

**Artigo original****A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM CENTRO DE RECURSOS EM APRENDIZAGENS E EM INVESTIGAÇÃO E A FORMAÇÃO****Maria Aparecida Rodrigues de Souza***Instituto Federal de Goiás, Goiás, Brasil*

**RESUMO:** O artigo aborda a visão de bibliotecários de universidades sobre sua atuação profissional em Centros de Recursos em Aprendizagens e em Investigação no contexto da sociedade da informação e do conhecimento. O objetivo da pesquisa foi interpretar as percepções dos bibliotecários a partir das experiências vividas durante a implementação dos centros e o impacto na formação desses profissionais para atuar na alfabetização informacional e digital de usuários de bibliotecas universitárias nesse contexto. A metodologia adotada na pesquisa de abordagem qualitativa foi a interpretativa. Para coleta dos dados utilizou-se por instrumento a entrevista com perguntas estruturadas. Foram analisados os dados a partir dos relatos de experiências dos participantes que atuavam em Centro de Recursos em Aprendizagens e em investigação de universidades no Brasil e na Espanha. Os resultados do estudo, constituídos durante o processo de análise dos dados, foram discutidos e exploradas as categorias convencimento do plano, política institucional e estrutura organizacional e seus impactos na atuação profissional. Baseando-nos na revolução tecnológica que tem alterado o modo de buscar e recuperar informação e construir conhecimento no contexto das sociedades da informação e do conhecimento, conclui-se que o profissional bibliotecário se viu obrigado a inserir em sua atuação, por meio de trabalho colaborativo, a formação de usuários para o desenvolvimento de alfabetização informacional e digital, além de buscar formação continuada.

**Palavras-chave:** Alfabetização informacional e digital, Biblioteca universitária, Profissional da informação, Tecnologias digitais da informação e do conhecimento.

**THE WORK OF THE LIBRARIAN IN A RESOURCE CENTER IN LEARNING AND IN RESEARCH AND TRAINING**

**ABSTRACT:** The article addresses the view of university librarians about their professional performance in Learning and Research Resource Centers in the context of the information and knowledge society. The objective of the research was to interpret the perceptions of librarians from the experiences lived during the implementation of the centers and the impact on the training of these professionals to work in the informational and digital literacy of university library users in this context. The methodology adopted in the qualitative approach research was the interpretative one. For data collection, an interview with structured questions was used as an instrument. Data were analyzed based on the experience reports of participants who worked in a Learning Resource Center and in research at universities in Brazil and Spain. The results of the study, constituted during the data analysis process, were discussed and explored the categories convincing the plan, institutional policy and organizational structure and their impacts on professional performance. Based on the technological revolution that has changed the way of searching and retrieving information and building knowledge in the context of information and knowledge societies, it is concluded that the librarian professional was forced to insert in his performance, through collaborative work, the training of users for the development of informational and digital literacy, in addition to seeking continuous training.

**Keywords:** Informational and digital literacy, University library, Information professional, Digital technologies of information and knowledge.

Correspondência para: (correspondence to:) maria.souza@ifg.edu.br

## INTRODUÇÃO

Apresentamos neste artigo a releitura do relatório de pesquisa de campo acerca do trabalho do profissional bibliotecário no processo de integração do pedagógico e o técnico para adequar à realidade dos Centros de Recursos em Aprendizagens e em Investigação (CRAI), ou seja, bibliotecas integradas ao serviço de informática.

O plano de implementação da alfabetização informacional e digital em universidades, com o avanço das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC), pressupôs a integração dos serviços da biblioteca com os de informática. Esse plano convergiu para o trabalho colaborativo e inserção no papel do bibliotecário, além do técnico, o pedagógico. Foi uma mudança que não atingiu por igual a todas as instituições de ensino superior.

