

ROSSI, Tatiana. **Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis/sc.** 2012. 198 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. Adilson Luiz Pinto - PGCIN/UFSC (Orientador)
Profa. Dra. Célia Regina Simonetti Barbalho - CCOM/UFAM
Prof. Dr. Marcos Baptista Lopez Dalmau - CPGA/UFSC
Prof. Dr. Márcio Matias – CIN/UFSC

RESUMO:

A gestão de competências integra os conhecimentos, habilidades e atitudes e corrobora na administração da lacuna entre as competências necessárias e as existentes, denominada de gap de competências. Tem-se como objetivo deste estudo diagnosticar o gap de competências dos bibliotecários para a prestação de serviço de informação nas bibliotecas de universidades da região de Florianópolis. A princípio identificam-se os serviços de informação comumente prestados pelas bibliotecas das universidades da região de Florianópolis; toma-se conhecimento, na percepção do gestor, de como são gerenciados os serviços de informação e os bibliotecários atuantes nessas bibliotecas; em seguida organiza-se uma listagem das competências necessárias para a prestação dos serviços de informação em bibliotecas universitárias, baseada na literatura; submete-se esta lista de competências à averiguação dos bibliotecários que atuam nos respectivos serviços nas bibliotecas das universidades da região de Florianópolis; e, verifica-se o gap das competências anteriormente indicadas como necessárias por estes bibliotecários. A metodologia utilizada foi descritiva e exploratória; para os procedimentos técnicos utilizou-se da pesquisa documental e bibliográfica; com relação à forma de abordagem do problema foi quanti-qualitativa; realizou-se entrevistas estruturadas e aplicação de questionários. A população foi composta dos bibliotecários das bibliotecas centrais das Universidades do Estado de Santa Catarina, do Sul de Santa Catarina e Federal de Santa Catarina. O pré-teste foi aplicado aos bibliotecários dos serviços de informação da Universidade do Vale do Itajaí. Identificou-se que os serviços comumente ofertados são capacitação/treinamento; comutação bibliográfica; levantamento bibliográfico; normalização bibliográfica; e, processo de Referência/assistência informacional. Foram levantadas 282 competências as quais foram submetidas à averiguação dos bibliotecários que atuam na prestação do serviço de informação nas bibliotecas das universidades da região de Florianópolis. Dentre as competências apontadas como muito importantes para cada um dos serviços de informação verificou-se àquelas que os bibliotecários possuíam com eficiência; possuíam, mas precisariam melhorar; e, quais não possuíam. Ao final desta pesquisa,

verifica-se que existe um baixo gap de competências dos bibliotecários prestadores de serviço de informação nas bibliotecas das universidades da região de Florianópolis, mas, apesar de pouco expressivo é conveniente buscar suprir o gap de competências para que estes profissionais obtenham melhor desenvolvimento pessoal e profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de competências. Serviços de informação. Biblioteca Universitária. Gap de competências.