



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

---

---

MARLENE MORBECK COELHO

---

---

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO:**  
**PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE ÓRGÃO PÚBLICO**

---

---

---

Salvador  
2008

**MARLENE MORBECK COELHO**

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO:  
PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE ÓRGÃO PÚBLICO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes

Salvador  
2008

C672

Coelho, Marlene Morbeck.

Competência informacional no ambiente de trabalho:  
percepção do bibliotecário de órgão público / Marlene Morbeck  
Coelho. – Salvador, 2008.  
238f.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Yêda F.S. de F. Gomes.  
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto  
de Ciência da Informação, 2008.

1. Competência em informação. 2. Competência em  
informação – Ambiente de trabalho. 3. Papel educativo –  
Bibliotecário. I. Gomes, Maria Yêda F. S. de F. II. Universidade  
Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. III. Título.

CDD020  
CDU025.5

MARLENE MORBECK COELHO

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO:  
PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE ÓRGÃO PÚBLICO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em  
Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da  
Bahia, pela seguinte banca examinadora:

**Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes (Orientadora)** \_\_\_\_\_  
Doutora em Ciência da Informação  
Universidade Federal da Bahia

**Miriam Figueiredo Vieira da Cunha** \_\_\_\_\_  
Doutora em Informação Científica e Técnica  
Universidade Federal de Santa Catarina

**Henriette Ferreira Gomes** \_\_\_\_\_  
Doutora em Educação  
Universidade Federal da Bahia

Salvador, 5 de setembro de 2008.

*Aos amados filhos Renata e Rafael, que tão bem sabem o que esta pesquisa, fruto de um sonho e um desafio, representa para mim. Para vocês, fontes constantes de minha inspiração e motivos principais de tudo que move minha vida, com um pedido de desculpas pelas horas importantes roubadas do nosso convívio, pela falta do meu aconchego em momentos únicos de suas tenras vidas e pelas ausências que muitas vezes me impediram de demonstrar-lhes como são objeto de um imensurável amor. O mestrado, além do conhecimento científico, me ensinou lições de vida que espero poder utilizar, tornando-me melhor para vocês e para a sociedade.*

## AGRADECIMENTOS

---

*Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina.*

*Cora Coralina*

O mestrado, além de representar um ciclo de estudo sistematizado, com o objetivo de adquirir conhecimento científico, proporciona mudanças pessoais e profissionais que conduzem ao crescimento, o qual não seria alcançado sem a soma de várias contribuições. Assim, a todos que me ajudaram a construir este trabalho e apoiaram com uma palavra, um incentivo, um riso de carinho, eu agradeço. São tantos que receio esquecer, mas alguns não poderia deixar de nominar:

A **Deus**, guia dos meus caminhos, por me proporcionar condições de realizar, com vitória, este curso, e pela força e fé que me dotaram de profundo entusiasmo pela vida, pelas pessoas e pelo conhecimento.

Ao meu pai, **Edgar**, (*in memoriam*) e a minha mãe, **Esther**, por todos os méritos na história de minha vida, pelos valores e princípios que me transmitiram e pelo empenho em me fazerem entender a importância do conhecimento para a conquista da minha independência, realização e bem-estar.

A minha amada filha, **Renata**, pelas constantes palavras de estímulo, pela confiança na minha capacidade e pela cobrança amorosa, que não me deixaram fraquejar.

Ao meu amado filho, **Rafael**, que abdicou, com compreensão, de parte do nosso convívio, dos nossos diálogos e soube, com imenso afeto, respeitar o meu silêncio e a minha introspecção.

Ao meu companheiro, **Chau**, pelo incentivo e pelo apoio para a consecução deste trabalho.

Ao meu genro, **Jorge**, pelo carinho demonstrado, tão necessário nos momentos de ansiedade.

A minha orientadora, Professora **Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes**, pelas orientações, críticas e relevantes contribuições ao trabalho.

A todos os **professores** do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pelos importantes ensinamentos.

Ao Doutor **Juan Carlos Fernández Molina**, professor da Universidade de Granada, Espanha, com quem tive o prazer de conviver, durante curso sobre informação pública ministrado no Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, que confirmou o valor do que eu pretendia investigar e me transmitiu, de tão longe, primorosas lições.

Às professoras **Miriam Figueiredo Vieira da Cunha** e **Henriette Ferreira Gomes**, membros da banca examinadora, que contribuíram com pertinentes observações para o deslinde das questões do estudo.

A todos os pesquisadores, particularmente aos teóricos da *information literacy* no mundo e no Brasil, como **Christine Susan Bruce, Patricia Senn Breivik, Sheila Webber, Bernadete Campello, Elisabeth Adriana Dudziak e Regina Célia Baptista Belluzzo**, pioneiros conceituados pelos estudos realizados, que demonstraram solidariedade e atenderam aos meus apelos, encaminhando textos e dando opiniões valiosas.

Aos **bibliotecários de órgãos públicos** que, acreditando na idéia, permitiram a realização da coleta de dados, respondendo às entrevistas e aos questionários, contribuindo diretamente para viabilizar a pesquisa.

A todos os meus **colegas do mestrado**, por tudo que me ensinaram por meio dos seus diferenciados acervos culturais, especialmente aqueles que nos momentos finais desta pesquisa atenderam aos meus pedidos de ajuda.

À Secretária de Controle Interno do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, Doutora **Tânia Marques**, minha chefe, pelo apoio durante a realização deste trabalho, demonstrando compreender a importância da capacitação em prol do serviço público.

Aos **parentes e amigos** que me ofereceram palavras de incentivo e torceram para que tudo desse certo, especialmente **Cristiane Gomes dos Santos, Kátia Rodrigues, Nivaldo Pereira da Costa e Thomas Broyles**, pela disponibilidade e generosidade demonstradas na finalização deste trabalho.

*Competência informacional, que inclui o conhecimento das necessidades de informação e a capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar e usar informação eficazmente para resolver problemas, é um pré-requisito para participar efetivamente na sociedade da informação e faz parte do direito humano básico de aprendizagem ao longo da vida.*

*Declaração de Praga, 2003.*



## RESUMO

---

Competência informacional no ambiente de trabalho é o tema desta dissertação que utilizou como método de pesquisa um levantamento ou *survey*. O objetivo central do estudo foi investigar a percepção do bibliotecário de órgão público acerca da matéria e verificar o papel que ele representa na implementação de treinamento para tal competência. Aborda aspectos conceituais e evolutivos da competência informacional, ressaltando aplicações práticas e casos bem sucedidos no ambiente de trabalho. Apresenta as concepções dos teóricos sobre o assunto, destacando sua importância, as críticas feitas ao movimento da competência informacional, os benefícios que são alcançados e os obstáculos que dificultam sua aplicação. Tece algumas considerações sobre a função social e educativa do bibliotecário e apresenta breve síntese do cenário da pesquisa, órgãos públicos do Poder Judiciário Federal, do Ministério Público da União e da Advocacia-Geral da União. Investiga o conhecimento do bibliotecário acerca da matéria examinada e a forma como poderia atuar na implementação de treinamento para que os servidores desses órgãos se tornem competentes informacionais. Usou, como procedimentos para coleta de dados, entrevista estruturada e questionário semi-estruturado. Foram entrevistados dez bibliotecários que atuam em Salvador nessas instituições, e, dos questionários encaminhados para uma população de 225 dos que exercem atividades em outros estados, nas mesmas instituições, retornaram 78 regularmente preenchidos. Os resultados revelaram que os bibliotecários já tinham ouvido referências ao tema, mas as tentativas de conceituá-lo foram difusas. Apontaram as habilidades que devem ser adquiridas, considerando necessário conscientizar servidores, administração e o próprio bibliotecário sobre a importância da competência em informação nas organizações públicas. Entenderam que era deles o desafio de assumir esse papel, desde que adequadamente preparados, e que a biblioteca deve fazer parcerias com outros órgãos públicos e unidades internas, como recursos humanos, a fim de instituir programas específicos para treinamento nessa competência. Por fim, apontaram benefícios que podem ser alcançados e obstáculos a serem enfrentados para implantar e desenvolver treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Competência informacional – Ambiente de trabalho. Órgão público – Bibliotecário. Papel educativo – Bibliotecário.

## ABSTRACT

---

The theme of this dissertation is information literacy in the workplace. Using a survey as a research method, the study's principal objective is to investigate the public librarian's perception and grasp of this concept and verify the role that he/she plays in implementing a training program in such competence. The study discusses conceptual aspects and the development of information competence, emphasizing practical applications and successful case studies in the workplace. The study also presents specific theoretical concepts, highlighting its importance, the criticisms made against the information competence movement, the benefits achieved and the obstacles that impede its application. The study considers several the social and educative functions of the library and presents a brief summary of the subjects studied including public organs such as the Federal Judiciary, the Public Ministry of the Union and the Attorney General's office. This dissertation investigates the librarian's knowledge of the subject and ways they could participate in the implementation of training so that the employees of the public organs develop information competence. Formal interviews and semi-formal questionnaires were used to obtain the data. The results were analyzed using the content analysis technique. Ten librarians working in aforementioned public institutions were interviewed. Questionnaires were sent to 225 librarians working in similar institutions in other states, 78 of which filled out and returned the questionnaires with regularity. The data analyzed, the results revealed that the librarians were aware of or had heard of the subject but were unable to clearly explain the core concepts of information competence although some elements of the theme were mentioned. The study's subjects relayed the necessity to acquire certain skills in order to inform employees, administration and other librarians of the importance of information competence in public organs. The interviewed librarians understood that the challenge to assume this role of understanding and disseminating information competence was theirs. Adequately prepared, the library must work together with other public organs and internal units such as human resources to implement specific information competence training programs. The librarians expressed confidence that employees in the public sector would indeed participate in such programs and pointed out the benefits achieved and obstacles overcome as a result of these training programs.

Keywords: Information literacy – workplace. Public organization – Librarian. Educative role of librarian.

