

# Bibliotecas universitárias: Conhecer para valorizar

*Maria João Amante*

Biblioteca do ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa  
Avenida das Forças Armadas  
1649-026 Lisboa  
Tel: 217903082  
[maria.amante@iscte.pt](mailto:maria.amante@iscte.pt)

## RESUMO

O ensino, a aprendizagem e a investigação constituem funções centrais nas instituições de Ensino Superior. A missão da Universidade consiste em preparar cidadãos capazes de responder aos desafios e exigências colocados pela Sociedade do Conhecimento. Para o concretizar, a introdução de mudanças e melhorias nestas organizações constitui um imperativo.

Por outro lado, a aprendizagem ao longo da vida apresenta-se como um imperativo devendo as instituições de Ensino Superior participar neste processo, nomeadamente, através da preparação dos seus diplomados com as competências, conhecimentos e resultados de aprendizagem que promovam o desenvolvimento individual e de que a sociedade necessita de forma a garantir o desenvolvimento económico, social e cultural. O modelo pedagógico que o processo de Bolonha assenta e que deverá conduzir, em 2010, à criação e desenvolvimento do Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES) implica novas formas de trabalhar por parte dos estudantes, dos professores e dos bibliotecários na medida em que o enfoque se desloca dos resultados do processo de ensino para a aprendizagem em si mesma.

Porque bibliotecários e professores têm como objectivo comum a promoção do sucesso académico dos estudantes, é nossa convicção que o ensino e a aprendizagem poderão beneficiar do estabelecimento de relações colaborativas entre os dois grupos profissionais pois são necessárias abordagens multidisciplinares para alcançarmos os melhores resultados.

A presente comunicação enquadra-se numa investigação em curso no ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa sobre o papel dos bibliotecários e das bibliotecas no apoio à docência, à aprendizagem e à investigação e relata os resultados obtidos neste estudo de caso após a realização da componente qualitativa da metodologia, o *Focus Group*.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ensino Superior, Bibliotecas Universitárias, Bibliotecários, Professores, Estudantes, Colaboração, Parceria.

## ABSTRACT

Teaching, learning and research are core functions of all higher education institutions. Universities' mission is to prepare a workforce capable of meeting the demands of the knowledge economy. To perform this task, the need for changes and improvement in higher education is an imperative.

Higher education institutions should prepare their graduates with skills, knowledge and learning outcomes that promote individual development and that the society needs to guarantee economic, social and cultural development.

In this sense, the focus on education is changing from the results of teaching to the learning itself, maximizing the efforts of learners. The development of the European Higher Education Area requires new ways of working in the university for students, for teaching faculty and for librarians.

Librarians introduce changes in order to help the university to respond to the new realities of higher education. The most important, perhaps the dominant way of teaching and learning will require collaborative relationships. An interdisciplinary approach is needed to get the adequate solutions. This approach is particularly important in what concerns collaboration between teaching faculty and librarians. In this paper we present the results of an ongoing research at ISCTE-IUL – Lisbon University Institute

**KEYWORDS:** Higher Education, Academic libraries, Librarians, Faculty, Students, Collaboration, Partnership.

## INTRODUÇÃO

As mudanças e melhorias que as instituições de Ensino Superior devem concretizar decorrem, entre outros, dos seguintes aspectos: restrições

financeiras com que se confrontam as instituições de Ensino Superior, exigências colocadas pela sociedade em termos de resultados e de produtividade, algum criticismo quanto às políticas para o Ensino Superior, aumento no número de estudantes que frequentam este nível de ensino bem como a sua crescente diversidade, competição à escala internacional, impacto das tecnologias de informação e alteração nos padrões de acesso, envolvimento e expectativas dos estudantes. Numa economia baseada no conhecimento, questões como a produtividade e a competitividade dependem da capacidade das organizações para processar informação de forma eficiente e para produzir conhecimento. Neste sentido, o bem-estar da sociedade depende da qualidade da educação e da formação e da integração da totalidade da população neste sistema.

Assim, as instituições de Ensino Superior devem preparar os seus diplomados com as competências, conhecimentos e resultados de aprendizagem que promovam o desenvolvimento individual e de que a sociedade necessita de forma a garantir o desenvolvimento económico, social e cultural. Na sociedade necessitamos de conhecimento e competências adequados à resolução de problemas e ao pensamento crítico. Para satisfazer estas exigências, os diplomados do Ensino Superior devem desenvolver competências de iniciativa e empreendedorismo, competências de informação (literacia) e de gestão, a capacidade para aprender ao longo da vida, assim como competências que lhes permitam trabalhar em contextos multidisciplinares.

O desenvolvimento do Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES) exige novas formas de trabalhar aos estudantes, aos professores e aos bibliotecários. Os estudantes devem mudar a sua forma de estudar e aprender, reforçando a sua autonomia na aprendizagem. O papel dos professores será o de acompanhar e orientar os estudantes neste processo. Os bibliotecários são um componente fundamental neste novo modelo de ensino aprendizagem pois possuem as competências e o conhecimento necessário para adaptar as bibliotecas universitárias ao novo ambiente de aprendizagem promovido pelo EEES.

Sendo as bibliotecas universitárias parte da Universidade, os bibliotecários devem actuar como agentes inovadores que introduzem mudanças com o objectivo de ajudar a Universidade a responder às novas exigências do Ensino Superior. Os esforços que desenvolvem, tendo em vista a mudança e melhoria dos espaços em que usam e

desenvolvem as suas competências, conhecimento e capacidades, têm sempre presentes as necessidades dos utilizadores e a crença em que a formação e a gestão do conhecimento são missões centrais nas bibliotecas universitárias.

