



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

BRENDA LORENA CÂMARA DE ARAÚJO

**O USO DO INGLÊS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO
EM CONTEXTO ESPECIALIZADO:
DESAFIOS ENCONTRADOS NO COTIDIANO BIBLIOTECÁRIO**

BELÉM - PA
2018

BRENDA LORENA CÂMARA DE ARAÚJO

**O USO DO INGLÊS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO
EM CONTEXTO ESPECIALIZADO:
DESAFIOS ENCONTRADOS NO COTIDIANO BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia, do Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade Federal
do Pará.

Orientador: Prof. Dr. Lucivaldo Vasconcelos
Barros.

BELÉM – PA
2018

BRENDA LORENA CÂMARA DE ARAÚJO

**O USO DO INGLÊS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO
EM CONTEXTO ESPECIALIZADO:
DESAFIOS ENCONTRADOS NO COTIDIANO BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia, do Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade Federal
do Pará.

Banca Examinadora:

Professor Dr. Lucivaldo Vasconcelos Barros - Orientador

Doutor em Desenvolvimento Sustentável pela UnB
Universidade Federal do Pará

Professora Dra. Marise Teles Condurú

Doutora em Ciências do Desenvolvimento Socioambiental pela UFPA
Universidade Federal do Pará

Professora Esp. Nara Raimunda de Almeida Santos

Especialista em Arquivologia
Universidade Federal do Pará

Dedico este trabalho ao meu pai Renildo Araújo, que sempre me incentivou a estudar e me ensinou que os livros são a chave para abrir o portão chamado conhecimento. Muito obrigada papai por ser meu principal professor e meu grande herói.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me guiou ao longo desta jornada, iluminando meu caminho e abençoando meus passos durante esses quatro anos de graduação.

À minha família, meu pai Renildo Carlos, pelo seu incentivo, cuidado, carinho e confiança que me fizeram acreditar que posso conquistar tudo o que quiser; à minha mãe Telma Lúcia, por me ensinar a edificar um lar, com seu exemplo e força; e ao meu irmão Heitor Bernardo, por me mostrar que educando também se aprende. Sem vocês eu não teria forças para continuar.

Às minhas tias Rosária Araújo e Rejane Araújo, por terem me criado e educado como uma verdadeira filha, demonstrando fibra e coragem em meio aos obstáculos da vida, sem nunca deixar de perseguir seus sonhos.

Aos meus avós paternos Lucimar Araújo e Antônio Carlos Araújo (*in memorian*) e maternos Neide Câmara e Sebastião Câmara (*in memorian*), por terem dado a vida às pessoas mais importantes da minha vida: meus pais. Obrigada pelo exemplo, caráter, educação e valores repassados a eles, e a mim também.

À minha segunda mãe, Sheila Aguiar, por ser meu exemplo de mulher, mãe e amiga. Obrigada por ser um modelo de personalidade e de caráter, por ser minha calmaria em meio a tempestades. Se eu pudesse te amar mais que já amo, com certeza amaria.

Às bibliotecárias Gisele Martinez e Camilla Lopes pela grande contribuição e conhecimentos repassados a mim com humildade e respeito, sempre buscando exercer a profissão com excelência e profissionalismo, visando o melhor para a unidade de informação a qual trabalham.

Às minhas professoras da faculdade Oderle Milhomem, Marise Condurú e Jane Veiga, pela paciência em ministrar o conteúdo e repassar seus conhecimentos de maneira a enriquecer minha trajetória acadêmica; e, em especial, ao meu orientador, Doutor Lucivaldo Vasconcelos Barros, pela paciência e dedicação ao me direcionar corretamente nesta etapa tão importante da minha vida acadêmica.

Aos meus amigos Luan Alex, por me ajudar desde o início do curso, por ser meu companheiro de estágio e sempre me aconselhar com sabedoria; Mayke Pamplona, por sempre estar disposto a me ouvir nos momentos tempestuosos;

Patrícia Teixeira, por toda a ajuda e orientação dada a mim para que este trabalho se realizasse; Dayvid Souza, por me apoiar e saber dizer as palavras certas quando eu mais precisei; Allexa Nayara por ser minha conselheira e me ajudar a amadurecer e melhorar cada dia mais; Namara Nayane e Roberta Barbosa por me darem exemplos de coragem e força; Amanda Christyni e Brunelly Ferreira pelas palavras amigas de estímulo e força.

Um agradecimento especial Sheysy Monteiro, que foi essencial para a finalização deste trabalho, me guiando nos caminhos da normalização e me incentivando a todo o momento. À Taiany Conder e Luciana Moraes, por partilharem esses quatro anos, mantendo a amizade e o carinho, as levarei para sempre em meu coração. À Andréia Barros e Helayne Cardoso, por além de serem colegas de sala, profissionais respeitáveis que sempre admirarei.

Muito obrigada a todos que, direta ou indiretamente contribuíram para que esse trabalho se concretizasse, para que meus sonhos se tornem realidade e por sempre estarem ao meu lado em etapas tão importantes como o encerramento de um ciclo acadêmico como este.

“Um homem que não conhece nenhuma língua estrangeira, não sabe nada sobre si mesmo.”

Johann Wolfgang von Goethe

RESUMO

Aborda a relação do bibliotecário com a língua inglesa em meio à globalização, apresentando dados que ratificam o fundamento da pesquisa; a importância do domínio desse idioma na comunicação científica, identificando pontos principais como a produção, disseminação e transformação da informação em conhecimento em inglês; as dificuldades que o Bibliotecário encontra para realizar a mediação da informação em inglês e atender o usuário que necessita da informação, com o objetivo de mostrar a importância de conhecer outro idioma em tempos de mudança e de produção de documentos em larga escala, como é observado nos dias atuais. Além de realizar uma análise em uma instituição de pesquisa que trabalha diretamente com a produção e disseminação de informação científica em nível mundial: a Universidade Federal do Pará, utilizando como procedimentos metodológicos a pesquisa básica ou fundamental para reunir os dados do que já foi explanado sobre o assunto, bem como uma pesquisa de campo, com um questionário. Os resultados comprovaram o pressuposto na introdução do trabalho, de maneira que as conclusões constataram a importância da língua inglesa para os Bibliotecários.

Palavras-chave: Língua inglesa. Bibliotecário. Comunicação Científica. Mediação da Informação.