## LISTA DE FIGURAS

---

Figura	1	As três dimensões da competência	36
Figura	2	Relação entre competência informacional e aprendizagem ao longo da vida	42

## LISTA DE TABELAS

---

---

Tabela 1	Meio de obtenção de informações acerca da competência informacional	172
Tabela 2	Competência em informação como essencial ao bom desempenho profissional	172
Tabela 3	Competências informacionais mais relevantes para serem adquiridas pelo servidor de órgão público	177
Tabela 4	Desafio para implementar competência informacional no ambiente de trabalho	181
Figura 5	Preparo do bibliotecário para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho	183
Tabela 6	Conhecimentos e habilidades que o bibliotecário precisa adquirir para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho	184
Tabela 7	Participação do servidor em treinamento para a competência informacional	186
Tabela 8	Forma de implantar treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho	188
Tabela 9	Forma mais adequada de instrução	189
Tabela 10	Benefícios proporcionados pela competência informacional no ambiente de trabalho	192
Tabela 11	Obstáculos para implantação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho	194

## LISTA DE QUADROS

---

Quadro 1	Verbos que integram o conceito de competência	35
Quadro 2	Concepções de competência informacional	76
Quadro 3	Competências informacionais que faltam no ambiente de trabalho e conseqüências dessa falta	101
Quadro 4	Distribuição de bibliotecários entrevistados, por instituição pesquisada	158
Quadro 5	Distribuição de bibliotecários que responderam ao questionário, por instituição pesquisada	161

## LISTA DE GRÁFICOS

---

Gráfico	1	Proporção de internautas que usaram serviços de governo eletrônico e outros serviços / percentual sobre o total de usuários de internet	81
Gráfico	2	Participação de bibliotecário por tipo de instituição	167
Gráfico	3	Titulação do bibliotecário	168
Gráfico	4	Valorização da informação no órgão público ao qual o bibliotecário é vinculado	169
Gráfico	5	Papel educativo do bibliotecário	179
Gráfico	6	Grau de conforto do bibliotecário em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público	185
Gráfico	7	Responsável em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público	191

## LISTA DE ABREVIATURAS

---

---

AALL	American Association of Law Libraries
AASL	American Association of School Librarians
ACRL	Association of College and Research Libraries
AECT	Association for Educational Communications and Technology
ALA	American Library Association
ALIA	Australian Library and Information Association
ANZIIL	Australian and New Zealand Institute for Information Literacy
BDJur	Consórcio Biblioteca Digital Jurídica
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAUL	Council of Australian University Librarians
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CEP	Comissão de Ética em Pesquisa
CETIC	Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CILIP	Chartered Institute of Library and Information Professionals
CLA	Canadian Library Association
CNE	Conselho Nacional da Educação
CSIRO	Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation
EnIL	European network on Information Literacy
EPUSP	Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FESPSP	Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo
FORMIST	Formation à l'Information Scientifique et Technique
GEPINDI	Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital
IAIL	International Alliance for Information Literacy
IASL	International Association of School Librarianship
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICI	Instituto de Ciência da Informação
IDEA	Improvement and Development Agency

IFAP	Information for All Programme
IFLA	International Federation of Library Associations
IIA	Information Industries Association
IIL	Institute for Information Literacy
JISC	Joint Information Systems Committee
LIANZA	Library and Information Association of New Zealand Aotearoa
NCLIS	National Commission on Libraries and Information Science
NFIL	National Forum on Information Literacy
NORDINFOLIT	Nordic Forum for Information Literacy
OECD	Office of Economic Cooperation and Development
POSICI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
REJE	Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral
SCANS	Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SCONUL	Society of College, National and University Libraries
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TREs	Tribunais Regionais Eleitorais
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNESP	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
UNIFACS	Universidade Salvador
USP	Universidade de São Paulo



## SUMÁRIO

---

1	<b>INTRODUÇÃO</b>	17
1.1	ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA	23
1.2	QUESTÕES NORTEADORAS	25
1.3	OBJETIVOS	26
1.3.1	<b>Geral</b>	26
1.3.2	<b>Específicos</b>	26
1.4	JUSTIFICATIVA	27
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	30
2	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	31
2.1	INTRODUÇÃO	31
2.2	COMPETÊNCIA	33
2.3	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	39
2.3.1	<b>Origem e evolução</b>	39
2.3.2	<b>Competência informacional no Brasil</b>	52
2.3.3	<b>Definição</b>	54
2.3.4	<b>Críticas</b>	60
2.3.5	<b>Competência informacional, educação de usuários, instrução bibliográfica</b>	62
2.3.6	<b>Paradigmas, modelos e práticas de competência informacional</b>	72
2.3.6.1	<i>Abordagem behaviorista</i>	73
2.3.6.2	<i>Abordagem construtivista</i>	74
2.3.6.3	<i>Abordagem relacional</i>	75
2.3.7	<b>Importância e benefícios da competência informacional</b>	76
2.4	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	80
2.5	BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	105
2.6	FUNÇÃO SOCIAL E EDUCATIVA DA BIBLIOTECA	111
2.7	A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL, A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO NAS ORGANIZAÇÕES	116
2.8	TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	127
2.8.1	<b>Treinamento em competência informacional para os servidores das organizações</b>	129
2.8.2	<b>Treinamento que os bibliotecários necessitam para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho</b>	135
2.9	OBSTÁCULOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	141

3	<b>O CENÁRIO E OS SUJEITOS DA PESQUISA</b>	144
4	<b>METODOLOGIA</b>	150
4.1	UNIVERSO DA PESQUISA	150
4.2	ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS	152
4.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS E INSTRUMENTOS	154
4.3.1	<b>Revisão de literatura</b>	154
4.3.2	<b>Entrevista</b>	156
4.3.3	<b>Questionário</b>	158
4.4	PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	161
4.5	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	163
4.6	ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	164
5	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	166
5.1	PANORAMA GERAL DA PESQUISA	167
5.2	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	170
5.3	PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO EM RELAÇÃO À COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	178
5.4	TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	186
6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	198
	<b>REFERÊNCIAS</b>	204
	<b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</b>	222
	<b>APÊNDICES</b>	
	APÊNDICE A – Distribuição dos bibliotecários por instituição e órgãos públicos que compõem a população da pesquisa	226
	APÊNDICE B – Roteiro da entrevista	227
	APÊNDICE C – Questionário	229
	APÊNDICE D – Mensagem eletrônica informando sobre a pesquisa e anexando questionário	235
	APÊNDICE E – Mensagem eletrônica agradecendo participação na pesquisa	236
	APÊNDICE F – Mensagem eletrônica reiterando convite para participação na pesquisa	237
	APÊNDICE G – Demonstrativo de recebimento dos questionários	238

## 1 INTRODUÇÃO

---

Investigar a percepção do bibliotecário de órgão público acerca da competência informacional no ambiente de trabalho, verificar seu papel como educador dessa competência e seu preparo para assumir essa responsabilidade foi o objeto desta pesquisa, que buscou, ainda, identificar os benefícios que as organizações podem alcançar com programas de treinamento em competência informacional e os obstáculos que dificultam o implemento desses programas. Dados a diversidade de áreas de atuação e o número de bibliotecários nos órgãos públicos, a pesquisa limitou-se ao profissional da informação bibliotecário das instituições públicas federais que exercem função jurisdicional e funções essenciais à Justiça, quais sejam: Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União.

A reflexão neste trabalho é fruto da exigência de mudanças impostas por uma sociedade caracterizada pelo aumento da informação, pelo incremento da interação digital e pela cobrança da sociedade por desempenho eficaz do Poder Público. Abordam-se aspectos teóricos, conceituais e práticos da competência informacional, desde a origem até a aplicação no ambiente de trabalho, que é um enfoque mais recente dado ao tema pelos estudiosos no cenário internacional. Os achados na pesquisa empírica sobre a percepção do bibliotecário acerca da competência informacional no órgão público foram analisados e discutidos, de forma que pudessem contribuir para ampliar o grau de entendimento do tema, bem como ressaltar sua relevância.

A importância deste estudo, que intenta refletir a respeito da competência necessária para que as pessoas utilizem com eficácia a informação no ambiente de trabalho, deve-se ao fato de que, apesar de ao longo do tempo ter sido sempre vista como recurso valioso para os povos, o valor da informação cresceu nas últimas décadas do século XX, quando passou a ser considerada importante fator de produção, constituindo-se insumo fundamental no processo de tomada de decisão, motivando muitos autores a denominar a sociedade atual de sociedade da informação e do conhecimento. James Mc Gee e Laurence Prusak (1994), destacando no cenário econômico contemporâneo a informação como um instrumento de vantagem competitiva, afirmam que, nas próximas décadas, a informação produzirá mais riquezas do que a terra ou o capital.

Pessoas e organizações, para fazerem qualquer escolha, seja na vida pessoal, seja na vida profissional, buscam informações e selecionam as que melhor atendem as suas necessidades. Nessa busca, precisam saber que fontes são mais adequadas e que informações são mais relevantes, a fim de que possam tomar decisões acertadamente.

Entretanto, tomar decisões, em face do grande volume de informações que se produz sobre todos os assuntos, não é um ato simples. O excesso de informação, conhecido como *information glut*, *infoglut*, *information overload*, *data smog*, intensificado cada vez mais pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, é uma característica do mundo contemporâneo que tem grande repercussão principalmente no ambiente de trabalho. Saber qual a decisão mais acertada requer, além do conhecimento individual e organizacional, competência específica para o manejo da informação. Para tanto, é preciso que as pessoas adquiram habilidades e desenvolvam atitudes que lhes possibilitem identificar as necessidades informacionais, buscar a informação na diversidade de fontes disponíveis, em qualquer formato, analisá-la criticamente e usá-la de maneira ética e efetiva.

Essas habilidades e atitudes, consideradas necessárias para o uso eficaz da informação, têm sido discutidas como *information literacy* pela comunidade científica, tanto da área da Ciência da Informação quanto da área educacional. No Brasil, a *information literacy* recebeu diversas traduções, como: fluência em informação, letramento em informação, fluência informacional, alfabetização do século XXI, proposta por Belluzzo (2004, p. 11), alfabetização informacional, utilizada por Caregnato (2000, p. 50) e competência informacional, cunhada por Campello (2003, p. 29), que será adotada neste trabalho. Alguns pesquisadores que se dedicam a estudos nessa área optam pela utilização do termo original.

O interesse por esse assunto é crescente, e sua importância pode ser avaliada pelo aumento do número de pesquisas que estão sendo realizadas em todo o mundo, inclusive com o apoio de organismos profissionais como *American Library Association* (ALA), *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), *Association of College and Research Libraries* (ACRL), *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* (ANZIIL), *Council of Australian University Librarians* (CAUL), *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL), Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), além da *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), que elegeu competência informacional como tema prioritário para alocação de recursos e financiamento de projetos.

Conforme dispõe o *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil* (TAKAHASHI, 2000, p. 7), educar em uma sociedade da informação é investir na criação de competências que permitem aos indivíduos, usando novas tecnologias, produzir bens e serviços e tomar decisões com base no conhecimento, preparando-os para aprender a aprender, de modo a serem capazes de lidar com a contínua e acelerada transformação tecnológica.

A competência informacional tornou-se, portanto, uma necessidade para as pessoas transitarem com desenvoltura e qualidade num mundo permeado de informação.