Acreditamos que, neste contexto, o ensino e a aprendizagem terão lugar com recurso a relações colaborativas pois são necessárias abordagens multidisciplinares para alcançarmos os melhores resultados. Esta abordagem é particularmente importante no que concerne à colaboração entre professores e bibliotecários. Devido ao seu posicionamento na Universidade, os bibliotecários têm a oportunidade de contribuir, de forma positiva, para os processos de ensino, aprendizagem e investigação que aí têm lugar. Mas devem igualmente admitir que, por vezes, as suas competências, capacidades e conhecimento não são reconhecidos ou, pelo menos, conhecidos nas instituições de Ensino Superior em que trabalham, nomeadamente pelos professores.

#### **AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR EUROPEU**

A análise das bibliotecas universitárias só pode ser feita tomando em consideração o contexto em que se enquadram, isto é, a própria Universidade. Neste sentido devem ser consideradas como unidades que contribuem para a reputação da Universidade devendo, em consequência, estar alinhadas com a sua missão, participar no desenvolvimento do currículo em matérias relacionadas com as competências em literacia da informação e integrar espaços e funções destinados à aprendizagem dos estudantes (WEINER, 2009, 9) [1]. Por outro lado, o seu estudo deve tomar igualmente em consideração a cultura organizacional, entendida como o conjunto de valores e de crenças existentes na Universidade, os quais condicionam a relação da biblioteca com os outros membros da comunidade académica: gestão, serviços de apoio, professores, estudantes, entre outros. As bibliotecas universitárias necessitam de flexibilidade organizacional, um maior enfoque no utilizador, reforço dos membros da equipa e sua satisfação no trabalho, melhoria dos processos de gestão, comunicação, coordenação e planificação.

Igualmente, as mudanças em curso no mundo da informação (penetração das TIC, explosão dos conteúdos de informação digitais, projectos de digitalização e a Internet) traduzem-se na necessidade de transformações no ensino e na aprendizagem, na comunicação académica e no papel tradicional dos serviços de informação. Estes desafios criam um ambiente dinâmico que

os bibliotecários devem entender como uma oportunidade. Por este motivo “...academic libraries have a unique window of opportunity to help shape the future of both the library and the institution and it is the library’s educational and knowledge management roles that hold the keys to success in this new arena.” (STOFFLE, 1996, 4).

Como antes referimos, as bibliotecas devem apoiar as políticas e as práticas das instituições em que estão inseridas, motivo pelo qual a compreensão da evolução do Ensino Superior é indispensável para a evolução da própria biblioteca. As exigências a que a Universidade está submetida tendo em vista a criação do EEES até 2010, traduzem-se em novas funções, num papel mais activo e numa maior integração da biblioteca na Universidade.

Pelo exposto, as exigências de qualidade e avaliação que se colocam às Universidades (cujos objectivos são a transmissão da cultura, o exercício da docência e da investigação científica, a socialização dos seus estudantes e o compromisso social) estendem-se às suas bibliotecas tornando clara a necessidade da recolha de evidências sobre como e em que medida as bibliotecas contribuem para facilitar os processos de aprendizagem dos estudantes. Por outro lado, a biblioteca universitária também está aberta ao cidadão, permitindo-lhe obter informação sobre assuntos do seu interesse, e às empresas e organizações que procuram informação necessária para melhorar a sua produtividade e competitividade.

O modelo e a prática pedagógica em que assenta o Processo de Bolonha traduz-se num enfoque na aprendizagem mais do que no ensino, nos estudantes mais do que nos professores, nas competências e não apenas nos conhecimentos, no trabalho do estudante mais do que em aulas magistrais e na aprendizagem ao longo da vida mais do que no enciclopedismo (ADELL, 2005).

A formação universitária centrada no desenvolvimento de competências (entendidas como conhecimentos, atitudes e capacidades) e não na aquisição e acumulação de conhecimentos temáticos especializados é, agora, encarada como fundamental para o percurso académico, profissional e pessoal. O interesse pelo desenvolvimento de competências constitui uma resposta aos novos desafios económicos e sociais colocados pela Sociedade do Conhecimento, em que as TIC originam uma nova estrutura social e um novo modelo de sociedade. As competências relacionadas com a manipulação das TIC e com a gestão de grandes volumes de informação são imprescindíveis para que os estudantes do Ensino Superior

possam cumprir o seu percurso académico com êxito. [2]

Estas mudanças têm repercussões no trabalho desenvolvido por professores e estudantes. Para os primeiros, o que se denominava “carga docente” deve agora denominar-se “atividade académica”, onde se incluem as horas de aulas, o tempo dedicado à preparação das mesmas, a organização, orientação e supervisão do trabalho dos estudantes, a preparação dos exames e de materiais didácticos. Os segundos devem modificar os seus hábitos de estudo e de aprendizagem, demasiado centrados nas aulas, nos apontamentos e na bibliografia recomendada pelos professores. Neste sentido, o modelo educativo proposto por Bolonha e a nova unidade de medida, o crédito europeu (ECTS) assentam no trabalho do estudante e não unicamente no número de horas de aulas o que significa que se centram na aprendizagem dos estudantes e não na docência dos professores. Trata-se de aprender a aprender, num modelo que lhes exige maior autonomia na medida em que devem assumir a responsabilidade pelo seu processo educativo. Este modelo deve capacitá-los para a aquisição de estratégias e instrumentos que lhes permitam continuar a aprender, para que possam manter os seus conhecimentos actualizados e, assim, garantir a sua empregabilidade e mobilidade. Aumenta, assim, a sua liberdade quanto ao momento, lugar e forma de aprender, tendo a Internet contribuído para uma aprendizagem mais aberta e interactiva. Neste quadro, quer as bibliotecas universitárias quer os seus profissionais vêem renovada e reforçada a importância da sua actuação devendo orientar os estudantes num processo de aprendizagem marcado por uma maior autonomia. Neste sentido, as bibliotecas renovam a sua importância devido ao novo paradigma educativo, agora mais do que nunca, centrado no estudante.