Partindo desse pressuposto, buscamos resposta para a questão: qual(is) seria(m) o(s) impacto(s) da promoção de alfabetização informacional e digital em universidades na atuação do bibliotecário na visão desses? A resposta à questão atenderia ao objetivo de compreender o impacto da implementação do plano na atuação profissional do bibliotecário em CRAI sob pressões e incertezas para integração de função, estrutura hierárquica, capacitação para o exercício da função.

No estudo realizado por Uribe Tirado e Pinto (2015) há destaque CRAI em alguns grandes centros universitários ibero-americanas. Para compreendermos, nesse cenário, a atuação do profissional bibliotecário para a promoção da alfabetização informacional e digital de usuários, realizamos um estudo em CRAI no Brasil e na Espanha.

## MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa que realizamos foi classificada como naturalística por originar de dados

colhidos do meio social (textos, documentos, entrevistas, gravações e imagens) e interpretada objetivando descrever e entender a realidade a partir dos dados. Esse tipo de abordagem metodológica possibilitou considerar os significados subjetivos e a compreensão do contexto em que ocorreu esse fenômeno. Para tanto, adotamos por procedimentos a revisão de literatura e a pesquisa de campo por meio de entrevista.

Ancorada no marco teórico e fundamentada em uma perspectiva centrada no entendimento do significado da atuação do profissional bibliotecário, sendo uma pesquisa de natureza qualitativa, o estudo partiu do marco teórico que desencadeou o problema e, por conseguinte, a imersão no campo. A partir daí, foi definida a amostra do estudo e de acesso a ela, coleta e análise de dados e, por fim, a interpretação de resultados (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO e BAPTISTA LUCIO, 2013). A abordagem qualitativa-interpretativa, pensada por um conjunto de práticas interpretativas que torna uma série de representações na forma de observações, gravações, documentos, foi a mais adequada para entender o fenômeno em função dos significados que as pessoas (participante e pesquisador) dão a ele.

Ao adotar o desenho da teoria fundamentada, analisamos o contexto de acordo com os dados observados e baseados no processo indutivo (explorar e descrever, e depois gerar perspectivas teóricas).

Os procedimentos para coleta e interpretação dos dados foram em formato espiral: realização da primeira entrevista e análise dos dados obtidos dessa e algumas conclusões; posteriormente, outra entrevista, análise das novas informações e revisão dos resultados e conclusões; e assim, sucessivamente, até concluir a fase das entrevistas e entender o contexto e as inter-relações entre uma entrevista e outra

e chegar a uma teoria geral. A teoria captada é a essência do planejamento em uma pesquisa de abordagem qualitativa-interpretativa (HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO e BAPTISTA LUCIO, 2013).

Durante o levantamento e análise de dados (entrevista, pesquisa bibliográfica) observamos as estratégias de validade que pode ser medida pelo

[...] grau em que as explicações dos fenômenos determinam as realidades do mundo. [...] Utilizamos termos gerais e reconhecidos, ou seja, validade, subjetividade disciplinada e extensão das descobertas como os critérios mais frequentes para a pesquisa qualitativa. (MICMILLAN, SCHUMACHER, 2005, p. 414, tradução nossa).

Segundo McMillan e Schumacher (2005) as estratégias de validade são apropriadas a manutenção de quantidade mínima de interferência e subjetividade disciplinada aumentando a qualidade dos dados. Mantivemos essa rigidez na análise dos documentos e opiniões dos entrevistados buscando identificar os casos negativos, por exemplo, a opinião de um que contradiz o padrão inicial de significados: a implementação do CRAI pela instituição sem a consulta ao bibliotecário para integração dos serviços da biblioteca ao de informática para executar a papel de mediador/formador. Os dados discrepantes, que apresentam variante ao padrão inicial, estão apresentados nos resultados e discussões.

Durante a coleta e interpretação dos dados obedecemos aos critérios de avaliação pela credibilidade, confirmação, valoração e transferência. Para assegurar esses critérios, Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013) sugerem descrever os resultados por meio de fragmentos de textos, uso de fontes diversas, triangulação dos dados, análise

em similaridade com outros estudos, apresentando sequência com possibilidade de replicação. Procuramos atender a esses critérios desde a revisão da literatura até a apresentação dos resultados e discussões.

