A disseminação da informação está vinculada diretamente aos serviços de referência (CHAGAS, 2010).

Não existe setor de referência sem o serviço de disseminação da informação. É por meio das ferramentas digitais que o bibliotecário de referência acaba se configurando em um canal que possibilita e auxilia os diversos grupos em suas diversas atividades.

O bibliotecário segue caminhos cuja utilização de sistema de informação em bibliotecas se faz primordial, já que para atender a demanda informacional vem sendo cada vez mais necessário o aprimoramento e o conhecimento tecnológico que abram caminhos para uma melhor gestão da informação para o atendimento ao usuário. Desse modo, o desenvolvimento e a utilização de sistemas de informação de bibliotecas pelos bibliotecários (supressão do “que”) abrem o caminho para a disseminação da informação de forma rápida e eficaz de acordo com o tratamento que é dado aos dados dentro do sistema de informação.

Ainda de acordo com Chagas (2010, p.3) os serviços de referência são “àqueles que representam toda a atividade desenvolvida na biblioteca com o objetivo de proporcionar acesso à informação e ao conhecimento”. Nesse sentido, podemos afirmar que a disseminação da informação além de estar estreitamente ligada ao serviço de referência, é feita diretamente com o usuário.

O discurso do sujeito coletivo abordou que alguns dos grandes focos são trabalhar a disseminação da informação e as tecnologias digitais e as ferramentas da internet nas quais podemos recuperar as informações filtradas, as bases de dados que a biblioteca tem e oferecer serviços, o portal de periódicos da CAPES que a biblioteca se enquadra em vários seguimentos como sites, Facebook, Twitter e micro blogs, cujas ferramentas são utilizadas para a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca.

No que diz respeito à pergunta 4 **Você sabe o que é responsabilidade social? Qual o seu entendimento sobre ela? Temos:**

**SUJEITO A:** Bem, pra mim, a **responsabilidade social é quando você não deixa barreiras entre você e a informação, você traz um universo de usuários independentemente de cor, estado, religião dependente do grau de instrução** [...] hoje você pode dizer que todo mundo tem um *SMARTPHONE*, todo mundo tem um telefone ou um computador. Mas **não podemos pensar em uma maioria generalizada**, sabemos ainda que existe uma pequena margem que não tem, e com esses o que faremos? Antes de ser biblioteca universitária nós somos uma instituição pública então nosso universo engloba também aqueles que ainda não tem inclusão que não estão incluídos nesse meio social que tanto requer pra universidade pra fazer sua pesquisa, entre esses e outros também, nós temos a questão dos deficientes que estão fora que é uma responsabilidade social de **integrar esse povo, essas tribos de pessoas junta esse universo** só que formação numa totalidade que a biblioteca possa fazer, incluindo alfabetização digital, incluindo pessoas que hoje façam cursos superiores de modo online, de modo virtual e também aquelas pessoas menos favorecidas

**SUJEITO B:** Meu entendimento no momento é sobre como a gente está preocupado com a **questão social** em termos de informação, documentação, **como a gente está trabalhando**. Tanto as bibliotecas e os profissionais estão trabalhando a **questão da informação**, então eu acho que essa é a responsabilidade social até pra nós bibliotecários de referência. Hoje está sendo uma coisa muito importante, **porque a gente tem que se aprofundar em outra área**, que seja a parte tecnológica, porque antes nós trabalhávamos muito com o livro, com o usuário, assim muito face a face. Então hoje ele já tem outra visão da informação, então quando ele vem pra nós é porque ele já buscou muito em vários meios de comunicação e não encontrou. **Cada dia se torna mais forte a responsabilidade que nós temos em disseminar essa informação e principalmente dentro do nosso ambiente de trabalho**.

**SUJEITO C:** Sim. Refere-se ao **comportamento/empenho** do indivíduo e organizações, **voltado para a sociedade** de uma forma geral, no que concerne ao **cumprimento dos seus deveres**.

As ideias centrais do segundo bloco de dados discursivos permitiram extrair apenas uma categoria relacionada.

#### **Categoria 8 – Compromisso com o usuário**

**DSC4:** É quando você não deixa barreiras entre você e a informação, você traz um universo de usuários independentemente de cor, estado, religião dependente do grau de instrução, cada dia se torna

mais forte a responsabilidade que nós temos em disseminar essa informação e principalmente dentro do nosso ambiente de trabalho.

