

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: um estudo de competências e qualidade. 2012. 231 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

BANCA: Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados - PGCIN/UFSC (Orientador)
Profa. Dra. Edna Lúcia da Silva - PGCIN/UFSC
Profa. Dra. Marcia Silveira Kroeff - FAED/UDESC
Prof. Dr. Alexandre Nixon Raulino Soratto da Silva - INMETRO

RESUMO:

As competências ganham destaque cada vez maior e se evidenciam na competitividade entre organizações, sendo que a identificação das mesmas é essencial para a melhoria da qualidade dos serviços. Nesse contexto, também as bibliotecas devem buscar formas de melhoria na prestação de seus serviços e, conseqüentemente, o bibliotecário precisa desenvolver e aperfeiçoar suas competências para realizar as atividades. O setor de referência é uma das atividades centrais das bibliotecas e os bibliotecários de referência, por prestarem atendimento direto ao usuário, se deparam fortemente com esse novo aspecto de prestação de serviço. Além disso, as mudanças que ocorrem no âmbito das bibliotecas fazem surgir novas funções e papéis para este profissional, o que exige que desenvolva, constantemente, novas competências. Observando-se esses aspectos, mostrou-se importante investigar as competências do bibliotecário no serviço de referência, com vistas à melhoria da qualidade desse serviço, sendo este o foco desta dissertação. Na pesquisa, analisou-se as competências do bibliotecário no serviço de referência de bibliotecas universitárias, considerando-se duas perspectivas: o processo de referência tradicional e o processo de referência educativo. Para isso, foram identificadas e caracterizadas as etapas dos dois tipos de processo de referência, tradicional e educativo, e definidas as competências necessárias ao bibliotecário de referência em cada uma das etapas. Em seguida, buscou-se a confirmação da relevância das competências definidas junto a especialistas da área. Como passo seguinte, verificou-se a relevância e a ocorrência das competências junto a bibliotecários atuantes no serviço de referência de bibliotecas universitárias. A partir da análise dos dados coletados, foi possível perceber que o serviço de referência de bibliotecas universitárias passa por transformações, destacando-se o crescimento gradativo do processo de referência educativo, que está ligado à capacitação e treinamento dos usuários para uso de recursos e fontes informacionais. Constatou-se, também, que o conjunto de competências definido é consistente e pertinente para a apropriada execução das atividades do bibliotecário no serviço de referência de bibliotecas universitárias. Porém, foi possível verificar a existência de lacunas nas competências

apresentadas pelos bibliotecários respondentes, as quais podem influenciar diretamente na qualidade dos serviços prestados. Por fim, conclui-se que uma adequada gestão das competências induz à qualidade dos serviços oferecidos no serviço de referência, considerando-se o contexto das bibliotecas universitárias.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços. Qualidade em serviços. Serviço de referência. Competências. Processo de referência tradicional. Processo de referência educativo. Biblioteca universitária.