Para tanto, entrevistamos, bibliotecárias - não fizemos opção pelo gênero feminino, mas coincidentemente, nas universidades onde realizamos a pesquisa atuavam somente mulheres –em CRAI com expertise em alfabetização informacional e digital. Convidamos para participar da pesquisa três bibliotecárias, sendo duas que atuavam em universidades na Espanha - Universidade de Barcelona e Universidade de Sevilla – e uma no Brasil - Universidade de São Paulo.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **Impacto da implementação de CRAI na atuação do bibliotecário**

Os grandes centros universitários, constituídos por maior número de alunos e de cursos ofertados, como é o caso da Universidade de São Paulo, Universidade de Sevilla e Universidade de Barcelona, aderiram a implantação de CRAI na instituição. As experiências desenvolvidas nessas três universidades no processo de implantação da integração dos serviços da biblioteca com os serviços informáticos convergem na atuação pedagógica e técnica do bibliotecário e da bibliotecária. O impacto do CRAI atinge questões técnicas, pedagógicas e até perda de espaço de atuação por esses profissionais.

A integração do pedagógico na mediação do(a) bibliotecário(a) e dos seus recursos informacionais e informáticos, a biblioteca pode proporcionar momentos de ensino e aprendizagem (DUDZIAK, 2002) e de trabalho colaborativo.

O processo de educar o(a) acadêmico(a) para a informação requer formação continuada aos(às) bibliotecários(as) para saber usar e desenvolver estratégia didática com recursos educacionais abertos, trabalhar colaborativamente, promover

capacitação de usuários para uso e apropriação da informação ao conhecimento.

Das análises realizadas compreendemos que o avanço das tecnologias digitais proveu transformações no acesso à informação que influenciaram os serviços oferecidos por CRAI e o papel dos bibliotecários e bibliotecárias impactando na atuação profissional.

Nas sociedades da informação e do conhecimento, na percepção das bibliotecárias entrevistadas, há duas nomenclaturas para biblioteca: CRAI com uma estrutura física única incorporando os serviços da biblioteca e da informática; e a biblioteca integrada a sala de aula e aos serviços de informática. Nos itens seguintes analisaremos como ocorreu o trabalho do bibliotecário para implementação do sistema e seus impactos na atuação.

### **Processo de implantação do CRAI e a formação profissional**

A institucionalização de uma prática, muitas vezes, exige que as organizações modifiquem suas estruturas organizacionais do trabalho em função das políticas institucionais. No entanto, para qualquer inovação nos diferentes aspectos da organização pode precisar de modificações estruturais a fim de assegurar o poder de permanência (KEZAR, 2007). O plano de implantação de um CRAI perpassa por uma institucionalização alterando processos e a cultura do trabalho desenvolvido em bibliotecas universitárias por colocar em prática um programa ou conjunto de atividades e estruturas que antes configurava de maneira individualizada.

Compreender e analisar o processo de institucionalização de uma política, programa, gestão ou ação contribui para a identificação dos fatores que influenciam sua implementação e seu fluxo de procedimentos desejados. Assim, partindo da perspectiva do processo de

institucionalização de um CRAI, é importante compreender e conhecer o objeto específico da pesquisa, no caso o trabalho do bibliotecário e da bibliotecária, no contexto de formação de usuários em alfabetização informacional e digital.

Em algumas instituições de ensino superior a “inclusão da nomenclatura CRAI, na realidade não se fixou. O que alterou, de maneira gradual, foi a introdução de serviço que tinha a ver com a melhor adaptação as novas necessidades dos usuários” (Bibliotecária 1, 2017, tradução nossa). Onde permaneceu com o nome biblioteca a integração dos serviços informacionais interligado ao da informática ocorreu sem mudança na estrutura organizacional.