Inicialmente, o tema da competência informacional era vinculado ao campo da educação, preconizando-se a necessidade de que os alunos, sobretudo universitários, tivessem instrução adequada para aprender a lidar com a informação. Posteriormente, o conceito começou a ser discutido em outros domínios, como saúde, trabalho e cidadania. As idéias, teorias e concepções firmadas na área educacional são utilizadas também nos estudos referentes ao ambiente do trabalho. Na literatura especializada internacional, já existem publicações sobre competência informacional nesse cenário, particularmente em empresas. Nas organizações governamentais, entretanto, pouco se tem pesquisado, apesar da crescente importância desse setor na vida das pessoas e das instituições.

As discussões acerca da competência informacional no âmbito do trabalho coincidiram com os estudos sobre gerenciamento empresarial que, na década de 1990, foram realizados na área da Administração, por Peter Drucker, com a teoria da organização baseada na informação (*information based organization*) e por Peter M. Senge, com a teoria da organização baseada no conhecimento ou organização da aprendizagem (*learning organization*). Além disso, cabe salientar outro conceito importante que permeia a competência informacional e que começou a aparecer quase na mesma época em que Paul Zurkowski utilizou, pela primeira vez, o termo *information literacy*, que é o de aprendizado contínuo ao longo da vida (*lifelong learning*). Esses conceitos se relacionam estreitamente quando se trata de competência informacional no ambiente de trabalho.

Assim, de acordo com as idéias de Drucker e Senge, as organizações baseadas em informação e conhecimento, para se manterem competitivas, devem ser organizações que aprendem. Nelas as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar resultados. É fundamental, portanto, que adquiram competência informacional, base para essa aprendizagem.

Em relatório sobre economia baseada em conhecimento, a *Office of Economic Cooperation and Development* (OECD) assegura que a educação vai ser o centro dessa economia, e o aprendizado, a ferramenta para o desenvolvimento pessoal e organizacional.

Afirma, ainda, que a crescente certeza da importância da informação e do conhecimento, como ativos para o desenvolvimento das empresas, faz com que a chamada economia do conhecimento se caracterize pela necessidade do aprendizado continuado, que somente será possível nas organizações se os trabalhadores adquirirem competência para usar com eficácia a informação (OFFICE OF ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT, 1996, p. 7).

Nas organizações públicas, nesse momento em que a sociedade exige transparência nas ações, a informação, como insumo para tomada de decisões, deve ser célere e clara. Além disso, esses órgãos têm de disseminar ativamente variadas informações, para que os indivíduos possam, com esse recurso, exercer direitos e cumprir deveres. A tecnologia de rede possibilita, por meio dos portais das organizações públicas, o acesso a essas informações para atender às demandas dos cidadãos. Para realizar a contento esses serviços, os órgãos públicos precisam ter acesso às últimas informações provenientes de ampla rede, para gerar suas próprias informações e dispor de sólida e atualizada base de conhecimentos. Isso exige que os servidores públicos responsáveis pela informação produzam-na com qualidade.

A competência informacional no ambiente de trabalho consiste não só na habilidade de acessar e usar os mais variados recursos informacionais da organização para a execução das tarefas, mas também, em administrar a informação pessoal, inclusive gerada pelo correio eletrônico, que tem demandado muito esforço e tempo para ser organizada e absorvida.

Uma vez que essa competência ainda não foi adquirida – pois só recentemente tornou-se objeto de ensino nas universidades, e ainda assim, só nos países desenvolvidos – e as empresas e organizações têm identificado sua falta como causadora de perda de investimentos, é necessário que sejam encontradas formas de dotar os trabalhadores de habilidades específicas para o uso da informação.

No âmbito educacional, em países como Estados Unidos, Canadá, Austrália e Reino Unido, a identificação da competência em informação, como requisito para o aprendizado contínuo ao longo da vida e para a sobrevivência no ambiente informacional, já é fato consolidado e tem sido uma nova atribuição dos bibliotecários que, por meio de treinamentos, seminários, cursos etc., têm instruído os alunos, refletindo assim a recomendação da IFLA (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005), no sentido de que esses profissionais devam agir como professores e encorajadores de práticas efetivas em competência informacional em todas as bibliotecas do mundo. É um papel que afinal não é tão novo, haja vista que, ao longo dos anos, os bibliotecários têm conduzido os usuários nos processos de busca e utilização da informação,

por meio de programas de educação de usuários, assegurando alguns autores, como Katz, citado em Fry, Malone e Rose (2000, p. 1), que instrução em competência informacional é um dos recentes termos usados para instrução bibliográfica ou educação de usuários. No Brasil, o tema tem merecido ainda pouca atenção, sendo praticamente inexplorado, conforme constata Dudziak (2003, p. 24).

No ambiente de trabalho, Cheuk (2002, p. 11) defende que os bibliotecários devem tentar, por meio de conferências e artigos, conscientizar dirigentes e trabalhadores sobre o valor da competência informacional e devem também desenvolver treinamentos, como parte da educação continuada dos trabalhadores, para a aquisição dessa competência.

O momento atual é próprio para bibliotecas e centros de informação e documentação enfrentarem esse desafio, pois as empresas e organizações, percebendo a importância de fortalecer a capacidade de aprendizagem, uma vez que a formação técnica e cultural dos trabalhadores é fator relevante de crescimento organizacional, estão se tornando ambientes onde o processo de aprendizagem é contínuo. Assim, os bibliotecários especializados da Administração Pública estão em boa posição, não só para ativamente promoverem a diversidade das fontes de informação necessárias ao bom desenvolvimento dos serviços, orientando para seu uso eficaz, como também para conscientizarem sobre a necessidade da competência informacional no âmbito dos órgãos públicos, pois, como assevera Boelens (2001, p. 1), “Nossos clientes não percebem a falta de habilidade como um problema, já que eles não têm o desejo de aprender a complexidade de sistemas que consideram como um papel do bibliotecário.”

Por outro lado, os órgãos públicos, no Brasil, mantêm unidades de informação em suas estruturas, alocando recursos para sua manutenção. Tanto o público em geral quanto os servidores precisam de informação especializada, tendo o bibliotecário o compromisso social de prever as necessidades informacionais da instituição, para criar, com qualidade, produtos e serviços condizentes com o aparato tecnológico disponível, e de preparar os servidores para lidar com a informação. No entanto, as bibliotecas estão passando por mudanças imprescindíveis, advindas da implementação de tecnologia da informação e comunicação, e de fatores como globalização e instabilidade econômica, com redução de gastos, por parte das empresas e organizações, principalmente as públicas, foco de pressões constantes da sociedade, que já não aceita passivamente a ociosidade e a ineficácia dessas organizações. Essa realidade não é prerrogativa das bibliotecas brasileiras. Na literatura internacional, também se percebe a mesma preocupação:

[...] como demonstrar valor do que você faz aos seus parceiros. Isso é fundamental nesta época de mudança, onde a maioria das organizações olham para a biblioteca quando cortes são necessários. [...] desenvolveu uma ferramenta para ajudar profissionais da informação a provarem aos gerentes que o nosso trabalho é essencial e não um luxo que pode ser descartado. A informação é um dos principais recursos das empresas, mas bibliotecas ainda estão sendo fechadas ou reduzidas. Dirigentes consideram a informação valiosa, mas não as bibliotecas. Bibliotecários têm que ter uma visão mais ampla, não só da biblioteca. Os clientes precisam ver o valor da biblioteca. (O'CONNOR, 2005, p. 29, tradução nossa).

Kent (2001, p. 4), discorrendo sobre bibliotecas especializadas que têm sofrido cortes de financiamento, redução de efetivos e fechamento, relata pesquisa feita por Matarazzo e Prusak, na qual concluem que “[...] os bibliotecários que continuam a concentrar-se na aquisição e distribuição de informação, em papel ou *online*, provavelmente serão absorvidos para outras funções ou deixados de lado.”

Assim, os bibliotecários, em especial os de órgãos públicos, experientes no trato da informação, precisam não só conhecer bem os diferentes processos de trabalho da organização, identificando e entendendo a informação que os fundamenta, mas se integrar às diversas unidades para construir uma estreita relação com os colegas, a fim de que possam tomar posição proativa na avaliação e acompanhamento das necessidades informacionais de todos, e oferecer serviços personalizados e novos projetos. Essa é uma forma de mostrar sua atuação e relevância para a organização, assegurando que seus serviços continuem indispensáveis. Devem assumir também outras atribuições, como treinamento, atividade amplamente identificada e recomendada na literatura especializada (ABELL, 1998; BELLUZZO, 2004; BRUCE, 1994; CAMPELLO, 2003; CLYDE, 2004; DOSKATSCH, 2002; DOWNIE, 2007; DUDZIAK, 2001; GAWNE, 2001; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005; TARAPANOF, 2000; TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002; TEDD, 2003).

De acordo com Clyde (2004, p. 4), já existem muitas bibliotecas especializadas envolvidas em práticas de competência informacional como parte do seu trabalho. Essa atribuição é tão valorizada que, como aponta ainda o autor, todos os tipos de biblioteca estão exigindo, como requisito para recrutamento de bibliotecários, que eles tenham habilidades em desenvolvimento de instruções para a competência em informação.

Dessa forma, evidencia-se a necessidade de treinamento para o uso adequado dos recursos informacionais, o qual reverterá em benefício para a organização, seja para a execução eficaz de tarefas, seja para a produção de informações públicas de qualidade. Usar a internet e outras ferramentas tecnológicas para pesquisas rápidas, muitos servidores já sabem.



Mas não sabem, ousa-se afirmar, o que fazer com a informação pessoal e organizacional, nem mesmo como utilizá-la para a resolução de problemas e tomada de decisão, como guardá-la para dela dispor em outro momento, nem como disseminá-la para que sirva de apoio a outros membros da organização.

Com este estudo, espera-se poder contribuir para a construção do conhecimento nessa área, relativamente pouco explorada, e também provocar a reflexão dos bibliotecários especializados, a fim de que, conscientizados da importância da competência informacional no ambiente de trabalho, busquem aprofundamento na questão e pensem nas possibilidades de enfrentar novos desafios que contribuirão para dinamizar e diversificar o papel que exercem nos órgãos públicos.

## 1.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

No exercício, por vários anos, do cargo de bibliotecário de órgão público do Poder Judiciário Federal, buscou-se tornar a biblioteca um instrumento que realmente oferecesse apoio aos servidores – na execução de projetos, na realização de tarefas e na geração de informação pública de qualidade, para apoiar os cidadãos no exercício de direitos e cumprimento de deveres – na convicção de que, além de ser essa a missão profissional, se o Poder Público desembolsa recursos para manter bibliotecas nos seus órgãos, essas bibliotecas devem ser forte instrumento de apoio aos serviços institucionais.