ABSTRACT

Presents the librarian's connection with the English language in the globalization, presenting data that ratify the foundation of the research; the importance of mastering this language in scientific communication, identifying key points such as the production, dissemination and transformation of information in English; the difficulties that the Librarian finds to carry out the mediation of the information in English and to serve the user who needs the information, in order to show the importance of knowing another language in times of change and large-scale document production, as observed in the present day. In addition to conducting an analysis in a research institution that works directly with the production and dissemination of scientific information worldwide: Universidade Federal do Pará, using as methodological procedures the basic or fundamental research to collect the data of what has already been explained on the subject, as well as a field research, with a questionnaire. The results confirmed the presupposition in the introduction of the work, so that the conclusions verified the importance of the English language for Librarians.

Keywords: English language. Librarian. Scientific Communication. Mediation of Information.

LISTA DE SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
IG	Instituto de Geociências
UFPA	Universidade Federal do Pará

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Fluxograma 1 - Demonstrativo da permuta de informações na mediação	28
Quadro 1 - Exemplo de questão com alternativa dicotômica	29
Diagrama 1 - representativo do processo de mediação da informação.....	29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perguntas dicotômicas	28
Tabela 2 - Nível de domínio de inglês	29
Tabela 3 - Período	29
Tabela 4 - Perguntas dicotômicas referentes ao período	30
Tabela 5 - Perguntas abertas	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	A COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA: O INGLÊS E A GLOBALIZAÇÃO	16
2.1	Conexão global e o uso da língua inglesa	16
2.2	A produção científica em língua inglesa	17
3	O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DO INGLÊS	19
3.1	Como ocorre o processo de mediação da informação	19
3.2	A função do Bibliotecário como mediador	20
3.3	O papel do Bibliotecário na mediação atual	21
3.4	O serviço de referência.....	22
3.5	A relação mediação da informação X atendimento ao usuário na referência.....	24
4	METODOLOGIA	25
4.1	Procedimentos de coleta e análise de dados	26
4.2	Coleta dos dados	27
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS	25
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
	REFERÊNCIAS.....	33
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DAS BIBLIOTECAS SETORIAIS DA UFPA.....	35

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteconomia é a ciência responsável pela gestão, armazenamento, busca e recuperação da informação de um modo global, ou seja, está presente no mundo inteiro e, portanto, necessita de um profissional qualificado para atender à uma demanda cada vez maior de informação.

Fachim (2013, p. 28) ressalta que a informação na sociedade do conhecimento passou a ser o objeto de maior importância nas últimas décadas do século XX, por ter a característica de uma sociedade que utiliza a informação para gerar conhecimento e maximizar o crescimento econômico, empresarial, e também social, sendo essa informação apresentada em diversos idiomas, tornando fundamental o conhecimento e o domínio de uma língua estrangeira pelos mais diversificados profissionais.

Um dos pontos mais importantes a respeito da capacitação do bibliotecário é que “num contexto globalizado e de saberes voláteis, o que se espera do profissional vai muito além do que é oferecido na educação formal” (FIGUEIREDO; SOUZA, 2017). Assim, torna-se indispensável para o Bibliotecário, o conhecimento da língua inglesa, já que o inglês é o idioma mais usado na comunidade científica mundial, sendo bastante necessário no atendimento ao usuário e, consequentemente, na mediação da informação.

Com o advento da globalização, o mundo passou a se comunicar de maneira mais rápida e compartilhar o conhecimento em uma língua que se sobressai em relação às outras: o inglês. Nunca houve tanta necessidade de domínio de uma língua, como há nos tempos atuais, onde o profissional bibliotecário precisa filtrar a informação para atender à demanda de usuários com qualidade e em um tempo razoável.

Dessa forma, será abordado nesta pesquisa a importância do inglês para o bibliotecário; os desafios enfrentados por este profissional, tendo como principal obstáculo a barreira linguística; a necessidade de conhecer uma língua estrangeira no mundo atual, onde há exaustiva produção de conhecimento, em sua maioria na língua inglesa; e a dificuldade que o profissional encontra em atender ao usuário de forma eficiente e eficaz, dominando a língua inglesa e fazendo com que a informação de qualidade chegue ao usuário de forma clara, por meio da mediação da informação.

Em face do contexto apresentado, chama-se atenção para a evidente necessidade de o Bibliotecário dominar uma língua estrangeira a fim de acompanhar o desenvolvimento da profissão, que avança a cada momento.

O tema tratado nessa pesquisa se originou da necessidade de constatar que a deficiência no domínio de outro idioma está presente na formação e na rotina do profissional da biblioteconomia e até que ponto isso influencia negativamente no desenvolvimento de seu trabalho.

O uso da língua inglesa é de extrema importância na rotina informacional de determinadas instituições, mas nem sempre há profissionais especializados e preparados para atender à determinadas situações com resultados satisfatórios. Em face desse problema, é levantada uma questão pertinente: Quais as barreiras linguísticas enfrentadas pelos bibliotecários ao mediar a informação em língua inglesa?

Diante do que foi apresentado, a pesquisa possui o objetivo geral de estudar como se dá a mediação da informação, utilizando a língua inglesa para a comunicação e atendimento ao usuário em contextos especializados; e por objetivos específicos, este trabalho almeja:

- a) identificar a importância do domínio da língua inglesa pelos bibliotecários;
- b) analisar como esse domínio interfere na atuação do profissional da informação;
- c) verificar como é realizado o processo de mediação da informação em língua inglesa de profissionais que trabalham rotineiramente com esse processo em duas bibliotecas setoriais da UFPA, cujos programas de pós-graduação alcançam nota 6 de acordo com a avaliação no portal da CAPES, no ano de 2017.

A fim de explicar melhor acerca do tema estudado, o marco teórico deste trabalho foi baseado em autores que escreveram sobre a relação do bibliotecário com a língua inglesa no mundo globalizado, por meio da mediação da informação, o que, tem sido posto em segundo plano por bastante tempo e podemos observar tal afirmação, pela escassez de literatura a respeito deste tema, uma vez que se realizou uma pesquisa exaustiva nas fontes de informação disponibilizadas pela universidade, entretanto, a recuperação de assuntos referentes a esta pesquisa foi mínima.