No contexto universitário que o sistema CRAI foi introduzido, em forma e conteúdo, seu deu “por decisão do Reitor que a Biblioteca se transformasse em CRAI [...]. Unificaram-se os serviços de apoio à docência, à pesquisa, à melhoria da inovação docente, os serviços linguísticos e as publicações do CRAI” (Bibliotecária 2, 2017, tradução nossa). A decisão de mudança foi verticalizada.

O CRAI surge da ideia de integração de dois serviços:

Um deles é da biblioteca e o outro é de serviço de informática e comunicação. Então, ambos serviços se integram aqui nesse mesmo edifício com a ideia de que haja interação de todos os serviços que se prestam, os já ofertados e também a prestação de novos serviços (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

Na tentativa de adaptação das bibliotecas de universidades às novas necessidades dos usuários implicou na integração dos serviços oferecidos pelas bibliotecas com os da informática e comunicação. Para a realidade de Sevilha e Barcelona, o CRAI representou a reestruturação dos espaços físicos. A Universidade de São Paulo buscou integrar os serviços de orientação à

pesquisa no currículo. Em ambos os casos houve um impacto no trabalho dos(as) bibliotecários(as).

O processo de implantação do CRAI flexibilizou o trabalho do bibliotecário de forma velada para atender um número maior de usuário, mesmo com o quadro reduzido de profissionais. Os atendimentos passaram a ser personalizados com serviços pontuais de formação padronizado pela gestão. O bibliotecário e a bibliotecária, mesmo sem ter formação em pedagogia, buscou atuar na oferta de curso de formação em alfabetização informacional e digital aos usuários. A comunidade acadêmica ganha com as mudanças e o bibliotecário e a bibliotecária acumula funções.

O plano de redimensionamento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas abriu espaço para o desenvolvimento de um trabalho colaborativo entre bibliotecário(a), docente e o profissional da informática para disponibilização da informação aos(as) usuários(as) e sua formação. A constituição do CRAI teve por natureza o desenvolvimento de um trabalho colaborativo e interdisciplinar.

O convencimento para a implementação do sistema CRAI pela direção, tanto na Espanha quanto no Brasil, tem ocorrido de maneira desigual e de modo diferenciado. No Brasil, a implantação ocorreu por meio de análise das vantagens e desvantagens do sistema. *“Optou-se por adequar as estruturas básicas desta faculdade às características do modelo europeu”* (Bibliotecária 3, 2017). A afirmação da bibliotecária nos leva a compreender que a direção da instituição optou pelo modelo CRAI apresentado por Pinto Molina, Osorio e Sales (2008). Esse sistema interferiu nas políticas macro da instituição por demandar mudança no formato estrutural das bibliotecas e interfere no currículo dos cursos. Esse modelo é o mesmo utilizado em Sevilla e Barcelona.

O plano de concentrar as bibliotecas se

efetivou da seguinte maneira:

[...] considerou ser uma boa ideia e, então, se efetivou. Então, convidaram as distintas faculdades do entorno para tentar concentrar as bibliotecas [...]. Antigamente, cada faculdade tinha sua própria biblioteca, então quatro das faculdades, [...] aceitaram a integrar suas bibliotecas no mesmo edifício. [...] (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

No processo de implementação do centro não houve consenso das bibliotecas universitárias quanto à implementação do CRAI. A biblioteca de uma das faculdades optou por manter sua estrutura. O sistema CRAI não foi aderido por um todo. O desconhecimento da organicidade para se tornar um CRAI impediu a adesão ao sistema.

Em princípio não era conhecido, mas na verdade, deu tudo muito bem, sem nenhum problema a equipe da biblioteca e a equipe de computação colaboraram desde o início sem nenhum inconveniente. Eles se integraram perfeitamente, colaboram no dia-a-dia e, na verdade, era uma coisa que de um lado e do outro não sabiam como funcionaria, mas não havia problema que tivesse nascido da integração do serviço. Tudo é feito de fato a partir da interação. Todos os serviços que anteriormente eram dados separadamente, continuam a ser oferecidos, [...] o ... relacionamento, a sinergia entre os dois serviços para criar produtos foi aumentada (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

As palavras-chave contidas nas políticas de implantação de um CRAI, para as entrevistadas, são integração, colaboração, inovação. Nelas, está embutida a concepção de integração de três serviços muito importantes (biblioteca, informática e comunicação) buscando também a sinergia de criação de novos serviços dedicados fundamentalmente a

acadêmicos(as) e ao(à) docente. O aumento de trabalho ocorre de forma velada.