Para as bibliotecas universitárias, estar centrado nos estudantes significa construir um espaço virtual de informação para além do espaço físico ao qual os estudantes podem aceder e encontrar recursos de informação com qualidade controlada pela própria biblioteca. Significa constituir-se como um centro de aprendizagem activo. Por outro lado, as necessidades de informação e a forma como é utilizada pelos estudantes mudam com o passar do tempo, motivo pelo qual é indispensável que a biblioteca acompanhe esta mutação e, sempre que possível, a antecipe.

No novo ambiente educativo, o estudante necessita de utilizar as TIC para identificar, aceder e seleccionar a informação mais adequada às suas tarefas; deve estar capacitado para avaliar e incorporar a informação

recuperada; necessita de espaços físicos e virtuais; precisa de horários alargados e, sobretudo, de desenvolver hábitos de trabalho autónomo. Para Shumaker (2006) o mesmo acontece com os professores e investigadores aos quais a biblioteca universitária deve responder porque “Increased research productivity and quality as a major goal of universities requires that faculty have access to research materials as quickly as possible in an environment of limited resources.” (p. 3).

Para garantirem a sua relevância no *campus* e na vida académica, as bibliotecas universitárias devem evoluir de organizações centradas no livro para organizações entendidas pelos seus utilizadores como facilitadoras de acesso à informação de qualidade em vários suportes; a cultura das bibliotecas e dos seus profissionais deve afirmar-se como uma cultura de serviço e de orientação ajudando os utilizadores a encontrar a informação de que necessitam; e devem desempenhar os seus papéis de forma mais activa, no contexto da Universidade assim como no contexto de um mercado de disseminação e fornecimento de informação crescentemente competitivo (ACRL, 2007).

Uma actuação mais proactiva e integrada é, assim, determinante para que a biblioteca alcance uma maior centralidade e um posicionamento estratégico na Universidade muito necessário pois apesar de algum êxito no desempenho da sua missão e da referência frequente à biblioteca como o “coração da Universidade” a verdade é que o papel de apoio ou suporte assumido pela biblioteca não a transformou “...into a truly bona fide academic participant in the processes of teaching and assessing learning. It has definitely not given the library a more central educational role, one that in the academy’s tradition of acknowledged centrality is usually expressed in the credit bearing status that is accorded those intellectual activities and content officially endorsed by the academy.” (OWUSU-ANSAH, 2007, 418).

Apesar de todo o trabalho desenvolvido ao longo de décadas, sempre com o enfoque no utilizador, o posicionamento da biblioteca na Universidade é frequentemente de unidade administrativa ou de apoio e não de unidade produtora ou facilitadora da produção de conhecimento. [3]

O desenvolvimento do modelo educativo de Bolonha coloca as bibliotecas universitárias numa posição muito favorável para apoiar a produção e divulgação de novo conhecimento já que trabalham com informação que é a precursora do conhecimento. Desta forma, apoiam a aprendizagem ao longo da vida, influenciam a aprendizagem e o pensamento

crítico e têm impacto na aprendizagem dos estudantes.

Para garantir um papel activo para a biblioteca devem ser desenvolvidos cinco eixos estratégicos: migrar dos recursos impressos para os digitais; diminuir o volume dos recursos impressos permitindo ganhar espaço na biblioteca para outras finalidades; desenvolver os espaços existentes na biblioteca com o objectivo de criar os *Information* ou *Academic commons* ou *CRAI – Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación*. Isto significa que a biblioteca deve assumir-se e ser assumida na Universidade como um centro de conhecimento e de aprendizagem na medida em que “...is the intellectual commons for the community where people and ideas interact in both the real and virtual environments to expand learning and facilitate the creation of knowledge.” (ARL, 1999, 3).

### **O BIBLIOTECÁRIO NA UNIVERSIDADE**

Como referimos anteriormente, as mudanças que marcam o quotidiano das Universidades e os desafios que enfrentam têm impacto nas bibliotecas obrigando os seus profissionais a um questionamento e a uma avaliação quanto aos serviços prestados. O mesmo se passa com os papéis desempenhados pelos bibliotecários que devem reflectir sobre a natureza, os objectivos e a missão das bibliotecas e também sobre os seus conhecimentos, competências e papel profissional nestas organizações tendo em vista a construção de ambientes de informação virtuais e o fornecimento de serviços de valor acrescentado aos seus utilizadores.

Papéis entendidos como mais tradicionais, como o tratamento, organização, recuperação, difusão da informação ou a gestão e desenvolvimento das colecções, viram aumentado o seu grau de complexidade. Outros, como o de formador, reforçam a sua importância devido a aspectos como as exigências colocadas pelo novo modelo educativo (que pressupõe novas metodologias de ensino), às mudanças ocorridas nos espaços de aprendizagem (que passaram de presenciais a semi-presenciais ou totalmente virtuais, através do *e-learning*), ao aumento exponencial da informação disponível, entre outros. O bibliotecário deve, assim, actuar como um gestor e um líder “...meaning expectations associated with the scope and complexity of the task expanded to include marketing, community outreach, consensus building, and fundraising activities (WEINBERG et al., 2005, 299).