2 A COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA: O INGLÊS E A GLOBALIZAÇÃO

De acordo com Pilatti e Santos (2008) a globalização é o crescimento da interdependência das pessoas, a redução do espaço em que se vive, redução do tempo para realização das atividades, é o desaparecimento das fronteiras. Assim, esse fenômeno surgiu com a finalidade de aproximar pessoas de diversas partes do mundo, de variados seguimentos, sendo um deles a própria ciência, que está em constante progresso para melhor atender a demanda global de pesquisadores que se apresenta hoje.

As transformações no mundo contemporâneo indicam que “o inglês é a língua da ciência” (ORTIZ, 2006, p. 17), pois a movimentação de projetos científicos atualmente se concentra na língua inglesa, objetivando alcançar uma grande parcela de pesquisadores e estudiosos de diversas áreas do conhecimento, sendo eles brasileiros ou estrangeiros, uma vez que em outros países, devido à questão cultural, há uma maior inserção de outros idiomas na educação, assim o indivíduo tem o domínio de sua língua materna e também do inglês, contribuindo para que haja um desenvolvimento interpessoal e profissional amplo e pleno.

Se há uns 40 anos [...] o inglês era um adorno a mais para nossa formação humanista [...] hoje ele é vigorosamente reivindicado por pais de todas as classes sociais e graus de escolaridade, já que conta entre as condições de favorecem a conquista de um bom emprego. (ASSIS-PETERSON; COX, 2007, p. 6).

Portanto, a afirmação acima é um fato pertinente a ser considerado, pois o inglês não se trata mais de um complemento curricular, mas sim de uma necessidade que o pesquisador precisa suprir para que consiga acessar informação, transformá-la em conhecimento e disseminá-la amplamente no globo.

O domínio de um idioma possibilita a abertura de uma gama de portas na vida intelectual de uma pessoa, assim como no âmbito profissional, principalmente quando essa língua é inglesa, “sendo fundamental no exercício de muitas profissões e útil na construção do conhecimento no mundo universitário e nas redes de comunicação” (LOPES, 2008, p. 309).

2.1 Conexão global e o uso da língua inglesa

Em virtude da era global em que vivemos, “uma língua atinge um status genuinamente global quando desenvolve um papel especial que é reconhecido em todos os países” (CRYSTAL, 1997, p. 3), garantindo assim, a compreensão e a permuta de informações entre diferentes culturas, acelerando o processo de globalização e rompendo barreiras outrora intransponíveis.

De acordo com dados de Bhatia e Ritchie (2004, p. 519), o inglês é falado como primeira língua por cerca de 300 milhões de pessoas e como segunda ou língua oficial, juntamente com uma ou mais outras línguas, por cerca de 375 milhões de falantes no mundo. Nesse sentido, acredita-se que cerca de 800 milhões de pessoas falem inglês como língua estrangeira, além de um quarto da população mundial ter conhecimento da língua em pelo menos um nível de competência, dados que ratificam a língua inglesa como um idioma de abrangência mundial.

Os aspectos apresentados acima, demonstram não apenas estatísticas da presença marcante do inglês na atualidade, mas apontam a magnitude de seu domínio, diante das novas tecnologias que circundam o mercado de trabalho de tantas profissões, principalmente da biblioteconomia.

2.2 A produção científica em língua inglesa

Segundo Garvey e Griffith (1979) comunicação científica é aquela que incorpora as atividades associadas à produção, disseminação e uso da informação, desde o momento em que o cientista concebe uma ideia para pesquisar até o momento em que a informação acerca dos resultados é aceita como constituinte do estoque universal de conhecimentos. Logo, esta maneira de se comunicar no meio acadêmico se torna essencial para o pesquisador, pois é assim que o mesmo fará com que sua produção chegue aos mais diversos campos da ciência.

Atualmente encontramos diversos artigos, relatórios, pesquisas, entre outros trabalhos de cunho acadêmico em sua maioria no idioma inglês, o que remete à questão do grande fluxo informacional gerado a todo instante em razão do mundo globalizado, por conseguinte, “a publicação da produção científica em inglês é consequência de fatores históricos, políticos e econômicos, o que explica o fato de

80% das publicações da maior base de dados científica, *Scopus*, ser em língua inglesa” (VAN WEIJEN, 2012, p.2).

Tendo em vista que a maior parcela da produção científica atual está em língua inglesa, o acadêmico precisa se adequar a esta nova era da informação, pois “é a comunicação científica que favorece ao produto (produção científica) e aos produtores (pesquisadores) a necessária visibilidade e possível credibilidade no meio social em que produto e produtores se inserem” (TARGINO, 2000, p.10).

Uma vez que a língua inglesa assume papel fundamental na qualificação de tantos profissionais, é observado que “o inglês é o principal idioma da maioria dos países, e que 75% das correspondências mundiais, 80% de conteúdos em computadores e 90% de informações via internet é na língua inglesa” (PILATTI; SANTOS, 2008, p. 10), se aplicando também aos documentos de escrita científica.

De acordo com Parker (2016 apud MACHADO, p. 5):

a publicação de artigos brasileiros em língua inglesa aumentou de 80% em 2010 para 90% em 2014, entretanto, nos artigos publicados na área de Ciências Humanas e Sociais, da qual fazem parte os periódicos de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, esse aumento passou de 49% para 71% no mesmo período. O autor ainda destaca que, em 2014, mais de 50% dos artigos brasileiros indexados ao SciELO foram publicados em língua inglesa. A plataforma SciELO indica, como critério mínimo para a área de conhecimento das Ciências Sociais Aplicadas, 25% das publicações em língua inglesa, sendo que, para o ano de 2015, apenas 20% das publicações eram em língua inglesa.

Considerando a citação acima, é correto afirmar que para o pesquisador atingir seu objetivo de disseminar sua produção acadêmica, é necessário fazer uso das habilidades linguísticas, ou seja, produzir seu material em uma língua estrangeira, preferencialmente o inglês que, como já mencionado anteriormente, é não apenas a língua mais falada, mas também a mais utilizada como critério pelas revistas e bases de dados para a publicação de documentos no meio científico.