Assim, o serviço de disseminação de informações sempre foi alvo de empenho, na tentativa de atingir o maior número possível de servidores. Inicialmente, buscava-se, por meio de murais e serviços de xerox, levar informações referentes a leis, jurisprudência e assuntos relacionados à Administração Pública aos diversos setores, prestando um serviço quase que personalizado, a fim de que todos pudessem estar bem informados. Ao mesmo tempo, divulgavam-se também os serviços e produtos da biblioteca, como novas aquisições, pesquisa, empréstimo etc. Embora nem todos usassem regularmente esses serviços, vários setores e muitos servidores deles se socorriam, por meio de consultas e pesquisas, para subsídio aos seus trabalhos.

Posteriormente, à medida que a tecnologia da informação foi sendo incorporada ao órgão, a biblioteca continuou disseminando informações por meio da intranet e do correio eletrônico, procurando sempre atualizar os servidores, principalmente em matéria de

legislação e jurisprudência, que constantemente sofre modificações. Entretanto, à proporção que crescia o investimento do órgão em tecnologia, observou-se que, não obstante os esforços envidados no sentido de atualizar o serviço de disseminação de informações prestado pela biblioteca, para ser compatível com os novos tempos, esse já não era o principal canal informativo de que os servidores dispunham. Constatou-se, inclusive, que, embora a biblioteca dispusesse da informação já selecionada e organizada, os servidores buscavam a mesma informação na internet, em outros portais, às vezes utilizando fontes nem sempre confiáveis ou até desatualizadas, o que demonstrava falta de habilidade e de conhecimento no uso da informação.

Para os servidores, segundo observação pessoal e relatos informais de bibliotecários de outros órgãos, dispor, nas suas próprias estações de trabalho, de sofisticados instrumentos tecnológicos que lhes permitiam buscar informações para apoio às tarefas, substituía a ida à biblioteca ou a solicitação de pesquisa por *e-mail*. Eles achavam que sabiam o suficiente para encontrar informação, mas o bibliotecário percebia as dificuldades na elaboração da pesquisa, o uso de fontes desatualizadas e não confiáveis, o que, no âmbito das organizações públicas, é inadmissível, devido à dinâmica da informação e o perigo em se usar material ultrapassado.

Evidenciou-se, ainda, em várias oportunidades, que os servidores não exploravam todas as possibilidades das ferramentas tecnológicas para facilitar o manejo da informação, que apresentavam dificuldade em encontrar nos seus acervos pessoais informações já utilizadas em outro momento, em uma determinada tarefa e que, principalmente, não compartilhavam informações, nem mesmo entre pessoas do mesmo setor, o que causa retrabalho e perda de tempo.

Essas observações eram ratificadas por outros bibliotecários de órgãos públicos, por ocasião de encontros e congressos, que percebiam também, em suas instituições, que os servidores, apesar de se considerarem hábeis em informação, não tinham prática e conhecimento de pesquisa e não sabiam organizar e compartilhar informações. Presume-se, de acordo com a literatura especializada, a necessidade de treinamento ou educação para competência informacional, a fim de que os trabalhadores de órgãos públicos possam usar com qualidade e eficácia a informação.

Confirmava-se também, nos eventos mencionados, a diminuição da demanda pelos serviços informacionais prestados pelas bibliotecas, não obstante o incremento de novas tecnologias, a renovação do acervo e as novas formas de disseminação, havendo também relatos de que, em alguns órgãos públicos, as unidades de informação estavam sendo

instaladas em pequenas salas, sem qualquer apoio institucional e, muitas vezes, os profissionais estavam sendo designados para outras funções, em nada afetas à área.

## 1.2 QUESTÕES NORTEADORAS

Nesse contexto, surgiram as indagações que deram origem a esta pesquisa: não seria o momento de os bibliotecários desses órgãos, percebendo a pouca habilidade dos servidores no uso da informação, buscarem alternativas de atuação, de modo a incluir no rol de suas atribuições a educação dos servidores para o uso eficaz e eficiente da informação? Dessa forma, não estariam contribuindo para melhor desempenho dos órgãos públicos na sociedade? Com isso não valorizariam a função da biblioteca nesses órgãos, como verdadeiros organismos de cultura e saber, não só fornecendo e disponibilizando informações de qualidade, mas exercendo papel educativo na formação dos usuários? Porém, é atribuição dos bibliotecários dessas organizações ensinar aos servidores para torná-los competentes no uso da informação? Sabem esses bibliotecários o que vem a ser competência em informação? O que eles precisam aprender para que possam ensinar essa competência?

Essas inquietações encontraram suporte na literatura e o que era suposição passou a ter base teórica. Ou seja, não saber usar informação era considerado, em livros, artigos de periódicos, portais e eventos profissionais, falta de competência informacional, e ao bibliotecário era atribuída a missão de ensinar essa competência aos usuários.

O interesse crescente desta pesquisadora pela leitura de textos sobre competência informacional – aguçado pelo fato de que não só profissionais da informação, mas renomadas entidades bibliotecárias internacionais, principalmente nos Estados Unidos, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, China e em toda a Comunidade Européia, têm realizado estudos e pesquisas nesse campo, com vasta produção literária – somou-se a essas observações práticas e a esses questionamentos, possibilitando duas ilações:

- a) com o advento das novas tecnologias, a biblioteca deixou de ser, para os servidores, o único recurso disponível à pesquisa, tanto para elaboração de projetos quanto para subsídio à execução de serviços;
- b) os servidores, embora dominem ferramentas tecnológicas, não são competentes no uso da informação.

Acrescente-se às observações que nortearam essas ilações a forte impressão de que, entre bibliotecários brasileiros de segmentos diversos, esse tema ainda não é tão valorizado quanto tem sido em outros países, e, portanto, as idéias e sugestões que as pesquisas tornam evidentes não são vistas como base para planejamento, discussões de trabalho e possibilidades para novos serviços a serem prestados pelas bibliotecas.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Geral

Investigar a percepção do bibliotecário de órgão público acerca da competência informacional no ambiente de trabalho e verificar que papel ele representa na implementação de treinamento para essa competência.

#### 1.3.2 Específicos

- a) identificar que conhecimento o bibliotecário de órgão público tem sobre competência informacional;
- b) descrever o papel do bibliotecário em relação ao treinamento em competência informacional no órgão público;
- c) levantar os diferentes tipos de obstáculos e benefícios referentes à implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho do órgão público.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

O empenho pelo aprimoramento das habilidades de informação exigidas pelo mundo atual deve ser uma preocupação das instituições, e as bibliotecas dos órgãos públicos são espaços privilegiados para a promoção de programas de capacitação no uso e exploração de recursos informacionais, não só para os servidores mas também para os cidadãos, de modo que todos saibam usar e compartilhar a informação gerada pelo Poder Público no cumprimento de suas obrigações institucionais.

Desse modo, essas bibliotecas têm que se preparar para atuar na sociedade da informação, buscando não só inovação como também maior visibilidade, e, para isso, precisam refletir sobre o papel educacional que pode ser desempenhado, colaborando positivamente para o processo de aprendizagem dos servidores da Administração Pública. Na qualidade de gestor de informação do órgão, o bibliotecário deve atuar de forma a gerar benefício não só para a própria instituição mas também para a sociedade, quer disponibilizando informação pública com qualidade, quer elaborando projetos voltados para a competência informacional, tanto dos servidores quanto, ousa-se acrescer, dos cidadãos, para ensiná-los a utilizar com eficácia a informação gerada pelos órgãos públicos. Ampliarão, assim, seu papel nas organizações – que deve ir muito além de organizar coleções de livros, periódicos e outro material bibliográfico, tornando-os acessíveis para o usuário – e contribuirão para o fortalecimento da democracia, pois, como assegura Kranich (2001, p. 72), “[...] um público informado constitui o próprio fundamento de uma democracia.”

Nessa perspectiva, com a implementação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho do órgão público, para capacitar os servidores no desenvolvimento de competências básicas para a informação, um diferencial das pessoas no século XXI, os bibliotecários tornam-se agentes de mudança.

Esta investigação, do ponto de vista prático, é justificada pela observação advinda do exercício de serviços bibliotecários no âmbito de um órgão público, de que os servidores, embora acreditem que conheçam a melhor forma de realizar pesquisas, selecionar informações e organizá-las, não carecendo de ajuda para esse fim, muitas vezes não usam adequadamente a informação de que necessitam para produzir, com qualidade, serviços ou gerar novas informações, mormente com o advento de modernas tecnologias, precisando, portanto, de treinamento para que a utilização dos recursos informacionais seja eficaz.

As constatações motivadoras deste estudo são um desafio para que as bibliotecas institucionais aproveitem o atual cenário social, em que a aprendizagem é incentivada, como oportunidade para uma nova função: ensinar a lidar com informação, o que possibilitará a produção do conhecimento, a resolução de problemas e a tomada eficaz de decisões. Assim agindo, a biblioteca, conseqüentemente, passa a ter mais importância e visibilidade, ao contribuir, de forma mais efetiva, para o desenvolvimento da organização.

Do ponto de vista teórico, o interesse acadêmico pelo tema da competência informacional no ambiente de trabalho conduziu a um exaustivo levantamento bibliográfico, no qual se evidenciou que, não obstante profissionais e organismos nacionais e internacionais estarem se dedicando ao assunto, há, na literatura pátria, lacunas que se pretendeu reduzir com esta pesquisa.

No Brasil, a competência informacional foi objeto de interesse de alguns estudiosos (BELLUZZO, 2001, 2004, 2005, 2006; CAMPELLO, 2003, 2006; DUDZIAK, 2001, 2002, 2003, 2005, 2006; MIRANDA, 2004, 2006, 2007), que analisaram o conceito, as práticas, a necessidade da competência no ambiente educacional e a exigência dessa competência para o profissional da informação. Porém, especificamente voltada para a competência informacional no ambiente de trabalho, foi encontrada apenas a tese de Miranda (2007), que relaciona necessidades de informação e competência informacional em instituições financeiras, mas, segundo essa autora, o conceito de competência informacional foi desenvolvido com base nos estudos sobre competência e não sobre aspectos relacionados à educação para a informação, como ocorre nesta investigação. Ademais, são os bibliotecários que se envolvem nas práticas de treinamento em competência informacional, e deixar de saber suas impressões e percepções sobre a matéria seria manter as lacunas existentes.