A partir do DSC podemos perceber que o tratamento do bibliotecário para com o usuário deve ser igualitário, sem distinção e imparcial, agindo sempre com ética e responsabilidade com toda a sociedade.

Almeida Júnior (1997, p.100) destaca “[...] o compromisso do bibliotecário para com a sociedade, para com a comunidade a quem deve atender”. Dessa maneira, o acesso à informação é um compromisso do agente institucional chamado biblioteca, que por sua vez está no profissional bibliotecário, considerado o sujeito chave nesse contexto. A biblioteca deve enxergar-se muito além de prateleiras e livros, isto é, deve identificar sua função social para com a sociedade, e agir como uma organização transformadora.

Vivemos em uma sociedade em que a informação e o conhecimento tornaram-se bens valorativos e recursos estratégicos como fator de produtividade, nesse sentido os bibliotecários são agentes transformadores importantes na construção, armazenamento, distribuição e disseminação da informação como elemento central de atividade.

A atuação do profissional bibliotecário na atual sociedade é um desafio, e deve ser enfrentado. Afinal, temos os meios, as tecnologias, nossas extensões, que como tal, devem ser manipuladas por nós. A participação de cursos, atualização bibliográfica, enfim, a educação continuada deve ser uma prática.

O bibliotecário nessa sociedade da informação, deve se preparar para continuar a ser o agente facilitador, o elo entre a informação e o seu solicitante. Precisamos promover o acesso à informação a todos.

O bibliotecário deve tratar [...] bem seu usuário, procurar conhecer suas necessidades e oferecer serviços mais satisfatórios; além de buscar o aprimoramento dos seus próprios conhecimentos para melhorar suas competências e aprimorar suas técnicas; e enfim, relacionar-se amigavelmente com seus colegas de trabalho e com os membros de sua comunidade, visando uma maior integração.

No que diz respeito à última pergunta, **No seu ponto de vista como o/a bibliotecário/a de referência pode exercer seu compromisso com a responsabilidade social?** Obtivemos:

**SUJEITO A:** Diante da realidade que nós vivemos dos usuários da gama dos usuários que recebemos durante todo o ano nós

exercemos essa função, por exemplo: nós aqui exercemos aqui questionamento e estamos tentando **melhorar como: o nível do WIFI** que é o dispositivo onde nós temos a responsabilidade de prestar esse serviço a um usuário que não pode ir a sua casa no turno da tarde fazer um trabalho em casa, mas que seu trabalho esteja em um notebook então ele vai na biblioteca ele utiliza aquele espaço da WIFI porque a noite ele tem que prestar serviço, então é a forma de abranger o serviço que alcance todas as pessoas, outra responsabilidade social nós aqui diante do nosso dia- -a- dia nós passamos a dizer o perfil do/s usuários, o perfil dos usuários que hoje não se mede mais apenas pelo nível de instrução, mas muitas vezes o usuário conhece aquele usuário que está dentro do contexto social, dentro do contexto que ele já tem de cabeça que traz seu RG, seu CPF. Tem uns usuários que chegam a nós que não sabem o número da identidade a gente nota que são pessoas que não vivem dentro desse contexto social tão dinâmico que requer nos estudantes. Então, pra esses usuários a gente tenta conversar tentar mostrar a ele, vai mais junto dele e fala pra ele não esquecer muito as senhas, fala a importância das senhas individuais do sistema, informa a eles os horários dos serviços da biblioteca da universidade, do restaurante universitário essa é uma forma que quando a gente está corpo a corpo com o usuário que a gente vive tentando manter **essa responsabilidade de incluir esse usuário dentro do contexto dinâmico do campo estudantil.**

**SUJEITO B:** Acho que cada vez mais **se especializando** como falei anteriormente quando ele chega pra nós o usuário já vem com uma ideia formada do que ele quer. Então o bibliotecário de referência ele tem que estar constantemente **se aperfeiçoando** procurando as mídias, os meios de comunicação pra que eles consigam alcançar principalmente a biblioteca universitária. Dentro de nossa área de entendimento em termos de conhecimento, cada um que chega vem com uma dúvida, uma questão diferente cada um e cada dia mais especializado. Então nossa responsabilidade é muito grande cada dia vai ter que está em constante aprendizagem.