É importante ressaltar ainda neste capítulo, que assim como na produção, na disseminação da informação também se faz necessário o domínio da língua estrangeira, para que a recuperação da informação seja eficiente, por exemplo, no momento da busca de um usuário por um determinado assunto em língua inglesa em uma unidade de informação. Assim, o bibliotecário responsável por essa biblioteca precisa estar qualificado a atender esse usuário de maneira que haja um entendimento na troca de informações. Portanto, o profissional da informação que

obtem o domínio do inglês garante um melhor atendimento ao usuário garantindo uma excelente mediação da informação.

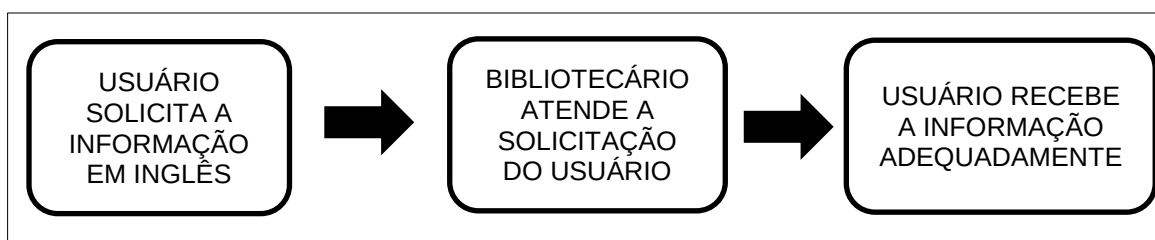
3 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O USO DO INGLÊS

De acordo com Almeida Júnior (2009, p. 92), a mediação da informação é conceituada como:

toda interferência – realizada pelo profissional da informação - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Assim a mediação da informação nada mais é que o ato de intervir em determinadas situações, nesse caso, o bibliotecário media a informação a partir do momento em que transfere a informação em diversos suportes para o usuário que dela necessita. Nesse contexto, é importante ressaltar que o profissional da informação deve ser imparcial nessa “transferência” de dados chamada de mediação, ou seja, não deve: manipular, alterar, ou modificar essa informação, mantendo a integridade dos dados que serão repassados ao usuário, como no fluxograma abaixo:

Fluxograma 1 - Demonstrativo da permuta de informações na mediação da informação.



Fonte: elaborado pela autora (2018).

3.1 Como ocorre o processo de mediação da informação

A mediação da informação é um processo que ocorre devido ao elevado fluxo informacional atualmente produzido e disseminado, que relaciona dois agentes (indivíduos): o usuário (que busca por informação) e o mediador (que recupera a

informação para repassá-la ao usuário). Dessa forma, um depende do outro para que esse procedimento aconteça, como mencionado no quadro do capítulo anterior.

Para dar prosseguimento ao que já foi explanado, se faz necessário o entendimento de cada parte do processo de mediação: a solicitação feita pelo usuário, o atendimento a essa solicitação e, finalmente, a chegada da informação ao usuário, mediada pelo bibliotecário, descritas dessa maneira:

- Solicitação da informação pelo usuário: geralmente acontece quando o usuário surge na unidade de informação, buscando uma indicação de materiais (livros, revistas, sites, etc.) para a construção de uma pesquisa ou desenvolvimento pessoal. Esse direcionamento, muitas das vezes é realizado por um profissional da informação, que dará seguimento a próxima etapa da mediação: a busca e recuperação da informação descrita pelo usuário;
- Atendimento à solicitação do usuário: se caracteriza como um momento no qual, diante das informações dadas pelo usuário, o mediador inicia a pesquisa que melhor irá ajudar a suprir a necessidade desse usuário. Esta etapa é considerada a mais importante entre todas, pois, muitas vezes, nem o próprio usuário sabe o que gostaria que lhe fosse fornecido, ou não sabe explicar determinado assunto de seu interesse, o que dificulta a realização da mediação, conseqüentemente, dificultando o trabalho do mediador, daí a importância da tomada de decisões que será explicada mais adiante neste trabalho. Outro ponto importante desta fase é que se deve sempre dar destaque à qualidade e à imparcialidade das informações que serão disponibilizadas ao usuário, para que não haja nenhum tipo de confusão da parte do usuário ao retê-las;
- Fornecimento da informação ao usuário: após o atendimento inicial e a recuperação das informações, o mediador as concede ao usuário, para que ele possa apropriar-se delas e desenvolver o conhecimento, baseando-se nas mesmas.

3.2 A função do Bibliotecário como mediador

De acordo com Fachim (2013 p.36), o mediador tem a função de auxiliar o usuário, intercedendo na busca e localização da informação, utilizando meios de

busca para obter nos estoques informacionais a informação desejada e disponibilizá-la ao usuário, como mostra o diagrama abaixo:

Diagrama 1 - Processo de mediação da informação.



Fonte: Fachim (2013).

Quando se relaciona a mediação com a capacidade do bibliotecário de intervir na troca de informações, percebemos que há uma barreira interpessoal e de certo modo profissionalizante, pois o perfil do profissional está mudando cada vez mais de acordo com as transformações tecnológicas mundiais, entretanto, alguns bibliotecários não estão se adequando a essa mudança outrora desnecessária, mas que hoje é de extrema importância, principalmente no campo da mediação, onde se lida exaustivamente com pessoas de diferentes locais, línguas e culturas.

3.3 O papel do Bibliotecário na mediação atual

Fachim (2013, p. 27) aponta que o mediador tem um papel importante nesse processo de mediação da informação, ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos, todavia, para que isso ocorra, é necessária que esse profissional esteja habilitado a compreender a mensagem do coletivo, por isso, a notável relevância de compreensão da língua inglesa.

Atualmente, as unidades de informação têm se modernizado bastante. Para tal feito, precisam tornar a informática uma aliada nessa remodelagem, nesse

sentido, “a informática tem se revelado uma ferramenta indispensável para agilizar e racionalizar os processos de incorporação e disseminação da informação bibliográfica” (ALMEIDA, 2007, p. 26) e de fato, as tecnologias da informação tiveram uma enorme contribuição para a biblioteconomia, sendo em grande parte sistemas, programas, bancos e bases de dados em língua inglesa, o que ratifica o que foi mencionado anteriormente sobre o bibliotecário precisar ter o domínio do inglês para, além de atender e se comunicar de modo inteligível com o usuário, conhecer as fontes de informação disponíveis e saber manuseá-las para melhor alcançar seus objetivos.