Conforme pesquisa em fontes eletrônicas dos arquivos de periódicos especializados, como *Ciência da Informação*, *Ponto de Acesso*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, *Transinformação*, *Informação e Sociedade*, *Encontros Bibli* e portais Scielo e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), realizada no período compreendido entre 2006 e julho de 2008, com a utilização de argumentos de pesquisa como competência informacional e trabalho, competência informacional e organizações, competência informacional e corporações, competência informacional e empresas, não se dispensou ainda atenção ao tema.

Nesse mesmo período, constatou-se que na literatura internacional as investigações se concentram em abordagens teóricas e exploram principalmente a competência informacional dos trabalhadores e dos profissionais da informação. Não foram encontrados estudos com

foco na percepção dos bibliotecários sobre a competência informacional no ambiente de trabalho, principalmente de organizações públicas, nem como deve ser feito o treinamento para essa competência, sua viabilidade, os benefícios que proporcionará, as barreiras que podem dificultá-lo, aspectos explorados nesta investigação. Além de portais de entidades relacionadas à Ciência da Informação, como conselhos e associações, foram pesquisados, entre outros, os seguintes periódicos: *Business Information Review*, *Information Development*, *Information Management Journal*, *Journal of Librarianship and Information Science*, *Journal of Information Science* e *IFLA Journal*.

Justifica-se, portanto, a pesquisa, por contribuir com o debate acerca da competência informacional no ambiente de trabalho e o papel do bibliotecário de órgão público no ensino dessa competência, refletindo sobre o conceito, as teorias e as práticas que estão em desenvolvimento, podendo até, embora esta não seja uma pesquisa aplicada, servir de subsídio para idéias que possam embasar um possível planejamento e implementação de ações voltadas para essa causa, como *verbi gratia*, treinamento em competência informacional.

Ao analisar a competência informacional no ambiente de trabalho e o papel do bibliotecário nessa perspectiva, este estudo pode concorrer para a conscientização dos servidores, ao mostrar o valor dessa competência e a necessidade de sua aquisição, assim como da comunidade de bibliotecários de órgãos públicos sobre a necessidade de discussão e de assimilação de lições que poderão servir de base para novas investigações, a fim de que o tema seja mais divulgado.

Este trabalho, ao investigar a competência para o uso da informação, faz parte do universo de estudo da Ciência da Informação que, na lição de Le Coadic (2004, p. 25), tem como objeto a análise das propriedades gerais da informação e de seus processos de construção, comunicação e uso.

Por outro lado, entende-se que há uma coesão dessa ciência com a competência em informação:

A Ciência da Informação tem como núcleo a teoria e a prática da criação, aquisição, avaliação e validação, organização, armazenamento, transmissão, recuperação e divulgação da informação. A descrição desse núcleo se harmoniza com as características centrais que a maioria dos teóricos identifica na competência informacional. (WEBBER; JOHNSTON, 2000, p. 387, tradução nossa).

Para além disso, o uso da informação é aqui tratado como fator de desenvolvimento social, reforçando-se assim sua inserção como objeto de estudo da Ciência da Informação. Enquadra-se esta investigação na linha de pesquisa Informação e Contexto Socioeconômico,

cuja área de estudo é direcionada às relações da informação com a economia, com os processos políticos, com a inclusão social e digital e com a vida social e cultural.

## 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Sete capítulos integram esta dissertação, nos quais são discorridos temas referentes à competência, à competência informacional no ambiente de trabalho e ao papel do bibliotecário especializado nesse contexto, além de aspectos introdutórios e procedimentos metodológicos.

No Capítulo 1 é feita a introdução, destacando-se as evidências de atualidade e oportunidade em se explorar o tema objeto de estudo. Especifica-se o problema e enumeram-se os objetivos que se deseja alcançar. A pesquisa é justificada nesse capítulo, que também esclarece sobre a sua organização.

Para propiciar um estudo com base teórica consistente, o Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica: competência, competência informacional e competência informacional no ambiente de trabalho, quando são analisados os elementos necessários para fundamentar a pesquisa e tornar viável sua execução. Discorre ainda esse capítulo sobre o papel do bibliotecário especializado na implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho.

O cenário e os sujeitos da pesquisa são sucintamente abordados no Capítulo 3.

O Capítulo 4 caracteriza a pesquisa e suas limitações, apresenta e justifica a metodologia adotada, descreve o universo estudado, define os procedimentos e instrumentos para a coleta e análise dos dados e tece algumas considerações sobre aspectos éticos da investigação.

Os resultados da pesquisa são apresentados e discutidos no Capítulo 5, com análise das entrevistas e dos questionários.

No Capítulo 6 são feitas as considerações finais, ressaltando-se algumas sugestões e recomendações para futuros estudos.

São ainda apresentadas as referências utilizadas para nortear a pesquisa, bem como os apêndices que a compõem. Cabe elucidar que o uso preponderante da literatura internacional é consequência da escassez de material bibliográfico e de estudos no Brasil, neste campo específico.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

---

Esta pesquisa, norteadada por referencial teórico contemporâneo, fundamenta-se em estudos internacionais em maior proporção do que nacionais, em virtude da modernidade do tema e da carência de material bibliográfico no Brasil.

A abordagem inicial é uma sucinta análise da competência, como apoio para o estudo da competência informacional, que será investigada mais minuciosamente a fim de servir de sustentação ao foco mais importante da pesquisa, qual seja a competência informacional no ambiente de trabalho.

Serão trazidas também, à observação, algumas considerações sobre o papel do bibliotecário na implementação da competência informacional no âmbito do trabalho.

### 2.1 INTRODUÇÃO

As mudanças econômicas, políticas e culturais das últimas décadas alteraram, radicalmente, a concepção de mundo. A globalização, a formação dos blocos econômicos, os constantes avanços da tecnologia, o crescimento das redes de comunicação, a valorização do homem e da qualidade de vida, a diversidade cultural, as ações em defesa do meio ambiente fazem parte das transformações que caracterizam o fim do século XX e o início do século XXI.

Essas transformações, ao longo do tempo, modificaram o modo de ser da sociedade e determinam novas formas de comportamento, de relacionamento, de pensar, de aprender, de viver. Nessa sociedade, não são os recursos naturais nem o trabalho físico as fontes principais de riqueza, mas a informação e o conhecimento. Mais do que nunca, a informação é insumo valioso e seu uso eficaz tem exigido novas competências, de modo a permitir que tanto as pessoas quanto empresas e organizações a utilizem para tomada de decisões mais efetivas, no âmbito pessoal ou profissional.

A informação é fator decisivo de desenvolvimento e determina desde a agregação de valor a novos produtos comerciais até a superação de desigualdades sociais. Para o mundo empresarial e organizacional, a informação tem representado significativa vantagem estratégica e importante ativo de negócio.

As pessoas, empresas, organizações e governos que têm mostrado maior capacidade de competição e de consecução dos seus objetivos são aqueles que aprenderam a gerir a informação para transformá-la em conhecimento e empregá-lo na busca de melhores produtos e serviços para desenvolvimento econômico e social. “Em todos os setores, as empresas bem sucedidas são as que têm as melhores informações ou as que as controlam de forma mais eficaz.” (STEWART, p. 23). Daí, no dizer de Le Coadic (2004, p. 2), a influência da informação é tão forte que levou à designação “sociedade da informação”. Essa sociedade demanda que todo e qualquer profissional faça parte, de forma dinâmica, do ciclo de geração e uso da informação e da sistematização do processo de produção de conhecimento.

Tal valorização, associada ao desenvolvimento constante das modernas tecnologias, fez com que aumentasse de forma vertiginosa a produção de informações em todos os segmentos da vida, seja científico, acadêmico, profissional, empresarial, público ou pessoal.

O excesso de informação, entretanto, tem ocasionado para os seres humanos duas conseqüências:

- a) frustração e ansiedade por não serem capazes de controlar esse volume de informações e de não terem habilidade para usá-lo com eficácia transformando-o em conhecimento. Essa ansiedade é denominada de “síndrome da fadiga da informação”;
- b) a *information literacy*, ou seja, a idéia de que as pessoas competentes no uso de recursos informacionais são capazes de lidar com grande volume de informação, percebem quando dela precisam e sabem como encontrá-la e utilizá-la para a vida pessoal, profissional e social.

Com isso, tem sido impulsionada a necessidade de adquirir competências específicas para o uso da informação e de descobrir novas práticas para preparar as pessoas, de forma a torná-las capazes de conviver na sociedade atual, caracterizada pelo uso constante da informação.

Dentre essas práticas, inclui-se a competência informacional, objeto de análise desta revisão, que, considerada imperativo na atualidade pelo *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil* (TAKAHASHI, 2000, p. 7), consiste no desenvolvimento de habilidade para saber utilizar a informação, criando novo conhecimento.

Há que considerar também o fato da educação ser hoje prioridade estratégica para promoção do desenvolvimento. Nas competitivas sociedades capitalistas, educação é essencialmente vinculada à riqueza, tanto da nação quanto dos seus cidadãos. O aprendizado

ao longo da vida é um dos princípios basilares da nova economia e a competência informacional é fator decisivo para enfrentar com êxito os desafios dessa nova economia.

Destarte, é de perceber que a competência informacional, capacidade de usar, acessar, analisar e aplicar a informação, é uma imposição das transformações sociais. Em uma economia baseada em informação, os indivíduos inábeis no seu manejo encontrarão dificuldades crescentes em competir. Já não é possível sobreviver na sociedade pautada na informação e no conhecimento, que exige o aprendizado ao longo da vida, sem estar preparado adequadamente para encontrar a informação, quer ela seja proveniente de computador, livro, base de dados, relatório, biblioteca, agência governamental, gráfico, manual, conversa, memória, jornal, filme ou qualquer outro recurso possível, e saber utilizá-la adequadamente. Essa exigência se faz mais forte ainda no mundo do trabalho, em que tanto as empresas quanto as organizações públicas e privadas, para atuarem de forma lucrativa ou para cumprirem seus objetivos institucionais, precisam desenvolver-se em ambientes permeados por informação qualificada e que realmente gere valor.

## 2.2 COMPETÊNCIA

A sociedade da informação exige das pessoas competências que lhes permitam aproveitar as oportunidades advindas com a tecnologia, além de melhorar suas capacidades de intervenção como indivíduos, profissionais e cidadãos.

Estudiosos contemporâneos têm afirmado que as mudanças sociais e tecnológicas fazem florescer uma nova cultura e modificam as formas de produção e apropriação dos saberes. Se o ser humano ocupa o centro do sistema produtivo, a questão de qualificar para produzir, na sociedade da informação, é também redefinida. Por isso, o grande destaque dado a competências e habilidades, e não mais à simples qualificação para um determinado trabalho. Nessa ótica, é o indivíduo, com suas características próprias, que passa a interessar. Como sustenta Barbosa (2005, p. 18), o modelo da qualificação antes vigente toma como referência o posto de trabalho, a formação e o diploma, que para a classe empresarial não asseguram a competência do indivíduo.