O CRAI de Barcelona optou por uma organização isonômica. “[...] Foi por igual em toda a universidade, adaptando o modelo CRAI a todas às bibliotecas existentes. O CRAI se estendeu em toda Universidade” (BIBLIOTECÁRIA 1, 2017, tradução nossa).

A organização de um CRAI envolve mais recursos financeiros para ser investido em estrutura física (prédios e equipamentos), bem como na preparação da equipe para desenvolvimento de um trabalho colaborativo e contínuo.

A aceitação na mudança do formato de trabalho pela equipe não foi por igual. A opinião das bibliotecárias diverge quanto à aceitação do novo sistema. A princípio, os profissionais aceitaram. Passaram a gostar da nova forma de trabalho aos poucos, embora tivessem resistência na sua introdução. O dissenso no aceite do sistema está em: “Gostam, elogiam e tem interesse, mas limitam-se a observação, com discreta resistência a inovação” (Bibliotecária 3, 2017).

Diríamos que,

[...] A resistência, por um lado... vamos ver... antes havia ehh... quatro bibliotecas independentes, ou seja, cada uma delas, todas dentro da Biblioteca da Universidade, mas em princípio independentes. Então houve, talvez, medo de perder um grau de independência na gestão de bibliotecas. E por parte da equipe, é verdade que havia alguma incerteza sobre a preservação dos empregos, como foi dito, né, isto é, se vamos nos unir, vamos perder empregos. Realmente não houve nenhum tipo de demissão, nem ninguém que, por causa da unificação das bibliotecas, ninguém perdeu o emprego. É verdade que alguns lugares saíram daqui, mas essas pessoas foram transferidas para outras partes da biblioteca. Ou seja, não houve

consequência. Mas, sim, havia esse medo inicialmente, sim, havia (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

A preocupação com o desemprego é latente. No processo de implantação do CRAI ocorreu o enxugamento dos setores e demissão, característica de uma superestrutura. A mão do Estado agindo (KAZER, 2007). Apesar do dissenso, houve consenso entre as entrevistadas no que diz respeito ao trabalho colaborativo. A ideologia do trabalho integrado traz um novo paradigma para o papel da biblioteca e do(a) bibliotecário(a). A inserção do trabalho colaborativo integrado a pedagogia aplicada durante a formação de usuários no processo de busca, uso e apropriação da informação ao conhecimento.

### **Formação do(a) bibliotecário(a) no limiar da integração da biblioteca à informática**

A integração dos serviços da biblioteca com o da informática implica em colaboração de ambas as partes com fim no ensino. O trabalho colaborativo entre bibliotecários(as) e técnico em informática configurar-se-á, no nível de currículo, uma integração das atividades técnicas e pedagógicas, por meio de amplo programa de alfabetização informacional e digital que atinja o objetivo de uso e apropriação da informação ao conhecimento.

A estrutura organizacional de integração dos serviços de informação aos informáticos do sistema CRAI impulsionou a um novo paradigma de atuação dos(as) profissionais desses ambientes. Para entender como a direção implementou o sistema analisamos as categorias: tomada de decisão, investimentos e centralização dos serviços.

Nas sociedades da informação e do conhecimento o novo é sinônimo de desconhecimento do resultado. As instituições que aderiram ao CRAI, por decisão da Reitoria ou por iniciativa da

direção da faculdade, para implementação do sistema analisaram as “vantagens e desvantagens do sistema” (Bibliotecária 3, 2017) com base em modelos já existentes para adaptação à realidade. Em alguns casos, houve diminuição de campo de trabalho e fechamento de bibliotecas.