**SUJEITO C:** O tratamento do bibliotecário para com o usuário deve ser igualitário, **sem distinção**, e imparcial, **agindo sempre com ética e responsabilidade.**

De acordo com as ECH, retiramos as ideias centrais, das quais foi extraída uma categoria:

### **Categoria 9- Melhoria dos serviços e inclusão social**

**DSC5:** Acho que cada vez mais se especializando. O bibliotecário de referência ele tem que estar constantemente se aperfeiçoando, nossa responsabilidade é muito grande cada dia vai ter que está em constante aprendizagem, sem distinção, e imparcial, agindo sempre com ética e responsabilidade.

O DSC mostra que os bibliotecários de referência também se preocupam em melhorar os serviços e inclusão social da biblioteca para os usuários, que vai além da disseminação de informações prestado e o cuidado com o usuário como um todo. O bibliotecário se preocupa com o usuário quanto a não esquecer suas senhas individuais do sistema, o número dos documentos e essas preocupações vão além das informações que o bibliotecário dissemina.

Além de melhorar os serviços para os usuários para que possa ter condições de desempenhar suas atividades discentes e também ir além da disseminação que o bibliotecário tem que informar. Se os usuários não sabem utilizar o sistema da biblioteca, o bibliotecário pode auxiliar e isso é responsabilidade social.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização da pesquisa teve como principal objetivo analisar a “Responsabilidade Social dos Profissionais Bibliotecários/as do setor de Referência em Relação à Disseminação das Informações”. Os resultados apontaram que a Biblioteca Central da UFPB é uma grande fonte de disseminação de conhecimentos, desempenha atividades por meio dos bibliotecários de referência, e seu foco principal é o serviço. A biblioteca presta serviço de informação aos usuários. Os bibliotecários analisam a necessidade de cada usuário para que as mesmas sejam atendidas. Mas vale ressaltar que a bibliotecários deve estar atentos às mudanças sociais, culturais e tecnológicas, objetivando viabilizar meios de atender às necessidades dos usuários de maneira satisfatória e contínua.

O DSC mostra que Bibliotecário de referência é importante no processo informacional dos usuários, principalmente nos dias atuais. Bibliotecários devem e precisam lidar e se adequar as mudanças proporcionadas com o advento de novas tecnologias. Entende-se que o Bibliotecário de referência tem a função de promover o acesso às mais variadas fontes de informação

Importa-nos dizer que para a melhoria destes serviços é imprescindível que sejam feitas divulgações dos serviços oferecidos pela biblioteca, além de colocar à frente funcionários capacitados. É relevante mencionarmos que para um bom funcionamento de uma biblioteca não basta haver um acervo atualizado, é preciso que haja profissionais dedicados e capacitados para caminhar para uma evolução do saber. Assim, como os livros não chegam sozinhos às suas estantes, alguns usuários não encontram suas desejadas informações sem a intermediação de um profissional bibliotecário com boa vontade em atendê-lo e um bom serviço para oferecê-lo.

É importante que os profissionais do Serviço de Referência estejam sempre interagindo com os usuários, só assim o nível de satisfação com a biblioteca estará cada dia mais elevado.

A Biblioteca Universitária é uma grande disseminadora de conhecimentos e os seus gestores devem estar voltados para o desenvolvimento de atividades que venham contribuir para o crescimento da Instituição, viabilizando serviços de qualidade que agreguem valores para o acesso a informação e uso das tecnologias,

com o objetivo de satisfazer os usuários de acordo com as necessidades de cada um. Os serviços de referência são essenciais aos usuários, devido sua contribuição para a divulgação, acesso a informação e ao conhecimento.

Os resultados da pesquisa fizeram-nos entender que a Universidade deve ser formadora de novos perfis de profissionais, que sejam capacitados para trabalhar com as mais diversas áreas do saber.

Um fator importante que recai a essas áreas é a disseminação da informação, que de acordo com esse estudo é uma responsabilidade social para aqueles que necessitam de informação. Cabe a nós, futuros profissionais e profissionais já atuante na área interagir com essa ação levando argumentos capazes de amenizar certos “conceitos” formadores de opiniões discriminatórias que prejudicam a possibilidade de uma interação social entre grupos étnicos e sociais.