Na linha de investigação que temos desenvolvido, consideramos que esta reflexão deve partir da noção da biblioteca como serviço ao público e do desaparecimento do monopólio da informação que teve durante séculos e,

também, do reconhecimento da necessidade de os bibliotecários assumirem um papel mais activo nos processos de aprendizagem e de investigação. Isto implica analisar o contexto e antecipar produtos e serviços, significa assumir novos papéis profissionais sabendo que se não o fizerem outros o farão. [4]

Neste sentido, os bibliotecários actuam como facilitadores da inovação organizacional contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de informação através do desenvolvimento de estratégias de actuação colaborativas orientadas para o conhecimento. Pelo exposto, na medida em que os domínios de actuação da Universidade se centram no ensino, na investigação e na prestação de serviços à sociedade, também o papel das bibliotecas e dos seus profissionais deve integrar-se nestes domínios, motivo pelo qual o leque de conhecimentos e de competências dos bibliotecários deve ser ampliado.

Ao pensar sobre os papéis que os bibliotecários assumem ou podem assumir na Universidade consideramos as seguintes dimensões: como gestor de colecções, prestador de serviços, produtor de metadados, fornecedor de serviços de referência virtuais, mediador e validador da informação, analista simbólico, formador em literacia da informação e facilitador da aprendizagem, gestor do conhecimento e editor de conteúdos, formador em Direito de Autor, gestor de relacionamentos e dinamizador de acções culturais.

Das dimensões enunciadas destacamos duas, o papel de formador em literacia da informação e facilitador da aprendizagem e o de gestor do conhecimento e editor de conteúdos. O primeiro resulta das exigências que se colocam devido ao aumento exponencial da informação disponível, à variedade dos recursos de informação e, sobretudo, às alterações a que estão submetidas as metodologias de ensino, mais centradas no estudante e, segundo as quais, este deve dedicar mais tempo ao estudo individual, em que o professor actua como um tutor, devendo o estudante identificar a informação de que necessita para realizar os seus trabalhos académicos. Esta dimensão está também directamente vinculada à necessidade de preparar os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida. Neste processo, e como referimos anteriormente, a biblioteca assume um papel destacado assim como aqueles que nela trabalham sendo, agora mais do que nunca, chamados a participar no processo de formação dos estudantes. A segunda perspectiva é uma consequência do papel que as bibliotecas e os seus profissionais assumem no domínio da gestão do conhecimento, nomeadamente, do conhecimento organizacional, e na reforma do

sistema de comunicação científica no âmbito do Movimento de Acesso Livre ao Conhecimento, como promotores da edição de revistas em acesso livre e da constituição de Repositórios Institucionais.

#### **A RELAÇÃO BIBLIOTECÁRIO-PROFESSOR**

A forma mais comum de trabalhar nos nossos dias é em rede, falando-se até de redes virtuais de comunicação. Na Universidade existem vários grupos profissionais que, em nosso entender, não podem continuar a trabalhar de forma isolada sob pena de não ser concretizada a missão da Universidade e concretizados os seus objectivos, com particular destaque para os relacionados com a formação académica dos estudantes.

As exigências colocadas por Bolonha aos vários membros da comunidade académica obrigam-nos a reflectir sobre as suas práticas. Os professores devem reavaliar tanto o conteúdo como os planos de estudos de várias disciplinas, assim como a forma de as ensinar. Por outro lado, é certo que as Universidades estão a preparar os seus graduados para um futuro marcado pela incerteza, o que significa que estes necessitam de adquirir competências e capacidades que lhes permitam viver e trabalhar num contexto com essas características. Quanto aos bibliotecários Dorskatsch (2003) entende que a biblioteca e os seus profissionais podem apoiar a reengenharia do contexto de ensino-aprendizagem através da descoberta de recursos que apoiem desenvolvimento do currículo, da promoção da integração da literacia em informação no mesmo, do desenvolvimento colaborativo com os professores de um conjunto de recursos de aprendizagem *online*, da sua actuação como intermediários/facilitadores para apoiar o acesso aos recursos e aos serviços num ambiente informativo marcado pela complexidade, da promoção de um acesso rápido e fácil aos recursos e aos serviços de informação e da participação dos bibliotecários nos comités para o desenvolvimento do currículo (p. 112-113). [5]

Existe extensa literatura que aponta a colaboração entre estes dois grupos como a chave para o êxito da formação dos estudantes no seu percurso académico, mas também como cidadãos capacitando-os para a aprendizagem ao longo da vida. [6]

Contudo, se em alguns países esta necessidade é já uma realidade não se passa o mesmo noutros, como em Portugal, onde o trabalho colaborativo entre professores e bibliotecários resulta mais de iniciativas individuais do que de linhas de trabalho definidas pela gestão de topo que envolvam os dois grupos. Por essa razão os bibliotecários necessitam de ser aceites e de receber a confiança dos outros membros da

comunidade académica, neste caso, dos professores. [7]

Existe igualmente extensa literatura que descreve as dificuldades que essa colaboração enfrenta e que decorrem, em nossa opinião, de duas causas principais: comunicação muito escassa entre os dois grupos e conseqüente desconhecimento, da parte dos professores, quanto aos conhecimentos, capacidades e competências, bem como quanto aos distintos domínios de actuação dos bibliotecários.

Marchant (1969) entende que o aparecimento da biblioteconomia moderna constituiu a primeira fonte importante de conflito entre os dois grupos, na medida em que as bibliotecas universitárias dos séculos XVIII e XIX se destinavam sobretudo aos professores, o que mudou a partir do momento em que começaram a ser frequentadas pelos estudantes, na medida em que o seu acesso aos livros constituía assim uma ameaça ao controlo que os professores exerciam sobre eles e sobre os seus recursos para aprender. Outros entendem que a biblioteca existe essencialmente para apoiar as suas actividades de investigação manifestando alguma dificuldade em aceitar as normas existentes, que regulam a utilização dos recursos de informação existentes e que os impedem de os utilizar como se fossem seus (BIGGS, 1981, 186).