Segundo o professor Vasco Moretto (2002), “[...] um dos sentidos de competência aflora na utilização da palavra no senso comum, quando utilizamos expressões como ‘vou procurar um dentista, mas quero que seja competente’, ou ‘meu irmão é um pianista competente’.”

Todas elas têm a mesma conotação: uma pessoa é competente quando tem os recursos para realizar bem um determinado serviço. Desse modo, o termo competência está relacionado à capacidade de bem realizar uma tarefa, ou seja, de resolver uma situação complexa. Para tanto, o indivíduo deverá dispor de recursos necessários para serem mobilizados, com vistas a resolver a situação na hora em que ela se apresenta.

Autores que se devotam a discutir a questão da competência sugerem variadas conceituações, sendo quase consensual, nos conceitos propostos, a idéia de geração de atitudes a partir da conjunção de habilidades e de conhecimentos.

No dicionário Houaiss (KOOGAN; HOUAISS, 1999, p. 414), uma das acepções de competência é de capacidade decorrente de profundo conhecimento que alguém tem sobre um assunto. Ferreira (1999, p. 512), por seu turno, refere-se à competência como sendo qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto e fazer determinada coisa; capacidade, habilidade, aptidão, idoneidade. Como se pode depreender, no léxico da língua pátria, a noção de capacidade é prevalente.

O termo competência tem origem no latim e Miranda (2004, p. 115), referencial no estudo do tema no campo da Ciência da Informação, citando Brandão (1999), diz que o seu sentido vem se ampliando desde o fim da Idade Média. Houve, primeiramente, um significado jurídico: “Faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões.” Mais tarde, surgiu uma extensão do conceito: “Reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico.” Depois, passou a ser utilizado na linguagem empresarial de forma mais genérica, descrevendo características da pessoa que se traduzem em melhor resultados para as organizações (POOLE, 1999, p. 266).

Nesse cenário, Sveiby (1998, p. 42) define competência como capacidade do indivíduo para agir baseada em seus conhecimentos teóricos e tácitos, que englobam cinco elementos interligados: conhecimento explícito, habilidade, experiência, julgamento de valor e rede social.

O conceito de competência como utilizado nas organizações contemporâneas remonta à época de Taylor, quando as empresas já buscavam trabalhadores eficientes e valorizavam o aperfeiçoamento das habilidades, tanto técnicas quanto específicas, necessárias ao desempenho de tarefas de determinado cargo. Posteriormente, com os movimentos por melhores condições no ambiente de trabalho, além das habilidades, aspectos referentes às dimensões sociais e comportamentais começaram a ser observados nas organizações, ampliando-se o conceito de competência, que passou a abranger também experiências voltadas para o exercício de uma função nas organizações.

Perrenoud (1999, p. 7) defende “[...] competência como a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos como saberes, capacidades, informações para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.”

A definição de Fleury e Fleury (2001, p. 188) ressalta a noção de agregação de valor ao negócio, mas também de desenvolvimento social do indivíduo: “Um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.”

Esses autores explicam os verbos que integram o conceito de competência no Quadro 1, baseado em Le Boterf:

Saber agir	Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos e competências.
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais, saber desenvolver-se.
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e conseqüências de suas ações e sendo por isso reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

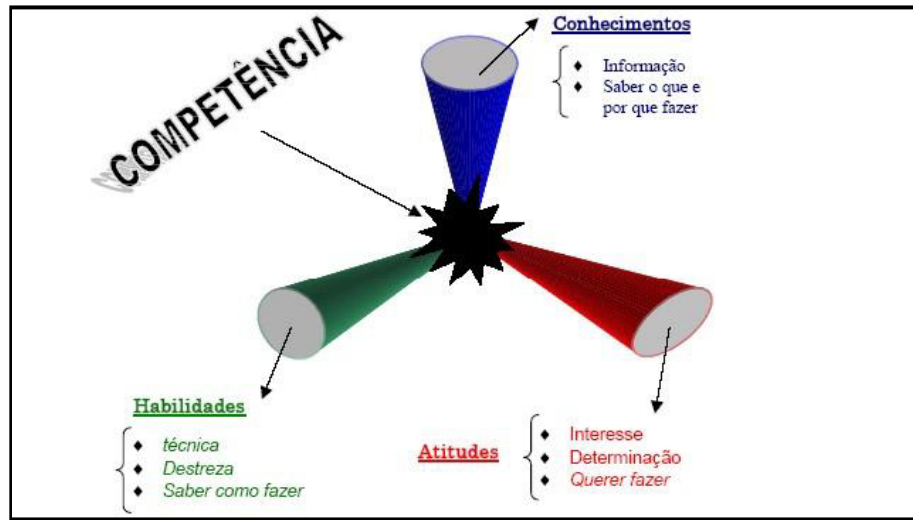
**Quadro 1** – Verbos que integram o conceito de competência

**Fonte:** Fleury e Fleury (2001, p. 188).

Zarifian (2003, p. 20), ao utilizar na definição de competência os elementos iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais; inteligência prática das situações, apoiada em conhecimentos adquiridos; faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações; e faculdade de compartilhar desafios, estabelece que a competência pressupõe capacidade de ação, habilidade em entender novas situações de trabalho e atitude responsável, o que engloba a conceituação de Durand, Figura 1, que, como ressalta Bertolini (2000, p. 2), defende a competência como baseada em três dimensões: os conhecimentos – saber, isto é, a sua dimensão teórica, que implica aquisição de informações que permitem o entendimento do mundo; as habilidades – saber fazer, a sua dimensão prática, capacidade de aplicar e usar produtivamente o conhecimento; e as atitudes – saber ser, a sua dimensão comportamental. Nessa proposta são conjugados elementos cognitivos, técnicos, sociais e afetivos relacionados ao trabalho.

Esse conceito é conhecido pela sigla CHA: conhecimentos (C), habilidades (H) e atitudes (A) que, em ação, diferenciam umas pessoas das outras e garantem o desenvolvimento de tarefas de forma diferenciada.

Outro também não é o entendimento de Nordhaug, citado por Poole (1999, p. 267), estudioso do tema nas organizações, que define competência como conhecimento, habilidades e atitudes relacionadas ao trabalho.



**Figura 1** – As três dimensões da competência

**Fonte:** Durand, citado por Carletto, Francisco e Kovaleski (2005, p. 3253).

Vale ainda analisar a definição oficial do governo brasileiro, estabelecida pelo artigo 7º, da Resolução n. 3, do Conselho Nacional da Educação (CNE), (BRASIL, 2002), de competência profissional como “Capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico.”

Entre elementos comuns a outras definições, esse conceito acrescenta a noção de valor, que pressupõe incorporação de julgamento sobre a pertinência da ação, responsabilidade e ética do comportamento profissional e contempla as dimensões propostas por Durand (CARLETTO; FRANCISCO; KOVALESKI, 2005, p. 3253), quais sejam conhecimento, que é o saber; habilidades, o saber fazer relacionado com a prática do trabalho, que é mais do que mera ação, pois inclui um componente crítico de saber por que se faz de uma forma e não de outra; e o saber ser, que são as atitudes.

Percebe-se, nas diferentes definições, que a noção de competência está vinculada à capacitação e produtividade no trabalho.

Formas variadas têm sido propostas pelos estudiosos para classificar competência, como Nordhaug, que sintetizado em Miranda (2004, p. 116)

classifica as competências individuais em técnicas, aquelas relacionadas a métodos, processos, técnicas desenhadas para conduzir uma atividade específica e habilidades de utilizar ferramentas e operar equipamentos relacionados a uma atividade; interpessoais, os comportamentos humanos e os processos interpessoais, a empatia, a sensibilidade social, a habilidade de comunicação e a capacidade de cooperação; e competências conceituais, a capacidade analítica, a criatividade, a eficiência em resolver problemas e a habilidade de reconhecer oportunidades ou problemas potenciais.

Miranda (2004, p. 116) cita ainda autores que classificam competências em individuais, aí incluídas habilidades e atitudes pessoais voltadas para atingir objetivos; competências organizacionais, isto é, “[...] processos que permitem combinar aptidões, sistemas ativos e valores, proporcionando vantagem competitiva e fornecendo preciosas ‘funcionalidades’ à clientela”; e, por fim, competências-chave, ou seja, a aprendizagem coletiva da organização, englobando o uso da tecnologia, que são as raízes que provêm alimento, sustentação e estabilidade a uma organização.

Analisando o trabalho de Zarifian, Miranda (2004, p. 117) ressalta a importância que o autor atribui a saberes gerais e profissionais, referências de um dado universo profissional, e as competências de fundo, adquiridas em situação educativa e formalizadas em conquistas cognitivas e comportamentais necessárias para enfrentar as categorias de situações-problema. Ela destaca, ainda, as observações do autor sobre o uso da informação, lembrando que ele afirma que tal uso “necessita, então, de uma verdadeira competência.” Essa competência, a informacional, particularmente no ambiente de trabalho, resulta de aprendizagem.

Zarifian (2003, p. 120) considera uma questão chave para o modelo de competência a organização e estruturação de informações para facilitar a comunicação. Miranda (2004, p. 117), com fundamento nessa observação, infere que “[...] poderia ser definido um tipo de competência específica, que estaria ligada ao trabalho com a informação: a competência informacional” que, como asseverado acima, provém de um processo de aprendizagem.

Também, como lembrado em Fleury e Fleury (2001, p. 192), Le Boterf, ao propor um quadro sobre o processo de desenvolvimento de competências das pessoas nas organizações, inclui, como conhecimento cognitivo, o saber lidar com a informação.

Por outro lado, Zarifian, como destaca Barbosa (2005, p. 19), ressalta que, em muitas organizações que promovem aprendizagem espontânea e natural nos indivíduos, o próprio processo produtivo tem caráter formativo.

A idéia dessa sistematização foi entender melhor o conceito de competência como elemento agregador de valor econômico para a organização e de valor social para o indivíduo. As pessoas devem desenvolver competências para lhes servir de base a uma bem sucedida atuação, tanto profissional quanto em todos os aspectos de suas vidas. Assim, de acordo com as idéias revistas, os indivíduos, ao adquirirem e aprimorarem competência informacional no ambiente de trabalho, estarão desenvolvendo competências fundamentais para o sucesso da organização, ao tempo em que estarão também investindo em seu próprio aperfeiçoamento.