3.4 O serviço de referência

Grogan (2001, p. 50) defende que “a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação”, respondendo perguntas que lhe foram feitas e tentando preencher lacunas na pesquisa realizada pelo usuário. Assim, o serviço de referência deve atender ao usuário que busca a informação, utilizando de ferramentas e conhecimentos prévios para fornecer os dados requisitados pelo pesquisador.

O serviço de referência é o setor da biblioteca concebido para o atendimento ao usuário. Deve facilitar a localização das informações, orientar quanto ao uso dos serviços, e auxiliar na recuperação da informação atendendo a necessidades específicas. (COSTA, 2009, p. 7).

O serviço de referência é prestado por meio do processo de referência, constituído por uma sequência lógica a ser seguida para a tomada de decisões desse processo, como sugere Grogan (2001, p. 51):

- O problema: o usuário procura uma biblioteca a fim de encontrar informações para resolver um problema em sua pesquisa, normalmente esse problema vem acompanhado de perguntas feitas ao bibliotecário, as quais são apontadas por Grogan (2001, p. 36) como o impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência.
- A negociação do problema: na maioria das vezes, o usuário formula a pergunta de modo rudimentar, devido possuir pouco ou nenhum acesso à informação previamente, por esse motivo, é fundamental a presença do

bibliotecário para orientar e dar um direcionamento a esse usuário, através de uma “negociação” que envolve desde o assunto pesquisado até o suporte em que aparece, seja ele impresso ou digital.

- O processo de busca: a busca para fornecimento de material para uma pesquisa pode ser feita por meio de estratégias de busca, para isso, o bibliotecário nessa função precisa estar preparado e ser conhecedor dos mecanismos de busca disponíveis para seu uso, como por exemplo, as bases de dados, atualmente, em sua maioria em língua inglesa.
- A solução: muitas das vezes oriunda de uma “resposta” obtida através do resultado da busca, a solução só é alcançada quando não há mais dúvidas para o bibliotecário, bem como para o usuário, ou seja, tudo o que foi solicitado no problema, foi atendido com êxito na solução.

Grogan (2001, p. 34) incita que:

o que confere ao serviço de referência esse status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca.

Dessa forma, o bibliotecário atuante no setor de referência de uma biblioteca deve possuir características pertinentes ao atendimento ao público, tais como educação, paciência, decoro, proatividade, entre outros. As habilidades desse profissional também devem estar presentes, principalmente as de nível linguístico, como é o caso da prática e compreensão da língua inglesa, a qual está sendo focada neste trabalho, pois se o bibliotecário não dominar o inglês, como poderá atender o usuário a procura de informações que constam nesse idioma apenas? Ou ainda, de que forma o atendimento será realizado, mediante um indivíduo falante apenas de inglês?

Além dessas perguntas que desencadeiam a barreira linguística, temos também uma questão importante: nem sempre o usuário sabe se expressar bem a respeito da área informacional de seu interesse, sendo assim, como o bibliotecário vai se comunicar em um idioma que não domina, com um usuário falante somente deste idioma e que não está seguro de seus objetivos?

Essas indagações impulsionaram a fundamentação do presente trabalho e estabeleceram uma ligação entre a mediação da informação, o atendimento ao usuário e o serviço de referência nas bibliotecas setoriais, prestadoras de assistência que necessitam de um profissional dominante da língua inglesa.

3.5 A relação mediação X atendimento ao usuário na referência

Para relacionar esses dois processos, é necessário entender que a mediação da informação está inserida em diversos processos dentro da biblioteca, desde seu planejamento, passando pelo desenvolvimento e chegando até o usuário, o principal elemento para o qual se destinam as atividades. Segundo Valentim et al. (2010), “qualquer ação, dentro do fazer do profissional da informação, deve ter a apropriação da informação por parte do usuário, como seu objetivo principal”, neste trabalho, o foco se manteve na mediação em uma atividade fim da biblioteca: o atendimento ao usuário.

O constante consumo de informação pela sociedade demandou diversas funcionalidades no processo de mediação. Uma delas é o atendimento diversificado para cada usuário, almejando atender suas necessidades específicas. (FACHIM, 2013, p. 35).

Logo, o bibliotecário responsável pelo atendimento ao usuário no serviço de referência deve estar habilitado para tal função e uma das qualificações desse profissional é justamente o domínio de uma língua estrangeira, a fim de transmitir a informação de modo correto, por meio de uma comunicação eficiente, em que o bibliotecário entenda o que o usuário está buscando e o usuário, por conseguinte, compreenda tudo o que foi repassado para a atividade a que se destina a pesquisa.

Deste ponto, origina-se a importância da língua inglesa no cotidiano do profissional bibliotecário que atua especificamente em bibliotecas que executam atividades voltadas para a pesquisa universitária em nível mundial, como é o caso da visada neste trabalho, e a tentativa de se explicar e encontrar respostas para esses questionamentos significativos para a área da biblioteconomia integrada nos capítulos finais deste documento.

4 METODOLOGIA

A metodologia é fundamental para a realização de um trabalho acadêmico, pois ela demonstra o caminho a ser percorrido para se chegar a um determinado resultado, com disciplina e planejamento, seguindo alguns critérios.

A pesquisa científica objetiva encontrar respostas a respeito de um determinado problema para o qual não se tem informações concretas para solucioná-lo. Para o seu desenvolvimento é necessário realizar todos os procedimentos, estruturar e respeitar as fases do protocolo. (FONTELLES et al., 2009, p. 7).

Os critérios utilizados nesta pesquisa foram: quanto à finalidade, quanto à forma de abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos, como explica Fontelles et al. (2009, p. 6).

Quanto à finalidade, foi escolhida a pesquisa básica ou fundamental, a qual objetiva adquirir conhecimentos para contribuir com o avanço da área científica a qual se destina, “Neste tipo de pesquisa, o investigador acumula conhecimentos e informações que podem, eventualmente, levar a resultados acadêmicos ou aplicados importantes” (FONTELLES et al., 2009, p. 6).

Quanto à forma de abordagem, optou-se pela pesquisa qualitativa, a fim de responder à pergunta feita na introdução do trabalho, pois “esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70), apenas o contato do pesquisador com o instrumento de pesquisa adotado.