Antes havia quatro bibliotecas independentes, ou seja, cada uma delas, todas dentro da biblioteca universitária, porém em princípio independentes. Porém havia certo medo em perder o grau de independência na gestão das bibliotecas. [...] E por parte do pessoal, por certo havia certa incerteza pela conservação do posto de trabalho (BIBLIOTECÁRIA 2, tradução nossa).

Algumas funções deixaram de existir, “porém estas pessoas foram recolocadas em outras partes da biblioteca” (BIBLIOTECÁRIA 2, tradução nossa). Com a centralização dos serviços o investimento maior seria na estrutura física e recursos informacionais e tecnológicos. Isso causou incerteza nas pessoas se haveria campo de trabalho para todos os profissionais que já atuavam nas bibliotecas.

O CRAI passou a atender um “número maior de docentes” e de “cursos” (BIBLIOTECÁRIA 1, 2017, tradução nossa). Anualmente é elaborado relatório de memória com *ranking* dos serviços mais utilizados, representado por meio de “gráficos, explicação sobre todo o orçamento” (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa). Os relatórios são instrumento de prestação de contas à sociedade. Um CRAI é

[...] muito mais que uma biblioteca grande [...]. Uma biblioteca normal pode haver quatro, cinco e seis técnicos. Aqui há 20 profissionais, então há uma diferença notável desde já, porém nesse centro onde há um responsável de biblioteca, é responsável somente pela biblioteca, há outra pessoa, no

centro, que é o administrador ou administradora (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

A forma de gerir uma biblioteca integrada a informática traz por consequência o investimento mais em tecnologias e ao ambiente por conta da centralização e adequação dos serviços à realidade das sociedades da informação e do conhecimento. Há uma convergência para a melhoria dos espaços, instalações e equipamentos. Em meio as melhorias ocorrem as contradições no que se refere a recolocação do profissional em outras funções devido extinção de setores e sobrecarga a quem está em cargo de gestão. Esse contexto de mudança apresenta a necessidade de formação pedagógica e técnica a bibliotecário(a) para o novo papel a ser exercido com a presença de tecnologias digitais de informação e comunicação.

A formação de quem atua em biblioteca integrada é algo a ser considerado diante da incerteza do vir a ser. Na Espanha, as instituições que aderiram ao sistema CRAI, garantiam “*capacitação àqueles que precisam ser atualizados no tema*” (Bibliotecária 2, 2017, tradução nossa). É imprescindível formação continuada aos profissionais que atuam em bibliotecas integradas para atender as necessidades dos usuários como, por exemplo:

[...] como pode utilizar este livro como pode baixar, entram temas que tem a ver com direitos do autor, com licenças, coisas que são muitas especializadas, então cabe ao pessoal que está dedicada ao público, necessita muito reforço [...] (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

Os bibliotecários recebem um plano de treinamento anual, planejado em relação às necessidades especiais que surgem a cada ano no CRAI. A instituição trabalha para melhorar as habilidades de treinamento, comunicação, tecnologia e trabalho em equipe, entre outros.

(BIBLIOTECÁRIA 1, 2017, tradução nossa).

No Brasil, os bibliotecários,

[...] participaram inclusive na nova proposta [CRAI] pois, implica na mudança de paradigma de que a biblioteca não se limita apenas a cuidar do acervo, mas trabalhar agora com a proposta de orientar usuários a pesquisas de projetos inexistentes, ou seja, sugerindo pesquisas inovadoras a partir da geração de descritores ‘não existentes’ buscando fundamentos nos mineradores de dados e de textos. (BIBLIOTECÁRIA 3, 2017).