É possível afirmar, portanto, que uma pessoa adquire competência profissional quando é capaz de criar, articular e mobilizar conhecimentos, habilidades e valores para a resolução de problemas, tanto cotidianos quanto inesperados.

A importância de desenvolver competência profissional é que ela possibilita ao trabalhador condições de se manter em permanente atividade produtiva num ambiente de constantes mudanças.

No entendimento do conceito de competência como capacidade individual de mover conhecimento, atitudes e habilidades inerentes a situações laborais é fundamental observar a relação entre educação e trabalho, porque a busca de resultados para aprimoramento da competência profissional exige a incorporação de novas aprendizagens, novos conhecimentos a serem adquiridos – tanto na educação formal quanto na prática cotidiana, para proporcionar o desenvolvimento da capacidade de resolução de problemas e tomada de decisões – e a constante disposição para continuar aprendendo, a fim de se adaptar com flexibilidade às freqüentes mudanças no ambiente de trabalho.

Infere-se assim, que a competência profissional pode ser obtida e aprimorada, quer por meio da educação formal, quer pela prática social do trabalhador em situações do próprio ambiente de trabalho. Isso é o que se pretende ressaltar em relação à competência informacional, como um processo adquirido e como prática que tem sido incorporada pelas organizações.

Essa síntese da pesquisa bibliográfica realizada intentou apresentar acepções com as quais o termo competência é utilizado, bem como alguns conceitos elaborados por autores que têm se dedicado a um tema tão valorizado no campo organizacional. Para o estudo que ora se propõe, a concepção de competência vista por Durand (CARLETTO; FRANCISCO; KOVALESKI, 2005, p. 3253), como domínio de saberes e habilidades que possibilitam ação, é a mais adequada. Relevantes também para esta pesquisa são as observações de Zarifian (2003, p. 120), que ressaltam a informação como elemento a ser considerado no modelo de



competência, e as de Le Boterf (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 188), que incluem como conhecimento, o saber lidar com os recursos informacionais.

Como na economia baseada no conhecimento, a informação é um fator de produção, é possível então falar desse tipo específico de competência para lidar com a informação, a competência informacional, que deve ser desenvolvida não só nos mais diversos tipos de trabalho e nas mais variadas organizações, como também em todos os segmentos da vida das pessoas, em especial, como lembra Miranda (2004, p. 113), do trabalhador que se profissionaliza ou se especializa em lidar unicamente com a informação.

## 2.3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Nesta seção, serão abordados definição, origem, evolução, paradigmas, importância e benefícios da competência informacional, bem como as críticas que são feitas a esse movimento.

### 2.3.1 Origem e evolução

A origem da competência informacional está no próprio contexto da sociedade da informação, em decorrência do aumento do volume de informações, do incremento da tecnologia, como também da síndrome da fadiga da informação. Esses fatores impulsionaram a necessidade de encontrar formas de lidar eficazmente com o excesso de recursos informacionais.

Nessa sociedade dominada pela economia da informação e com os mercados cada vez mais globalizados, a inovação, o conhecimento e a informação são os elementos mais relevantes de definição da competitividade e do desenvolvimento, tanto dos indivíduos quanto das empresas, e a competência informacional, ou seja, a habilidade para localizar, avaliar e usar informação é um atributo necessário a todos que precisam ser educados nesse sentido, a fim de que tenham oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal.

A competência informacional é tema interdisciplinar relacionado sobretudo à área da educação, principalmente superior, e, de forma mais específica, à biblioteca e aos profissionais de informação, que defendem a educação baseada em informação.

Há ainda, não obstante discussões cada vez mais frequentes, grande diversidade de entendimento sobre o que realmente significa competência informacional, embora o uso seja sempre relacionado ao excesso de informação. Para uns é uma habilidade, para outros um movimento, um conceito ou apenas uma retórica, um discurso de uma classe. Muitas vezes a expressão é utilizada inadequadamente como habilidade no uso de ferramentas tecnológicas, ou de internet, ou até mesmo de biblioteca, mas significa muito mais que simples habilidade. Às vezes o termo é também empregado no mesmo sentido de educação de usuários para utilização de biblioteca e seus recursos, sendo que alguns autores consideram-no uma evolução dessa educação específica.

Embora não seja objetivo desta pesquisa um estudo exaustivo do tema, mesmo porque, no Brasil, os trabalhos realizados por Belluzzo (2005), Campello (2003) e Dudziak (2001) já apresentam esta análise, é imprescindível que seja feita uma abordagem sobre o surgimento, evolução, definições e importância da competência informacional, bem como sobre algumas iniciativas que estão ocorrendo pelo mundo em direção à capacitação das pessoas e organizações para atuação no ambiente da informação. Este estudo analisa a competência informacional no ambiente de trabalho de órgãos públicos, na percepção dos bibliotecários desses órgãos que, de acordo com pesquisa em portais e periódicos da área, ainda não foram objeto de investigação, sendo necessário, portanto, que noções gerais sobre o tema sejam apresentadas. Assim, é importante que os bibliotecários de órgãos públicos federais tenham uma idéia geral acerca da competência informacional, para reflexão e possível incorporação ao rol dos seus questionamentos profissionais.

Vale lembrar que a informação, elemento fundamental da competência informacional, tem um conceito complexo e sem consenso, mas, nesta pesquisa, relacionada ao ambiente de trabalho, é entendida como dados, fatos, eventos, notícias, textos, mensagens, ou seja, “um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz” (CHOO, 2003, p. 27). Ressalta-se, também, que a competência informacional se refere à informação em qualquer formato, seja vinda de outra pessoa, de computador, de fonte digital, impressa, filme, rádio etc.

Com fulcro na idéia de que a informação é vital para a sobrevivência das instituições, pode-se assegurar, também, que a competência informacional é essencial para as

organizações, pois só trabalhadores dotados dessa competência poderão usar recursos informacionais de forma a gerar benefícios.

Por outro lado, *literacy*, em português literácia, palavra derivada do latim, em sentido restrito é habilidade para ler e escrever, embora seja mais associada à habilidade de entender e interpretar fenômenos e processos, de compreender, de ler criticamente e de aprender por si mesmo, integrando competências que as pessoas precisam para o bom desempenho em todos os segmentos da vida, ou seja, pessoal, profissional e social.

Combinadas, as duas palavras são apropriadas para descrever as capacidades essenciais em um mundo onde a informação é um importante fator de produção e de desenvolvimento.

Cabe salientar que, como conceito ainda em construção, muitos dos seus aspectos provocam discussões e dissenso, como a questão da denominação, que não tem aprovação unânime dos teóricos, os quais consideram *literacy* uma palavra inadequada por exprimir a idéia de que as pessoas são analfabetas (LEE, 2002). Outras designações, como *information competence*, *information power*, *information fluency*, *information mediacy*, *information empowerment*, são recomendadas, por definirem um conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que ultrapassa as competências funcionais básicas que o termo *literacy* pode sugerir.

Competência informacional não se refere apenas a saber usar um *software* ou uma fonte particular de informação, mas antes é relacionada à formação de pessoas capazes de, com espírito crítico, utilizar técnicas e aplicá-las nas necessidades de informação em qualquer ambiente. Inclui aprendizado ao longo da vida e habilidade para atuar efetivamente na sociedade da informação.

No livro *Information Literacy: Essential Skills for the Information Age*, Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998) apresentam uma cronologia dos principais momentos que marcaram a evolução da competência informacional. Não será feita uma abordagem em profundidade, mas, da evolução delineada pelos autores, serão aqui sintetizados alguns momentos, especialmente aqueles mais relevantes para o estudo da competência informacional no ambiente de trabalho e os que ressaltam o papel do bibliotecário na questão.

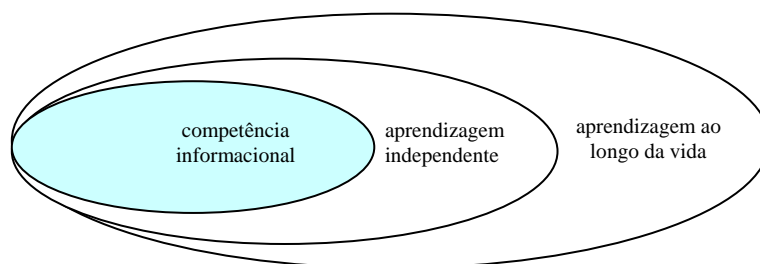
A expressão *information literacy* teve os dois termos relacionados pela primeira vez por Paul Zurkowski, presidente da *Information Industries Association* (IIA), entidade constituída por empresas voltadas para o comércio de informática que, no relatório *The Information Service Environment Relationships and Priorities*, submetido ao *National Commission on Libraries and Information Science* (NCLIS), recomendava a adoção de um programa para garantir a implementação da competência informacional de modo que a população,

capacitada, utilizasse os produtos informacionais disponíveis no mercado (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22).

No relatório, Zurkowski afirmou que

[...] pessoas competentes na utilização de fontes de informação no seu trabalho podem ser chamadas de pessoas competentes em informação. Elas adquirem técnicas e habilidades para utilizar o amplo conjunto de ferramentas de informação bem como fontes primárias na solução dos seus problemas. (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22, tradução nossa).

O discurso de Zurkowski, portanto, no centro do segmento industrial, já relaciona competência informacional ao trabalho, quando se reporta ao melhor desempenho das pessoas nesse campo, com o apoio das habilidades referentes ao uso da informação e à solução de problemas. Apesar da origem no setor industrial e de negócios, a competência informacional passa a ser tema de interesse da área educacional, principalmente superior, e, de forma mais específica, da biblioteca e dos profissionais de informação, que começaram, a partir da década de 1980, a conduzir educação de usuários de forma mais ampla, sem se concentrarem apenas na competência do uso da biblioteca. É nessa época, que, segundo Bundy (2004b, p. 9), surgiu também, na educação, a expressão “aprendizado ao longo da vida” (*lifelong learning*). Assim, competência informacional pode ser vista como um subconjunto de aprendizagem independente, que, por sua vez, é um subconjunto de aprendizagem ao longo da vida (BUNDY, 2004a, p. 5). A Figura 2 ilustra bem e facilita o entendimento dessa relação:



**Figura 2** – Relação entre competência informacional e aprendizagem ao longo da vida  
**Fonte:** Bundy (2004a, p. 5). Tradução da autora.

De acordo com Bundy (2002, p. 128), embora Zurkowski tenha utilizado os dois termos relacionados em 1974, o movimento da competência informacional tem suas raízes em meados de 1960, quando alguns autores já discutiam temas referentes à educação, particularmente aprendizado e incremento de tecnologia, que se assemelhavam à retórica da competência informacional. Esses autores relacionavam o crescimento do conhecimento e

mudanças tecnológicas com a necessidade dos alunos aprenderem por si mesmos, ou seja "aprender a aprender" (*learn to learn*).