Quanto aos objetivos, foi selecionada a pesquisa exploratória para estabelecer relação entre o bibliotecário e o domínio da língua inglesa na mediação da informação, facilitando a definição do tema, focando nos objetivos a serem alcançados no trabalho.

Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica “que ocorre na consulta de informações já disponibilizadas em livros, apostilas, revistas, *internet* etc” (CONDURU; RODRIGUES, 2013) acerca do assunto referido para conhecer o que já foi publicado e os pontos de vista dos teóricos da área, evitando assim, realizar uma pesquisa a qual já foi feita anteriormente.

Ainda quanto aos procedimentos técnicos, também foi elaborada uma pesquisa de campo, utilizando como instrumento de coleta e análise de dados um questionário, o qual se caracteriza conforme Condurú e Rodrigues (2013, p.45)

como um conjunto de itens bem ordenados e bem representados, com a finalidade de analisar o uso do idioma inglês pelos bibliotecários que trabalham nas bibliotecas setoriais do Instituto de Ciências Biológicas (ICB) e do Instituto de Geociências (IG) da UFPA, em um total de 4 profissionais atuantes no setor de referência e atendimento ao usuário, que atendem aos cursos de pós-graduação com nota 6 na avaliação da CAPES em 2017.

A escolha das unidades setoriais da UFPA se deu, devido a maior probabilidade de receberem estudantes estrangeiros que vem ao Brasil para se especializar e que falam pouco a língua portuguesa. Foram levados em consideração também os alunos da UFPA que buscam artigos, periódicos, entre outras fontes de informação em sua maioria em inglês.

4.1 Procedimentos de coleta e análise dos resultados

Considerando o exposto no capítulo anterior, a aplicação do questionário foi conduzida em uma sequência de passos, de acordo com o objetivo a ser alcançado, obedecendo ao conceito padrão, abordado por Gil (2008, p. 121), que denomina a construção do questionário como traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. Para tanto, é inescusável o entendimento de cada tipo de questionamento adotado na coleta de dados.

A classificação do questionário se difunde em questões abertas e fechadas, onde as perguntas abertas “permitem ao informante dar respostas livremente (...), o que fornecerá mais profundidade ao pesquisador sobre a realidade do estudo” (SANTOS, 2001, p. 220), porém, pelo caráter amplo dessa modalidade de interrogação, torna-se complexa a análise dos dados. Já as perguntas fechadas, de acordo com Gil (2008, p. 123):

Pede-se aos respondentes que escolham uma alternativa dentre as que são apresentadas numa lista. São as mais comumente utilizadas, porque conferem maior uniformidade às respostas e podem ser facilmente processadas. Mas envolvem o risco de não incluírem todas as alternativas relevantes.

Além disso, nesta categoria de pergunta, há uma maior facilidade tanto para o informante respondê-la, como para o pesquisador apurá-la e consequentemente inserir esse material em tabelas ou gráficos.

4.2 Coleta dos dados

Com o propósito de comprovar o que foi referido neste trabalho, realizou-se a coleta de dados através da aplicação do questionário não assistido para que não houvesse a interferência do aplicador nos resultados, constituído de dez questões, dentre elas oito fechadas e duas abertas. Nessa conformidade, de oito questões abertas, seis apresentam “alternativas ramificadas (dicotômicas) – as respostas são fixas” (SANTOS, 2001, p. 220), por exemplo, no Quadro 2:

Quadro 2 - Exemplo de questão com alternativa dicotômica.

Exemplo: Você considera o domínio da língua inglesa uma ferramenta importante na sua profissão?
() sim () não

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Duas das oito questões ramificadas foram compostas, uma pelo grau de intensidade (ou seja, pelo nível de domínio em inglês) e outra pelo período estudado. Adentrando o mérito das questões abertas, procurou-se extrair a experiência dos bibliotecários, em conformidade com seu cotidiano profissional. Lembrando que os dados coletados por meio do questionário referentes à identificação dos bibliotecários respondentes a esta pesquisa, permaneceram em anonimato a fim de não comprometer a privacidade dos mesmos.

Com o questionário parcialmente concluído, avançou-se na direção da aplicação, inicialmente com um pré-teste, enviando e-mails com o questionário (Apêndice A), acompanhado de instruções acerca do preenchimento e retorno dos dados, de forma que os bibliotecários tivessem a oportunidade de responder as perguntas com cautela, colaborando assim, para que fossem feitos ajustes rumo ao questionário final. Entretanto, não houve o retorno esperado, pois em dois meses, apenas 25% dos questionários enviados foram respondidos, o que chamou atenção para a necessidade de algumas alterações.

Após as modificações, houve a aplicação final dos questionários, na qual houve 80% de resposta, no prazo de um mês, favorecendo a agilidade no desenvolvimento na reta final do trabalho, sendo importante ressaltar que os 20% não tiveram a oportunidade de participar, devido a problemas de caráter administrativo da

instituição, o que é bastante compreensível dada a extensão do serviço público prestado aos universitários da UFPA.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir da coleta de dados, Gil (2008, p. 156) declara a respeito da análise e interpretação de dados:

A análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

Ademais, é imprescindível a revisão dos dados e do que foi colocado nos objetivos deste trabalho, para que a verificação destes esteja em acordo com o proposto, o que configura a análise da pesquisa qualitativa, mencionada no capítulo que faz referência à metodologia.

A fim de atestar a proposta metodológica do tema abordado, os questionários foram organizados primordialmente em uma tabulação, para melhor averiguar, de maneira que facilitasse a visualização dos dados. Foram produzidas cinco tabelas, divididas em harmonia com o questionário, são elas: tabela de perguntas dicotômicas, tabela de nível de domínio de inglês, tabela de período, tabela de perguntas dicotômicas referentes ao período e tabela de perguntas abertas.

Tabela 1 - Perguntas dicotômicas.

Pergunta	% SIM	% NÃO
Domina a língua inglesa?		100%
Estudou inglês na graduação em alguma disciplina?	75%	25%
Essa disciplina foi suficiente para adquirir o domínio da língua inglesa?		100%
Você considera o domínio da língua inglesa importante na sua profissão?	100%	

Fonte: elaborado pela autora (2018).