A mediação da informação seria o papel do(a) bibliotecário(a) num contexto de mudança de paradigma, propondo formação de acordo com a necessidade do(a) usuário(a). Para tanto, é função do(a) gestor(a) de um CRAI

[...] proporcionar momentos de formação da equipe de trabalho para que sejam capazes de desenvolver ações de orientação e formação de usuários(as) para a busca, recuperação e uso da informação bem como para operacionalizar os recursos de informática e TDIC (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

A estrutura de um CRAI propõe que ele seja dinâmico no processo de preparação de sua equipe. Os cursos oferecidos pela universidade aos(as) servidores(as) confirma o impacto das TDIC na atuação do bibliotecário tanto na necessidade de formação continuada quanto a possibilidade de desemprego.

Com centralização dos serviços das várias bibliotecas em um único local, houve economia de mão de obra. Isso trouxe desemprego. Esse efeito é reflexo de um Estado que não representa o interesse geral, mas assegura e conserva a dominação e exploração de classe para conservação da propriedade para a classe dominante (LIMA, 2013). Dentro da centralização política, ocorre a organização

dos trabalhadores em classe e com concorrência entre eles.

Toda a equipe foi transferida diretamente para o CRAI, o que também ocorreu com isso, essa questão deve ser levada em conta, que alguns lugares devem ser eliminados. [...] Porque trabalhando juntos, também se entende que há uma economia de pessoal”. Embora a rotina de trabalho tinha um fluxo maior no “dia a dia do CRAI é suposto muita força para dar conta. Os profissionais que estamos aqui, foi reduzido. [...] uma das coisas que também disse do CRAI que quando trabalham juntos técnico em informática e bibliotecários, há, obviamente, serviços que talvez, você tem que dispensar alguma pessoa, e aqui o pessoal da biblioteca foram dispensados (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa).

Para efetivação de um CRAI é preciso a colaboração do pessoal da biblioteca e do pessoal da informática. O resultado dessa integração seria o aumento da “oferta de serviço” e a “sinergia entre os dois serviços pra criar novos produtos” (Bibliotecária 1, 2017, tradução nossa). Cada vez mais as bibliotecas universitárias necessitam de apoio informático. Elas têm investido em recursos eletrônicos, equipamentos para visualizar informação e acessar a rede de computadores.

O estudo da temática formação do(a) bibliotecário(a) para atuar em um ambiente que integre a educação para a informação em conjunto com a informática apresenta por resultado a intensificação de formação continuada na temática pedagogia aplicada a formação de usuários para uso e apropriação de informação ao conhecimento com a presença de tecnologias digitais de informação e comunicação e o trabalho colaborativo. Diante disso, o papel de um bibliotecário que atua em um CRAI no cenário de mudança estrutural e conceitual é fundamental entender os impactos da



centralização do trabalho.

Para a mudança ocorrer no ambiente da biblioteca a direção depende do comprometimento do trabalhador com a “troca e disposto a mudar” (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017, tradução nossa). É uma mudança de duas vias com sentido duplo e contraditórios: diminuir a brecha digital e contenção de despesas. A atitude da biblioteca integrada foi dar maior visibilidade aos serviços oferecidos de forma planejada e com o apoio de outras áreas do conhecimento.

O profissional que administra um CRAI implica em acúmulo de função e precarização do trabalho, pois

[...] faz o trabalho de duas pessoas porque tem toda a parte de coordenação de biblioteca, porém atua como administradora do centro. [...] A administração não somente consiste em toda gestão orgânica do dinheiro [...] que leva a gestão, depois toda a questão de gestão do pessoal, como tudo o que ele supõe [...], isso não é uma parte pequena do trabalho [...], porque no centro há muitas pessoas, ocorrem muitas coisas (BIBLIOTECÁRIA 2, 2017).

O(A) bibliotecário(a) de um CRAI tem a possibilidade de desenvolver vários papéis estando no cargo de gerência: administração financeira e de recursos humanos e tecnológicos, restando pouco ou nenhum tempo para dedicar-se ao serviço de referência. Aliás, o bibliotecário recebe pouca demanda para esse serviço.