Outros ainda, não recorrem aos bibliotecários pois sentem-se humilhados por pedir ajuda alguém que consideram que desempenha um papel de apoio e, por isso, subordinado, o que diminui a importância e a relevância do seu trabalho aos seus olhos (FARBER, 1999, 230).

As opiniões divergem igualmente quanto ao peso que cada grupo deve ter nas questões relativas à selecção e aquisição de documentos e à gestão da própria biblioteca bem como quanto à missão e objectivos da biblioteca. Por outro lado, existe ausência de informação, da parte dos professores, quanto às qualificações académicas e à formação profissional dos bibliotecários. Também a autonomia profissional e a liberdade académica dos professores os levam a opôr-se à participação dos bibliotecários na formação dos estudantes. A falta de tempo e a cultura dos professores, que valoriza mais a investigação, o conteúdo, a especialização, atribuindo menos valor ao ensino, ao processo de aprendizagem e aos estudantes também não facilitam o contacto entre os dois grupos. A estes aspectos acresce ainda o dos estereótipos dos bibliotecários, com expressão na literatura e no cinema, que não facilitam o relacionamento entre os dois colectivos já que “the term ‘librarian’ connotes an antiquated understanding of what we do and

inadequately represents our capabilities.” (WEIR, 2000, 2).

Quanto aos bibliotecários, a literatura refere o seu isolamento bem como a escassa comunicação que mantêm com outros grupos profissionais impedindo, assim, a construção de canais de comunicação com os professores. Kempcke (2002, 539-540).

Algum receio, o seu agrado com pequenos avanços que vão concretizando, a ausência de tempo, de recursos, e de apoio por parte da gestão de topo bem como a dificuldade que os bibliotecários têm em compreender a cultura do campus constituem aspectos que podem explicar as dificuldades que os bibliotecários sentem para desempenhar o seu papel de formadores/educadores nas instituições de Ensino Superior.

Por outro lado, e na linha da investigação desenvolvida, é nossa convicção que não podemos partir do princípio que os professores sabem o que fazem e do que somos capazes. Temos de, em cada oportunidade de interacção, encontrar a forma mais adequada para pormos em destaque as nossas competências. Trata-se de concretizar um conjunto de iniciativas enquadradas no domínio do marketing da profissão, com especial ênfase no marketing dos relacionamentos.

A todos estes aspectos devemos ainda acrescentar o facto de existir, da parte dos estudantes e dos professores, uma necessidade evidente de uma melhor e maior capacidade de acesso e utilização da informação, o que obriga os bibliotecários a envolver-se mais em actividades de docência, por exemplo em actividades de formação em literacia da informação. Neste âmbito, os professores reconhecem que a Internet coloca desafios educativos para os quais não dispõem nem do tempo nem do conhecimento especializado para se manter actualizados devendo, assim, os bibliotecários desenvolver programas que lhes permitam trabalhar estreitamente com os seus colegas professores, por exemplo, na integração da aquisição das capacidades de acesso e utilização da informação nos planos de estudo. [8]

Raspa e Ward (2003) defendem a existência de três níveis de interacção entre bibliotecários e professores. Distinguem-nos em função da sua duração e intensidade, da distribuição das tarefas e da partilha de objectivos comuns. Denominam o primeiro como estabelecimento de contactos (*networking*), não sendo mais do que uma interacção pessoal, pouco estruturada, que visa a troca de informação para benefício mútuo mas que não assenta na definição de um objectivo comum. Um segundo tipo é a coordenação (*coordination*) que representa uma

relação de maior complexidade entre duas partes e em que se identificou um objectivo comum, ainda que não exista partilha de actividades, isto é, cada uma das partes trabalha de forma separada para alcançar o objectivo. O último nível é a colaboração (*collaboration*) que implica já o compromisso de cada uma das partes e o desenvolvimento de uma relação de trabalho a longo prazo, em que os participantes negociam e alcançam um consenso sobre as acções a desenvolver para alcançar o objectivo estabelecido, em que as tarefas são realizadas por ambas as partes de acordo com as competências e capacidades de cada uma. Este é o tipo de relação mais benéfico para bibliotecários e professores.

A colaboração implica flexibilidade e a capacidade de identificarmos parceiros para a concretização de actividades/projectos implicando a definição de objectivos e de metodologias que permitam alcançá-los. Cada membro da parceria deve pôr em prática conhecimentos, capacidades e competências que permitam alcançar os resultados anteriormente definidos. É uma atitude de criação/descoberta partilhada (p. 4-5).

No âmbito da investigação que temos vindo a desenvolver no ISCTE-IUL realizamos um *focus group* com o objetivo global de identificar as percepções dos professores do Ensino Superior sobre as competências e contribuição dos bibliotecários e das bibliotecas, para o ensino, a aprendizagem e a investigação, assim como sobre a sua disponibilidade para colaborar com os primeiros.

Esta técnica tem sido utilizada desde o final dos anos 30, tanto na investigação social como na de mercado (*market research*), para investigar os hábitos e preferências dos consumidores. Trata-se da realização de entrevistas em grupo com o objectivo de escutar e reunir informação para compreender melhor os pensamentos e sentimentos das pessoas sobre um assunto, produto ou serviço (MORGAN, 1998, 1; KRUEGER e CASEY, 2000, 4). Não se trata de alcançar consensos mas sim de obter a diversidade dos pontos de vista sobre um mesmo assunto reconhecendo que os processos de grupo são fundamentais para a comunicação humana e para a gestão das organizações (GORMAN e CLAYTON, 2005, 143).