Consideramos o este estudo não se esgota aqui, há, ainda, muito que pesquisar sobre a disseminação da informação. Dessa forma, esperamos que a pesquisa contribua para reflexões e debates acerca da temática desenvolvida, de forma que venha alertar a sociedade acadêmica a importância da prática da disseminação da informação podendo promover outras pesquisas que englobem não só a disseminação da informação, mas também outros assuntos cotidianos que redobram as atenções de seus usuários e profissionais.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Robson Lopes de. **Disseminação seletiva de conteúdo na web: a tecnologia RSS como proposta para a comunicação científica**. 2008. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis; Associação Paulista de Bibliotecários, 1997.
- ALMEIDA, Carlos Cândido de. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. Cap. 3, p. 59-79.
- ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v.2, n.2, 2006. Disponível: . Acesso em: 18 Fev. 2015.
- ALVES, Edvaldo Carvalho; AQUINO Mirian de Albuquerque. A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB - 2008 a 2012. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 22, n. esp., p. 79-100, 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/13678/8211>>. Acesso em: 10 jan. 2015.
- AQUINO, Mirian de Albuquerque. **Informação e diversidade social: a imagem do afrodescendente no discurso de inclusão social/racial**. João Pessoa, 2006. 186 f. Relatórios (Pesquisa científica) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo, Saraiva, 2002.
- ASHLEY, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: [s.n.], 2003.
- BERTHOLINO, M. L.; CURTY, M. G. Os profissionais da informação, suas atribuições e seus títulos: o que faremos e como seremos chamados no futuro? SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6. **Anais...** São Paulo, 1997.
- BAX, M. P. et al. Sistema automático de disseminação seletiva de informação. In: IFLA MANAGEMENT AND MARKETING, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2004. Disponível em: <[http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi\\_ifla.pdf](http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf)> . Acesso em: 16 fev. 2015.

CARVALHO, Kátia de. **Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional**. Disponível em:

<[http://www.dgz.org.br/jun01/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/jun01/Art_04.htm)>. Acesso em: 21 Set. 2014.

CHAGAS, Magda. **Disseminação da informação nas bibliotecas escolares**. Florianópolis: CED/CIN/UFSC, 2010.

CUBILLO, J. Políticas públicas de información en América Latina: cuanto nos hemos renovado? **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, v.4, n.4, ago. 2003.

CALDERÓN, Adolfo Ignacio. Responsabilidade social universitária: contribuições para o fortalecimento do debate no Brasil. **Estudos**: Revista da Associação de Mantenedores de Ensino Superior, Brasília, v. 24, n. 36, p. 07 - 22, jun. 2006.

CARRIZO, Luis. **Conhecimento e responsabilidade social** – ameaças e desafios para a universidade transdisciplinar. Disponível em:

<[www.Abmes.org.br/download/Associados/Publicações/Revista Estudos 36. pdf](http://www.Abmes.org.br/download/Associados/Publicações/Revista_Estudos_36.pdf)>

Acesso: 21 Nov. 2014.

CERVO, Amado Luiz, BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários, 3. Ed. São Paulo: Editora McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008. 451 p.

DAFT, R. L. **Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

DUARTE, Janete Silva. **Uso do Portal de periódicos da CAPES pelos alunos do programa de pós-graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos**.

2010. 121f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

DUARTE, C. de O. S.; TORRES, J. de Q. R. Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais. In: INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Responsabilidade social das empresas**: a contribuição das universidades. São Paulo: Peirópolis, 2002.

DU MONT, R. R. Ethics in librarianship: a management model. **Library Trends**, v. 40, n. 2, p. 201-215, Fall 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1992.

GARCIA, J. C. R. et al. Responsabilidade social da Ciência da Informação: estudo nos programas de pós-graduação. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., 25-27 nov. 2008, João Pessoa – PB. [Anais...] João Pessoa: UEPB, 2008. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_. A responsabilidade social com a ciência. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, abr. 2007.

\_\_\_\_\_; TARGINO, M. G.; DANTAS, E. R. F. Conceito de responsabilidade social da Ciência da Informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 1, p.1–25, jan./jun. 2012.

GOMES, M. Y. F. S. F.; et al. Perfil do profissional da informação e o Mercosul. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DEL MERCOSUL, 3. Santiago, 1998. **Anais...** Santiago, 1998.

GRACIOSO, Luciana de Souza. Produção e disseminação da informação Estatística brasileira: uma análise qualitativa. **Perspect. ciência. Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 34-47, jan./jun. 2004. Acesso: 27 Jan 2015.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

\_\_\_\_\_. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. [Informações dispersas]. 2012. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/>> Acesso em: 10 Jan 2015.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio de expansão. In: \_\_\_\_\_. **As representações sociais**. Rio de Janeiro: Editora da UERJ, 2001. p. 17-44.