O que definiu a forma de organização do sistema foram as políticas institucionais. A autonomia administrativa da universidade possibilitou da tomada de decisão para qual forma melhor adequaria a realidade, se gradual, parcial, total ou nenhuma das possibilidades. Nas universidades onde a organização do CRAI prosperou, no início houve insegurança diante da necessidade de desenvolver um trabalho colaborativo e

transversal. Desse processo de organização do sistema há impacto na aceitação pelos profissionais que convergiram em resistência a inovação, insegurança devido a possibilidade de fechamento de setores com o acúmulo de funções, concentração de serviços, transversalidade e colaboração. Os profissionais foram aceitando aos poucos a nova cultura.

## **DISCUSSÃO**

A aceitação do profissional referente a mudança de cenário, adaptação à nova realidade dos serviços e forma de trabalho no contexto da biblioteca integrada não foi de forma passiva. Houve resistência devido ao desconhecimento do que poderia ocorrer: desemprego, dependência de outros profissionais, conhecimento e reconhecimento do serviço realizado pelo outro, implementação de uma gestão macro, aumento de responsabilidade com a transversalidade. Isso tudo, causaria colaboração entre áreas do conhecimento e promoveria a visibilidade profissional.

No que se refere ao trabalho desenvolvido em um CRAI, esse não precisa ser instituído da mesma forma para que ocorra a formação científica dentro das bibliotecas das instituições de ensino superior. O que necessita é a Instituição proporcionar condições físicas, tecnológicas e humanas nos ambientes das bibliotecas, formação continuada, planejamento estratégico, representatividade dos(as) bibliotecários(as) nas instâncias pedagógicas para garantir a formação científica e reduzir as desigualdades de acesso e apropriação da informação ao conhecimento.

## **AGRADECIMENTOS**

Meus agradecimentos às professoras Dra. Beatriz Cebreiro Lopez e Dra. Renata Luiza da Costa pelas orientações durante a pesquisa e ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás pelo apoio financeiro.

## REFERÊNCIAS

- BENITO MORALES, F. Nuevas necesidades, nuevas habilidades, fundamentos de la alfabetización en información. *In: GOMÉZ HERNÁNDEZ, J. A. et al. (Orgs.). Estrategias y modelos para enseñar a usar información.* 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6717/2/EMPEUIcap1.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.
- CAMPELLO, B. S. **Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola.** Belo Horizonte: Autêntica, 2009.
- CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: O papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 2, n. 2, p. 47-62, 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17/5>. Acesso em: 15 jan. 2022.
- DUDZIAK, E. A. **Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida.** 2002. Disponível em: [http://repositorio.febab.libertar.org/temp/snbu/SNBU2002\\_047.pdf](http://repositorio.febab.libertar.org/temp/snbu/SNBU2002_047.pdf). Acesso em: 10 jan. 2022.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, M. P. **Metodologia de pesquisa.** 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- KEZAR, A. Tools for a time and place: Phased leadership strategies to institutionalize a diversity agenda. **Review of Higher Education: Journal of the Association for the Study of Higher Education**, v. 30, n. 4, p. 413-439, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/rhe.2007.0025>. Acesso em 06 fev. 2022.
- LIMA, D. C. B. P. **Políticas públicas de EaD no ensino superior: uma análise a partir das capacidades do Estado.** 2013. 285 p. Tese (Doutorado em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento) - Programa de Pós- Graduação em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento, Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.
- MCMILLAN, J.H.; SCHUMACHER, S. **Investigación educativa.** 5. ed. Madrid: Pearson. 2005.
- PINTO, M.; SALES, D.; OSÓRIO, P. **Biblioteca universitária, CRAI y alfabetización informacional.** Gijón: Trea, 2008.
- URIBE TIRADO, A. U.; PINTO, M. Reconocimiento y posibilidades de La alfabetización informacional em políticas de educación, universitarias y de TIC con influencia en Iberoamérica. *In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. Redes de conhecimento e competência em informação: Interfaces da gestão, mediação e uso da informação.* S alvador: Interciência, 2015. p. 37-58.