É perceptível, consoante com os dados apresentados na tabela 1, que 100% dos bibliotecários que responderam ao questionário não dominam a língua inglesa, o que comprova a hipótese levantada na introdução de que o profissional não está

preparado para atender ao público em outro idioma e isso se deve à sua formação, pois apesar de 75% ter estudado inglês como uma disciplina na graduação, a maioria assinalou que não foi suficiente para suprir a necessidade de aprendizado e domínio da língua, a fim de utilizá-la posteriormente em seu cotidiano de trabalho.

Ainda que 100% declare que considera essa competência como característica importante para a classe de bibliotecários, 50% afirma que possui nível básico ou nenhum domínio de inglês, como mostra a tabela 2:

Tabela 2 - Nível de domínio de inglês.

Pergunta	% Básico	% Interm.	% Avanç.	% Nenhum
Considerando a proficiência em inglês, em qual nível você se enquadra hoje?	50%			50%

Fonte: elaborado pela autora (2018).

De acordo com a tabela 3, 75% dos bibliotecários que trabalham há mais de quatro anos na UFPA, desempenhando a mesma função, atendendo ao usuário e mediando a informação, possui o básico ou nenhum nível de proficiência em língua inglesa, o que demonstra claramente a inaptidão desses profissionais na questão do idioma, ratificando o assinalado no capítulo 5, onde explanou-se sobre a questão da língua ser uma barreira no serviço de referência.

Tabela 3 – Período de trabalho na Universidade.

Pergunta	% 1 - 2	% 3 - 4	% + 4
Há quanto tempo você trabalha nessa instituição?	25%		75%

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Nesse período, 50% dos indagados asseguram que já passaram por situações em que precisaram fazer uso do inglês para se comunicar e/ou recuperar informações para o cliente e destes, apenas 25% se sente preparado para desempenhar tal tarefa na biblioteca, como indicado na tabela 4, ou seja, a maioria não se sente habilitado para o serviço de referência (cerca de 75%), sendo que esses profissionais alegam não ter tido a devida instrução na graduação e também não ter procurado qualificação adicional para o exercício da profissão, em um curso livre de língua inglesa, por exemplo.

Tabela 4 - Perguntas dicotômicas referentes ao período.

Pergunta	% SIM	%NÃO
Nesse período, já houve algum atendimento requerendo um profissional com o domínio do inglês para mediar a informação?	50%	50%
Você se sente preparado para atuar no serviço de referência da biblioteca onde trabalha, mediando a informação ao atender um usuário em inglês?	25%	75%

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Como citado no início do capítulo, houve duas questões abertas, referentes às dificuldades e à relevância do domínio do inglês pelos bibliotecários. Para analisar essas duas vertentes, criou-se uma tabela, contendo as principais barreiras e importância destacadas pelos respondentes, como pontuado a seguir:

Tabela 5 - Perguntas abertas.

BARREIRAS	IMPORTÂNCIA
1 – A fluência	1 – Atendimento no serviço de referência
2 – Compreensão do que é falado	2 – Adaptação às novas tecnologias de informação
3 – Qualificação profissional/acadêmica	3 – Manutenção do perfil bibliotecário atualizado
4 – Comunicação com instituições fora do país	4 – Acompanhamento da produção científica mundial constante
5 – Acesso a informação de diversas fontes	5 – Utilização de ferramentas como a CDD, glossários, dicionários, entre outros materiais para a representação da informação
6 – Compreensão de termos específicos da área a qual a biblioteca abrange para catalogação do material disponível no acervo	6 – Ferramentas utilizadas na rotina bibliotecária, com por exemplo, as bases de dados Library of Congress e MeSH

Fonte: elaborado pela autora (2018).

Com relação às barreiras e dificuldades encontradas pelos bibliotecários, destaca-se principalmente a fluência no idioma, pois compromete a pronúncia e a compreensão e o entendimento na mediação do usuário com a informação.

Outro obstáculo apontado nesse processo foi a qualificação profissional, já que a insuficiência no ensino de inglês na graduação prejudica o posterior exercício da profissão pelos bibliotecários atuantes nessa situação. Em outras palavras, faz-se necessário dar ênfase ao ensino do inglês concomitantemente à graduação, pois o

ensinado durante o curso é apenas instrumental, a fim de preparar os alunos para realizar uma leitura técnica de determinados materiais, como na área de indexação e recuperação da informação.

A comunicação também é um dos problemas mais frequentes, identificados pelos respondentes, devido ao contato que os programas de pós-graduação realizam com instituições de pesquisa avançada fora do país, isso reflete também no acesso à informação de diversas fontes, dificuldade apontada em uma das respostas.

Quanto ao item referente à importância do domínio do inglês para o bibliotecário, os bibliotecários deram o parecer bastante interessante, com o tópico “atendimento ao usuário” evidenciado, ou seja, consideram o domínio do inglês muito significativo, pois fornece agilidade e eficácia na mediação da informação.

A questão da adaptação às novas tecnologias da informação está estreitamente aliada ao adequado uso das ferramentas utilizadas no cotidiano bibliotecário, já que há a necessidade de consulta às bases de dados, como por exemplo, a *Library of Congress* e a *MeSH*, além da utilização da CDD (Classificação Decimal de Dewey), apresentada em sua integridade na língua inglesa, entre outros instrumentos da área.

Dentre os aspectos ressaltados na última pergunta, a manutenção do perfil atualizado está associada ao acompanhamento da produção científica mundial, devido à qualificação estar amplamente ligada da funcionalidade das ferramentas citadas no parágrafo anterior, ou seja, o profissional preparado deve buscar o aperfeiçoamento para que, além de saber usar esses instrumentos, possa entender de fato o que está buscando, a fim de otimizar seu tempo e trabalho na mediação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações apresentadas na coleta de dados foram fundamentais para comprovar o pressuposto na fase inicial do trabalho, bem como para alcançar os objetivos lançados na introdução, e constatados posteriormente na análise de dados.

A identificação da importância do domínio do inglês pelos bibliotecários alvos da pesquisa reflete diretamente na forma como é realizado o processo de mediação da informação, pois foi a questão de maior destaque no momento da interpretação do questionário, embora também tenham aparecido razões de cunho tecnológico, profissional e uso de instrumentos de trabalho.

A interferência da língua inglesa no cotidiano bibliotecário é proveniente das barreiras encontradas por esses profissionais, dentre elas destacamos a comunicação como o obstáculo central, já que, sem fluência do idioma, a mediação se torna bastante morosa no serviço de referência de uma biblioteca.