KATZ, William A. **Introduction to reference work**. 6. ed. Bakersville: Waldman, 1997. 485 p. v.1.

KARKOTLI, G. R; ARAGÃO, S. D.. **Responsabilidade social**: uma contribuição a gestão transformadora das organizações. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

LA JARA, Mónica Jiménez de; FONTECILLA, José Manuel de F.; TRONCOSO, Catalina Delpiano. Responsabilidade social universitária: uma experiência inovadora na América Latina. **Estudos**: Revista da Associação de Mantenedores de Ensino Superior, Brasília, ano 24, n. 36, p. 57 – 74, jun. 2006.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em perspectiva**. São Paulo. v.17, n.3-4, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392003000300004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000300004)>. Acesso em: 10.Out. 2014.

LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti; CRESTANA, Maria Fazanelli; CORNETTA, Vitória Kedy. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização "Capacitação e Desenvolvimento de

Recursos Humanos em Saúde CADRHU". **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 68-75, jul./dez. 2003.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa**. Caxias do Sul: UDESC, 2003.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, 1974. p. 87.

LONGO, Rose Mary Juliano. Disseminação seletiva da informação (SDI): "estado da arte" e tendências futuras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 6, n. 2, p.101-120, jul./dez. 1978.

\_\_\_\_\_. O papel da transferência da informação na adoção de práticas agropecuárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 2/4, p. 20-26, dez. 1985.

LUNH, H. P. Selective dissemination of new scientific information with the AID of electronic processing equipment. **American Documentation**, v. 12, p. 131-138, 1961.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continuar). **R. bras. Bibliotecon. E Doc.**, São Paulo v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./ dez. 1990.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 1986. (Série Princípios, 82).

MUKHERJEE, A. K. **Librarianship: its philosophy and history**. Bombay: Asia Publ., 1966.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./ jun. 2007.

MARTUCCI, E. M. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 187f. 1998. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1998.

\_\_\_\_\_. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.5, n.1, p. 99-115, jan./jun.2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2005.

NOCETTI, Milton A. **Disseminação seletiva da informação: teoria e prática.** Brasília: ABDF, 1980. 60 p.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. Os fenômenos de interesse para a ciência da informação. 2007. Disponível em:

<<[http://www.cid.unb.br/publico/setores/100/114/materiais/2007/1/Wersig\\_Neveling.pdf](http://www.cid.unb.br/publico/setores/100/114/materiais/2007/1/Wersig_Neveling.pdf)>. Acesso: 19 out. 2014.

OCHÔA, P. A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. **Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas**, n. 2, 2005. Disponível em: < [http://www.liberpolis.pt/revista/revista\\_4.htm](http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm)>. Acesso em: 27 Out. 2014.

OLIVEIRA, Maria Odaisa Espinheiro de. A disseminação da informação na construção do conhecimento e na formação da cidadania. **Revista do Centro Socioeconômico**, v. 5, p. 121-130, jan./dez. 2000.

PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; BRENHA, Teresa Cristina Pereira. Serviço de referência em bibliotecas: reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2001, Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: Acesso em: 05 Fev. 2015

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v.10, n.19, 2005. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n19p21/5498>>. Acesso em: 19 fev. 2015.

ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da Informação revisitada aos Sistemas Humanos de Informação.** Brasília, DF: Thesaurus; SSRR Informações, 2003.

SALES, Fernanda de; SOUZA, Francisco das Chagas de; JOHN, Valquiria Michela. O emprego da abordagem DSC (discurso do sujeito coletivo) na pesquisa em educação. **LINHAS**, Florianópolis, v. 8, n. 1, jan. / jun. 2007. Disponível:<<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/viewFile/1361/1167>>. Acesso em: 10 Fev. 2015.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origens, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.1, p. 41-62, jan./abr., 1996.

SISTEMA de informação da UFPB. [João Pessoa]: UFPB, 2014. Disponível em: <http://www.ufpb.br/ntiufpb/aplicacao/aplicacao.ufpb> Acesso em: 10 jan. 2014

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24. 2011. Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530>>. Acesso em: 19.Out 2014.

SOUZA, Edinilsa Ramos. **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. Cap. 4, p. 133-156.

SILVA, F. C. C. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: Acesso em: 05 de Fev. 2015.