Krueger e Casey (2000) entendem que esta técnica de recolha de dados é particularmente adequada quando procuramos informação sobre as ideias e os sentimentos das pessoas relativamente a algo, quando pretendemos descobrir os factores que influenciam as opiniões, comportamentos e motivações, quando desejamos que o grupo produza ideias

sobre algo e quando o investigador necessita de informação para conceber um estudo quantitativo mais amplo (p. 24).

Os resultados obtidos foram agrupados sob os seguintes tópicos:

- a) Uso actual dos serviços da biblioteca para o desenvolvimento do ensino e da investigação;
  - b) Percepções dos professores quanto ao papel do bibliotecário e da biblioteca nas actividades de ensino e de investigação;
  - c) Visões e opiniões dos professores sobre a colaboração com os bibliotecários, formas de colaborar e possíveis dificuldades;
  - d) Aspectos (variáveis) que contribuem para que os professores tenham uma percepção favorável sobre os bibliotecários e sobre as bibliotecas.
- a) *Uso actual dos serviços da biblioteca para o desenvolvimento do ensino e da investigação*

Os participantes, na sua quase totalidade, estão de acordo quanto à importância das bibliotecas universitárias no apoio ao ensino, à aprendizagem e à investigação. Contudo, estes papéis não estão em desenvolvimento na actualidade pois tanto os docentes como os estudantes usam pouco a biblioteca.

Existe uma avaliação positiva dos serviços da biblioteca sendo reconhecidos os esforços de melhoria através da realização de um conjunto de actividades (denominadas de extensão e dinamização cultural) com o objectivo de atrair as pessoas (professores, estudantes e outros membros da comunidade académica).

É igualmente clara a necessidade de reforçar a utilização da biblioteca para o ensino, tanto pelos docentes como pelos estudantes.

Destaca-se a falta de conhecimento, por parte dos docentes, sobre as potencialidades da utilização da biblioteca universitária no apoio à docência e à aprendizagem o que tem como consequência uma utilização muito limitada dos recursos da mesma pelos docentes.

Porque os estudantes estão muito mais disponíveis para utilizar os recursos digitais, importa disponibilizar o máximo possível de informação por esta via. Tal pressupõe um reforço da infraestrutura informática e uma articulação perfeita entre a biblioteca e os serviços de informática.

É igualmente claro que em alguns domínios (Ciências Tecnológicas, Ciências da Gestão e em algumas áreas das Ciências Humanas e Sociais, como é o caso da Psicologia) os periódicos electrónicos são mais utilizados na investigação e os livros no ensino.

b) *Percepções dos professores quanto ao papel do bibliotecário e da biblioteca nas actividades de ensino e de investigação*

O Espaço Europeu de Educação Superior (EES) e o crédito europeu supõem uma concepção autónoma da aprendizagem do Estudante na qual, este porque tem maior autonomia, necessita de apoio o qual pode ser garantido pelo docente mas também pelo bibliotecário e pela biblioteca.

A nova metodologia de ensino-aprendizagem deve permitir o desenvolvimento de competências básicas no estudante universitário, que se enquadram no domínio da literacia da informação: identificar a necessidade de informação, pesquisar, analisar, seleccionar e avaliar a informação, sintetizá-la e apresentá-la, de forma coerente e estruturada, num trabalho académico.

Além disso, estas competências são necessárias, ao longo da vida, para a tomada de decisões e, especificamente, no contexto laboral.

Para alguns, de forma mais evidente do que para outros, é reconhecido o papel que o Bibliotecário pode desenvolver no contexto do ensino, como en formador no domínio da literacia da informação. Considera-se importante garantir essa formação através da sua integração no currículo.

Em alguns cursos (Sociologia e Antropologia) existem momentos em que os docentes solicitam a colaboração do bibliotecário para apresentar a biblioteca e os recursos disponíveis. Mas esta não é uma prática generalizada.

Foi igualmente assinalado o papel do bibliotecário na formação em deontologia, isto é, do uso ético da informação, matéria considerada fundamental já que os estudantes utilizam, de forma crescente, os recursos electrónicos para a elaboração dos seus trabalhos, esquecendo a necessidade de referenciar a fonte consultada.

O papel do bibliotecário na investigação, através da participação em equipas de investigação, não

é tão claro para alguns dos participantes, dependendo, em sua opinião, dos domínios da investigação. Mas foi evidente para outros (Sociologia, Antropologia) com exemplos imediatos de tipos de trabalhos a realizar pelos Bibliotecários: revisões completas da literatura, pesquisas bibliográficas, elaboração de bibliografias temáticas, entre outros.

Para a maioria dos participantes nesta reunião, a mesma constituiu a primeira oportunidade para reflectirem sobre os papéis dos bibliotecários na Universidad na docência e na investigação

c) *Visões e opiniões dos professores sobre a colaboração com os bibliotecários, formas de colaborar e possíveis dificuldades*

Alguns dos problemas identificados nos pontos anteriores poderiam resolver-se através de uma maior colaboração entre os docentes e os bibliotecários. Se esta colaboração se estabelecesse, as prioridades, necessidades e solicitações poderiam ser tomadas em consideração.

O problema surge quando se trata de facilitar esta colaboração, de determinar os processos, canais e espaços não sendo aproveitados, de forma eficiente, os canais existentes.

Igualmente existe um problema quanto à visibilidade dos bibliotecários. Alguns participantes declararam não saber exactamente o que faz o bibliotecário e, nesta medida, como poderia ajudá-los nas suas tarefas de docência e de investigação.

Foi assinalada a questão da existência, nos docentes, de representações dos bibliotecários como pessoas pouco qualificadas e também de pouca sensibilidade para a utilização da biblioteca.