Ao contextualizar o enfoque do estudo às bibliotecas do ICB e do IG, concluiu-se que, a mediação depende da situação encontrada. Quando há necessidade de conversação, mediar a informação se torna inviável pelos profissionais que não compreendem a língua inglesa, todavia, no momento que o usuário se comunica em língua portuguesa e solicita um material em língua inglesa, a mediação ocorre razoavelmente bem.

O presente trabalho buscou contribuir com esta área do conhecimento, de modo a ampliar as perspectivas que relacionam o inglês e a biblioteconomia, intimamente ligados na atual conjuntura mundial. Nessa conformidade, é ressaltado que o bibliotecário necessita sim, de um complemento linguístico em sua formação para que possa atuar no âmbito da mediação da informação, seja nas fases iniciais, seja nas etapas finais.

Portanto, o profissional da informação deve estar atento às atualizações no seu ambiente de trabalho, bem como procurar se qualificar e ir além das disciplinas ministradas em sala de aula, buscando cursos independentes para melhorar seu vocabulário, fala e escrita em inglês, a fim de desempenhar seu papel com excelência, diante dos desafios encontrados em seu cotidiano, principalmente na questão do idioma estrangeiro, cada vez mais necessário nos dias atuais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Alessandra de Souza. **Tecnologia da Informação e Biblioteconomia: a interdisciplinaridade durante o processo de desenvolvimento de softwares para gerenciamento de acervo bibliográfico de bibliotecas e centros de documentação.** 2007. 72 f. Monografia (Especialização) - Curso de Sistemas de Informação e Qualidade Total, Centro Universitário Augusto Motta, Rio de Janeiro, 2007. Cap. 2. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/106923688/TCC>>. Acesso em: 26 jun. 2018.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação.** Brasília, v. 2, n. 1, p. 92, jan./dez. 2009. Disponível em <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39/>>. Acesso em: 19 nov. 2017.
- ASSIS-PETERSON, Ana Antônia de; COX, Maria Inês Pagliarini. Inglês em tempos de globalização: para além de bem e mal. **Calidoscópio**, São Leopoldo, v. 5, n. 1, p. 6, jan./abr. 2007. Quadrimestral.
- BHATIA, Tej; RITCHIE, William. **Bilingualism in the Global Media and Advertising**, Malden, 2004.
- CONDURU, Marise Teles; RODRIGUES, José Almir. **Elaboração de trabalhos acadêmicos: normas, critérios e procedimentos.** 5. ed. Belém, 2013. 286 p. Ilustração de Valdinei Mendes da Silva.
- COSTA, Tiago Daniel de Jesus. **Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias centrais da UDESC, UFSC, UNISUL e UNIVALI na região de Florianópolis.** 2009. 31 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.
- CRYSTAL, D. **English as a global language.** University Press, Cambridge. 1997.
- FACHIM, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Santa Catarina, v. 27, n. 1, p.25-41, jun. 2013. Semestral.
- FIGUEIREDO, Marco Aurélio Castro de; SOUZA, Renato Rocha. Aspectos profissionais do Bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 1, n. 24, p.10-31, jul. 2017.
- FONTELLES, Mauro José et al. **Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa.** Belém, 2009.
- GARVEY, W. D., GRIFFITH, B. C. Communication and information process within scientific disciplines, empirical findings for psychology. In:

GARVEY, W. D. **Communication**: the essence of science; facilitating information among librarians, scientists, engineers and students. Oxford: Pergamon, 1979. 332p. Apêndice A, p.127-147.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

LOPES, Luiz Paulo da Moita. Inglês e globalização em uma epistemologia de fronteira: ideologia lingüística para tempos híbridos. **Delta: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada**, [s.l.], v. 24, n. 2, p.309-340, 2008. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s0102-44502008000200006>>. Acesso em: 06 dez. 2017.

MACHADO, Vanessa de Campos et al. Língua Inglesa na Produção Científica da Área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo no Brasil. In: **Mostra De Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão**, 16., 2016, Caxias do Sul. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xvimostrappga/paper/viewFile/4743/1609>>. Acesso em: 03 maio 2018.

ORTIZ, Renato. **Mundialização**: saberes e crenças. São Paulo: Brasiliense, 2006. 211 p.

PILATTI, Andriele; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 4, p.1-14, 2008. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1766>>. Acesso em: 03 maio 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 3. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2001. 296 p.

SANTOS, Jussara Pereira. **A formação do profissional da área de informação em tempos de mudança**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XXII., Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://cobip.pgr.mpf.mp.br/noticias/palestra_cbdb/P3_A2.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2017.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 67-85, 2000.

VAN WEIJEN, D. The Language of (Future) Scientific Communication. **Research Trends**, n.31, nov.2012.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS DAS
BIBLIOTECAS SETORIAIS DA UFPA**

Nome: _____

Instituição: _____

Biblioteca Setorial do Instituto _____

1) Domina a língua inglesa?

() sim () não

2) Estudou inglês na graduação em alguma disciplina?

() sim () não

3) Essa disciplina foi suficiente para adquirir o domínio da língua inglesa?

() sim () não

4) Você considera o domínio da língua inglesa uma ferramenta importante na sua profissão?

() sim () não

5) Considerando a proficiência em inglês, em qual nível você se enquadra hoje?

() Básico (compreendo, falo e escrevo de forma razoável)

() Intermediário (compreendo, falo e escrevo bem)

() Avançado (compreendo, falo fluentemente e escrevo muito bem)

() Nenhum dos anteriores (não compreendo, não falo e não escrevo)

6) Há quanto tempo você trabalha nessa instituição?

() 0 a 1 ano

() 1 a 2 anos

() 2 a 3 anos

() 4 anos ou mais

7) Nesse período, já houve algum atendimento requerendo um profissional com o domínio do inglês para mediar a informação?

() sim () não

8) Você se sente preparado para atuar no serviço de referência da biblioteca onde trabalha, mediando a informação ao atender um usuário em inglês?

() sim () não

9) Em sua rotina bibliotecária, quais barreiras ou dificuldades encontradas em atender um usuário da biblioteca em inglês?

10) Em relação ao idioma, descreva em poucas palavras, o porquê é importante, em sua opinião, o Bibliotecário ter o domínio da língua inglesa.