SILVA, Leyde Klébia Rodrigues da. **Fontes de informação na web**: uso e apropriação da informação como possibilidade de disseminação e memória do Movimento Negro no Estado da Paraíba. 2010. João Pessoa. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia), Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

SILVA, C. C. M. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

WALLAEYS, François **Que significa responsabilidade social universitária?**

Disponível

em:<[www.abmes.org.br/\\_download/Associados/Publicacoes/Revista\\_Estudos/36/Estudos36.pdf](http://www.abmes.org.br/_download/Associados/Publicacoes/Revista_Estudos/36/Estudos36.pdf)>. Acesso: 21 Out. 2014.

WAGENBERG, Alan. A urgência da responsabilidade social universitária. **Estudos**: Revista da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior. Brasília, v. 24, n.36, p. 27-34, jun. 2006.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. **Os fenômenos de interesse para a ciência da informação** v. 9, n. 4, 1975. Disponível em:

<[www.alvarestech.com/lillian/GestaoDaInformacao/Rogério/WersigNeveling.pdf](http://www.alvarestech.com/lillian/GestaoDaInformacao/Rogério/WersigNeveling.pdf)>.

Acesso: 21 Dez. 2014.

WYER, J. I. **Reference work**: a textbook for students of library work and librarians. Chicago: ALA, 1930. p. 280.

# APÊNDICES

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

**ORIENTANDA:** Maria Vania Leite  
**ORIENTADORA:** Prof.<sup>a</sup> Leyde Klébia R. da Silva

### PARTE I – 1 Dados de Identificação

• **Nome:** \_\_\_\_\_

**1.2 Profissão:** \_\_\_\_\_

**1.3 Escolaridade:** \_\_\_\_\_

q Graduação q Especialização q Mestrado q Doutorado

**Especificar curso:** \_\_\_\_\_

• **Sexo:**

Masculino q Feminino

• **Idade:**

18 a 25 26 a 33 34 a 41 42 ou mais

• **Cargo e tempo de ocupação no cargo:** \_\_\_\_\_

### PARTE II

- Qual(is) as atividades desempenhadas pelo bibliotecário/a de referência (o que você faz cotidianamente)?
- Quais as competências mais importantes que o/a bibliotecário/a de referência deve desempenhar, sobretudo em bibliotecas universitárias?
- Como é feito o processo da disseminação da informação no setor de referência? Faz disseminação seletiva da informação? Como?

- Você sabe o que é responsabilidade social? Qual o seu entendimento sobre ela?
- No seu ponto de vista como o/a bibliotecário/a de referência pode exercer seu compromisso com a responsabilidade social?

**APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Prezado (a) colaborador (a),

Esta pesquisa intitula-se “*Responsabilidade Social dos Profissionais Bibliotecários/as do setor de Referência em Relação a Disseminação das Informações*” é a proposta de um trabalho monográfico. Solicitamos a sua colaboração e autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos, bem como publicar em revista/livro científica na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação área. Por ocasião de publicação dos resultados e em todo o processo restante, seu nome será mantido em sigilo.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o (a) Senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo (a) pesquisador (a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. A pesquisadora estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecida e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e publicação dos resultados.

Desde já, agradecemos sua colaboração.

---

Assinatura

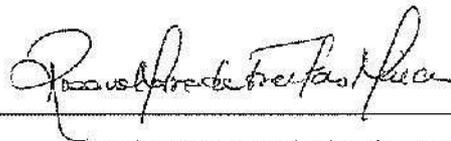
# ANEXO

**ANEXO A- TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**TERMO DE ACEITE DA INSTITUIÇÃO**

Eu Rosane Maria de Freitas Nêira  
representante legal da instituição/setor Biblioteca Central Referência  
autorizo a realização da pesquisa monográfica "A responsabilidade social dos/as  
bibliotecários/as de referência com relação à disseminação das informações", a ser  
conduzido pelos pesquisadores abaixo relacionados. Fui informado pelo responsável do  
estudo sobre as características e objetivos da pesquisa, bem como das atividades que  
serão realizadas na instituição a qual represento.

João Pessoa 28 de 11 de 2014



Assinatura e carimbo do responsável institucional

**Pesquisadoras:**

ORIENTANDA: Maria Vania Leite

ORIENTADORA: Prof.<sup>a</sup> Leyde Klébia R. da Silva