Foi referida a falta de comunicação entre docentes e bibliotecários.

d) *Aspectos (variáveis) que contribuem para que os professores tenham uma percepção favorável sobre os bibliotecários e sobre as bibliotecas.*

A importância da reunião foi destacada por alguns dos participantes por ter contribuído para um conhecimento mais amplo quanto ao papel do bibliotecário e da biblioteca na docência, na aprendizagem e na investigação e sobre as possibilidades de colaboração entre docentes e Bibliotecários.

Foi destacada a competência profissional do bibliotecário como uma variável indispensável para uma percepção favorável por parte dos docentes.

O papel proactivo do bibliotecário foi sublinhado como algo muito importante assim como a sua capacidade para aceitar sugestões, para aceitar ideias novas.

A capacidade de organização, o rigor e as competências de gestão como gestor de equipas foram igualmente referidas.

A compreensão das necessidades dos utilizadores, a sua satisfação assim como a comunicação, em síntese, o relacionamento com os utilizadores, foram apresentadas como variáveis determinantes de uma percepção favorável dos docentes sobre os bibliotecários.

O bibliotecário não pode conhecer os vários domínios científicos de docência e de investigação em profundidade mas deve conhecê-los de forma superficial para poder comunicar com os docentes, aspecto indispensável para alterar a representação que existe sobre os bibliotecários.

O bibliotecário foi reconhecido como um profissional altamente qualificado e cuja participação na vida da Universidade deve ser ampliada.

## CONCLUSÃO

Na linha de investigação que temos vindo a desenvolver, o estabelecimento de parcerias estratégicas constitui, em nossa opinião, o elemento chave na resposta que os bibliotecários têm de ser capazes de dar aos desafios colocados às instituições de Ensino Superior e às suas bibliotecas, em Portugal. É assim, essencial, operacionalizar esta parceria tendo presente que um maior envolvimento dos docentes nas actividades e projectos da biblioteca se traduz, da sua parte, numa adesão e defesa incondicional dos nossos serviços e, até, dos valores da nossa profissão. Este envolvimento tem igualmente como consequência, uma melhor divulgação e, por isso, maior visibilidade para os nossos serviços. Trata-se de semear uma estratégia (relação de parceria) para colher resultados (melhores desempenhos a vários níveis), de forma a assegurar a sobrevivência das bibliotecas e das Universidades em que elas se inserem e a melhor preparar os estudantes do Ensino

Superior para as exigências colocadas pela Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Um posicionamento proactivo dos bibliotecários implica um exame continuado das necessidades dos utilizadores, das capacidades da biblioteca e dos seus profissionais para que os compromissos assumidos quanto aos produtos e serviços da biblioteca possam ser concretizados. Implica igualmente uma análise do contexto para descobrir áreas de oportunidade para participação da biblioteca e dos seus profissionais. Deve igualmente traduzir-se no desenvolvimento de alianças com outros serviços da Universidade.

## NOTAS

[1] Nesta linha se pronunciam Moscoso Castro (2006) e Orera Orera (2007) para quem “La razón de ser de la biblioteca universitaria es de servir de apoyo a la universidad en el desarrollo de sus funciones. Para que resulte eficaz, debe existir una integración entre ella y la misión, fines y objetivos de la universidad.” (p. 335). Trata-se de garantir o futuro da biblioteca através do alinhamento dos seus objectivos estratégicos com as exigências do contexto numa época marcada por alterações rápidas e amplas.

[2] Assim, o ambiente de aprendizagem que é necessário construir deve possuir as seguintes características: “...being student-centered; being interactive and dynamic; enabling group work on real world problems; enabling students to determine their own learning routes; emphasizing competencies like information literacy to support lifelong learning.” (ROES, 2001, 3).

[3] Nesse sentido, Moscoso Castro afirma que “En el proceso de convergencia europea la biblioteca universitaria trasciende los límites de lo que ha venido siendo su función tradicional, soporte de la docencia y de la investigación, y entra en juego un tercer elemento, el aprendizaje, que es el centro del nuevo modelo de universidad.” (2006, 16).

[4] Neste sentido, Stoffle et al. Entende que para reafirmar um novo posicionamento profissional e ampliar as suas competências devemos “...redirect our priorities, collaborate, take risks, and reinvent our organizations.” (STOFFLE et al., 2000, 895). Para mais informação sobre este assunto consultar também Amante (2007).

[5] A Universidade constitui um ambiente favorável ao estabelecimento de parcerias entre os bibliotecários e os professores pois é reconhecido que ambos têm objectivos comuns “...namely to engage students in critical-thinking, discipline-oriented learning that depends on the organization of knowledge, and an understanding of disciplinary and

interdisciplinary discourses.” (HUTCHINS, 2005, 16).

[6] Para mais informação consultar Iannuzzi, 1998; Winner, 1998; Hardesty, 1999; Raspa y Ward, 2000; Rader, 2004.

[7] Na mesma linha de pensamento se expressa Jordan para quem “Librarians still need to be accepted and trusted by users, especially by academic staff, many of whom make greater use of colleagues and informal contacts to obtain information.” (JORDAN, 1998, 99).

[8] Nesta linha de pensamento, Grafstein afirma como essencial que o ensino dessas competências integre o currículo sendo os bibliotecários e os professores responsáveis por garantir esse tipo de formação “...so that each teaches the skills that their credentials best qualify them to teach.” (GRAFSTEIN, 2002, 202).

## REFERÊNCIAS

ACRL – ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES – **Changing roles of academic and research libraries** [Em linha]. 2007. [Consult. 10 de Janeiro 2008]. Disponível em [www:](http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/future/changingroles.cfm)

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/future/changingroles.cfm>

ADELL, Jordi – Enseñar y aprender con tecnología en la Universidad del siglo XXI: ideología, tecnología y pedagogía. In: **XIII Asamblea Geral de REBIUN** [Em linha]. Castellón de la Plana, 9-12 Novembro 2005. [Consult. 2 de Maio 2008]. Disponível em [www: http://rebiun.uji.es/JordiAdell.ppt](http://rebiun.uji.es/JordiAdell.ppt)

AMANTE, Mª João - Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. In: **9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas: actas** [CD-ROM]. Açores, 28-30 Março 1999. Lisboa: APBAD, 2007. 13 p.

ARL – ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES – **Keystone principles** [Em linha]. 1999. [Consult. 18 de Maio 2009], 4 p. Disponível em [www: http://www.arl.org/bm~doc/keystone.pdf](http://www.arl.org/bm~doc/keystone.pdf)

BIGGS, Mary – Sources of tension and conflict between librarians and faculty. **The Journal of Higher Education**. 52:2 (1981) 182-201.

DOSKATSCH, Irene – Perceptions and perplexities of the faculty-librarian partnership: an Australian perspective. **Reference Services Review**. 31:2 (2003) 111-121.

FARBER, Evan - Faculty-librarian cooperation: a personal retrospective. **Reference Services Review**. 27:3 (1999) 229-234.

GORMAN, G. E.; CLAYTON, P. – **Qualitative research for the information professional: a**

**practical handbook**. 2ª ed. London: Facet Publishing, 2005. ISBN 1-85604-472-6.

GRAFSTEIN, Ann – A discipline-based approach to information literacy. **The Journal of Academic Librarianship**. 28:4 (2002) 197-204.

HARDESTY, Larry – Reflections 25 years of library instruction: have we made progress? **Reference Services Review**. 27:3 (1999) 242-246.

HUTCHINS, Elizabeth O. – Building strong collaborative relationships with disciplinary faculty. In GREGORY, Gwen M. - **The successful academic librarian: winning strategies from library leaders**. New Jersey: Information Today, 2005. ISBN 1-57387-232-6. p. 13-29.

IANNUZZI, Patricia – Faculty development and information literacy: establishing campus partnerships. **Reference Services Review**. 26 (1998) 97-116.

JORDAN, Peter – **The academic library and its users**. Aldershot (England); Brookfield (USA): Gower, 1998. ISBN 0-566-07939-9.

KEMPCKE, Ken – The art of war for librarians: academic culture, curriculum reform, and wisdom from Sun Tzu. **Libraries and the Academy**. 2:4 (2002) 529-551.

KRUEGER, Richard A.; CASEY, Mary Anne – **Focus group: a practical guide for applied research**. 3ª ed. London: SAGE, 2000. ISBN 0-7619-2071-4.

MARCHANT, M. P. – Faculty-librarian conflict. **Library Journal**. 94 (1969) 2886-2889.

MORGAN, David L. – **The focus group guidebook: focus group kit**. London: SAGE, 1998. Vol. 1, ISBN 0-7619-0760-2. 103 p. Vol. II, ISBN 0-7619-0817-X. 138 p.

MOSCOSO CASTRO, Purificación – Las bibliotecas universitarias ante el nuevo marco de las enseñanzas. **Boletín de la Anabad** [Em linha]. 56:1 (2006) 9-20. [Consult. 21 de Março 2007]. Disponível em [www: http://hdl.handle.net/10017/804](http://hdl.handle.net/10017/804)

ORERA ORERA, Luisa – La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. **El Profesional de la Información**. 16:4 (2007) 329-337.

OWUSU-ANSAH, Edward – Beyond collaboration: seeking greater scope and centrality for library instruction. **Libraries and the Academy**. 7:4 (2007) 415-429.

RADER, Hannelore B. – Building faculty-librarian partnerships for information fluency: the time for sharing information expertise is now. **College & Research Libraries News**. 65 (2004) 74-76.

RASPA, Dick; WARD, Dane – Introduction. In RASPA, Dick; WARD, Dane (eds). **The**

**collaborative imperative: librarians and faculty working together in the information universe.** Chicago: Association of College and Research Libraries, 2000. ISBN 0-8389-8085-6. p. vii-x.

ROES, Hans – Digital libraries and education. **D-Lib Magazine** [Em linha]. 7:7/8 (2001) 1-11. [Consult. 9 de Março 2001]. Disponível em www:

<http://www.dlib.org/dlib/july01/roes/07roes.html>

SHUMAKER, John W. – The higher education environment and the role of the academic library. In **ACRL Eleventh National Conference** [Em linha]. Charlotte, North Carolina, 10-13 April 2003. 6 p. [Consult. 21 de Novembro 2007]. Disponível em www:

<http://www.ala.org/acrl/acrlvents/shumaker.PDF>

STOFFLE, Carla J. – **The emergence of education and knowledge management as major functions of the digital library** [Em linha]. 1996. [Consult. 12 de Dezembro 2005], 11 p. Disponível em www:

<http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/stoffle/paper.html>

STOFFLE, Carla *et al.* – Predicting the future: what does academic librarianship hold in store? **College and Research Libraries News**. (2000), 894-897.

WEINBERG, Mark L., *et al.* – How can academic librarians create value? **Advances in Library Administration and Organisation**. 22 (2005) 297-314.

WEINER, Sharon – The contribution of the library to the reputation of the university. **The Journal of Academic Librarianship**. 35: 1 (2009) 3-13.

WEIR, Aileen – **The Information Professional of the future: what skills will be needed and how will they be acquired?** [Em linha]. [Consult. 24 de Setembro 2008]. Disponível em www:

<http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/aileen.weir.html>

WINNER, Marian C. – Librarians as partners in the classroom: an increasing imperative. **Reference Services Review**. 26 (1998) 25-29.