Em 1976, Lee Burchinal, em artigo apresentado no Texas A & M Library Symposium, apresenta definição na qual, além das habilidades para localizar, acrescenta o objetivo, qual seja o de solução de problemas, assim definindo: "Para ser competente em informação é requerido um conjunto de habilidades que inclui saber como localizar e usar informação necessária para resolver problemas e tomar decisões eficientemente e eficazmente." (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22, tradução nossa). Embora, em todos os campos de aplicação da competência informacional, a resolução de problemas seja o objetivo fundamental, esse aspecto, incluído na definição, é sobretudo importante no ambiente de trabalho, no qual o que interessa é que os trabalhadores usem eficazmente a informação para resolução de problemas referentes a suas atividades laborais.

Ainda em 1976, conforme o quadro evolutivo de Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998), Owens dá ao termo um significado mais amplo, relacionando-o à questão da democracia, quando assevera que a competência informacional é necessária para sua garantia. Assim ele se expressa:

Além de maior eficácia e eficiência no trabalho, a competência informacional é necessária para garantir a sobrevivência das instituições democráticas. Todos os homens são criados iguais, mas aqueles que votam com recursos informacionais estão em posição para tomar decisões mais inteligentes do que os cidadãos que não têm competência em informação. (OWENS, 1976, p. 27 apud SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22, tradução nossa).

Essa vinculação do termo à questão da democracia fortalece o entendimento motivador desta pesquisa, no sentido de que os órgãos públicos devem voltar sua atenção para a competência informacional dos seus servidores, uma vez que eles são os responsáveis em produzir serviços e informações que darão embasamento para a ação dos cidadãos em geral, quer nos assuntos referentes ao exercício da cidadania pelo voto, quer na defesa de direitos como saúde, educação, segurança etc. A cidadania e a democracia conferem às pessoas e ao Estado uma diversidade de direitos e responsabilidades políticas, civis e sociais. Nesse contexto, uma cidadania ativa, eficiente e responsável exige que as pessoas exerçam esses direitos e deveres participando assim da vida pública, e, para tomar parte nas discussões sociais, em âmbito local, nacional e internacional, é preciso adquirir competências específicas, sobretudo informacionais, que permitem localizar, recuperar, avaliar, interpretar informações para agir e interferir de forma consciente nas causas públicas.

De acordo com BAWDEN (2001, p. 10), o termo *information literacy* foi utilizado pela primeira vez na literatura biblioteconômica em 1979, por Taylor, subjacente à necessidade de adotar estratégias específicas para a aquisição de informações, estratégias que para ele eram peculiares aos profissionais da biblioteca, que assim apareceram como titulares de uma importante competência social. Desde então, o tema passou a ser importante nessa área, sendo objeto de vários estudos e pesquisas.

O documento *A Nation at Risk: the Imperative for Educational Reform*, da National Commission on Excellence in Education, lançado em 1983, relatou a situação negativa em que se encontrava o ensino público nos Estados Unidos, identificou a administração de informações em meio eletrônico e digital como elementos fundamentais para a sociedade da aprendizagem, mas não fez nenhuma alusão ao papel da biblioteca na educação. Esse fato gerou insatisfação e reações na classe bibliotecária, que se envolveu mais diretamente nas discussões sobre o assunto e publicou uma série de documentos, nos quais demonstrava a importância que a biblioteca poderia desempenhar no processo de melhoria da educação. Uma dessas reações partiu da NCLIS, agência do governo americano para assessoramento de políticas de informação e biblioteca, que defendeu a importância do papel dessa entidade e dos recursos de informação para a aprendizagem, destacando a necessidade de habilidades na busca e uso da informação.

Em 1983, ainda segundo o relato de Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 247), F. W. Horton, em *Information literacy vs. computer literacy*, artigo publicado no *Bulletin of the American Society for Information Science*, distingue competência tecnológica de competência informacional, que seria relacionada ao despertar de consciências individuais e empresariais para a questão da explosão do conhecimento e de como os sistemas de gestão apoiados em máquinas poderiam ajudar na identificação, acesso e obtenção de informações e de documentos necessários para resolução de problemas e tomada de decisões. Esse é outro momento na evolução da competência informacional em que se percebe sua vinculação ao ambiente de trabalho.

Em dissertação pioneira quanto ao estudo da competência informacional no Brasil, na qual registra seu surgimento, evolução, princípios e práticas, Dudziak (2001, p. 27) ressalta a importância do trabalho de Patrícia Senn Breivik, *Putting Libraries Back in the Information Society*, para os estudos do tema, principalmente quando se refere ao papel do educador e do bibliotecário como implementadores de programas de competência informacional.

O documento *Educating Students to think: The Role of School Library Media Program*, escrito para a NCLIS por Jacqueline C. Mancall, Shirley L. Aaron e Sue A. Walker em 1986,

definiu o que seriam habilidades em informação e descreveu o papel da biblioteca no desenvolvimento dessas habilidades nos alunos (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 41).

Em 1987, Kuhlthau publica a monografia *Information Skills for an Information Society: a Review of Research*, na qual analisa as experiências dos alunos no uso da informação, quando realizavam trabalhos na biblioteca e introduz as bases da educação para a competência informacional, sugerindo sua integração ao currículo e asseverando que não se trata apenas de um conjunto de habilidades, mas de uma forma de aprendizagem que utiliza a informação. Nessa monografia, ela inclui habilidades de biblioteca e de computador no conceito de competência informacional (DUDZIAK, 2001, p. 29).

Em 1988, como assinalado por Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 43), outro importante documento publicado pela *American Association of School Librarians* (AASL), divisão da ALA, em parceria com *Association for Educational Communications and Technology* (AECT), foi o *Information Power: Guidelines for School Library Media Programs*, que defendia mudança no papel dos bibliotecários, de posições passivas de guardadores de material para participantes ativos no processo de aprendizagem, como agentes educacionais transformadores, com a missão de assegurar que os alunos se tornassem usuários efetivos de informação. Foi definida também a função educativa do bibliotecário, que, conjuntamente com o professor, deveria participar do planejamento curricular.

Um expressivo marco na evolução da competência informacional foi o *The American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*, elaborado por bibliotecários e professores em 1989. Nessa publicação, surge uma das mais citadas definições de competência informacional:

Para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Essencialmente, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam. São pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida porque sempre podem achar a informação necessária para qualquer tarefa ou decisão. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa).

Em 1989, com o relatório da ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989), o conceito de competência informacional, associado com aprendizagem ao longo da vida, foi enfatizado, inicialmente em todos os setores da educação, ampliando-se o interesse para os profissionais da informação e preconizando-se a necessidade de educar todas as pessoas para

viverem e trabalharem na sociedade da informação. A competência informacional é vista então como um atributo para a vida diária e para o mundo dos negócios, estendendo-se mesmo a um patamar mais elevado, qual seja o de contribuir para a garantia da democracia.

Várias organizações governamentais, empresariais e educacionais, em 1989, baseadas nas recomendações do relatório da ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989), realizaram o primeiro encontro do *National Forum on Information Literacy* (NFIL), presidido por Patrícia Senn Breivik, bibliotecária americana, um dos mais importantes nomes na causa da competência informacional que, em parceria com E. Gordon Gee, publicou, nesse mesmo ano, a obra *Information literacy: Revolution in the Library*, na qual ressalta o conceito de educação baseada em recursos e o papel da biblioteca universitária como instrumento valioso na aprendizagem ao longo da vida, enfatizando o uso de fontes diversificadas e de tecnologias de informação (DUDZIAK, 2001; SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998).

É destacada ainda, nesse livro, a importância do estabelecimento de parcerias no âmbito acadêmico, principalmente entre a biblioteca e professores, biblioteca e administradores de universidades e biblioteca e a classe empresarial, a fim de qualificar os alunos para a competência informacional, pois, segundo os autores, não basta que eles tenham informação, mas fundamental é aprender continuamente o que fazer com elas.

Nesse mesmo ano, o relatório da ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989), relaciona o conceito de competência informacional à necessidade de novo modelo de aprendizagem. A integração de aprendizagem baseada em recursos ao currículo envolveria os alunos mais ativamente no seu próprio processo de aprendizagem, bem como alargaria seu pensamento crítico.

O que é pedido não é um novo currículo de estudos de informação mas uma melhor reestruturação do processo de aprendizagem. Os manuais, livros de exercícios e lições devem evoluir para um processo baseado em recursos de informações disponíveis para aprendizagem e solução de problema. Esta aprendizagem deveria envolver ativamente os estudantes, realçando não só suas habilidades de pensamento crítico, mas, também capacitando-os para a aprendizagem ao longo da vida, a realização profissional eficaz e responsabilidades cívicas. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 5, tradução nossa).

Referência histórica para os estudos da competência informacional no ambiente de trabalho é a constituição, pela *Secretary of Labor*, departamento de trabalho do governo americano, em 1990, de comissão para examinar as mudanças na área do trabalho, com o fim de estimular uma economia de grande desempenho, caracterizada por alta qualificação, aumento de postos de trabalho e salários elevados. Os trabalhos da comissão foram



concluídos em 1992, mas as recomendações continuam sendo observadas por pessoas e organizações voltadas para educação e desenvolvimento individual. Entre essas recomendações, a comissão estabeleceu, no relatório, competências necessárias para empregabilidade, entre as quais, a de lidar eficazmente com a informação, ao declarar que “bons empregos dependerão cada vez mais de pessoas que podem pôr o conhecimento para trabalhar.” (SPITZER; EISENBERG; LOWE, p. 254, tradução nossa).

De acordo com o relatório da *Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills* (SCANS), (UNITED STATES DEPARTMENT OF LABOR, 1991), documento que ainda embasa os estudiosos em competência informacional no ambiente de trabalho, a aquisição das competências relativas à informação deve começar nas escolas, mas o aperfeiçoamento dessas competências deverá ocorrer continuamente, por meio das experiências de trabalho.

Na Universidade de Nova York, é recomendada a inclusão de competência informacional nos currículos de escolas de Biblioteconomia e de Educação, para formação de bibliotecários e professores.

Ainda segundo o estudo cronológico de Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 256), em 1992, Christina S. Doyle publicou achados em um estudo com a Técnica Delphi, no qual analisou os objetivos da educação e sistematizou os atributos necessários ao indivíduo para a resolução de problemas de informação, estabelecendo que a pessoa competente em informação sabe reconhecer quando dela precisa e sabe também acessá-la e usá-la de forma crítica, tornando-se aprendiz independente ao longo da vida.

Em 1997, outro documento relevante foi a tese de doutorado em educação de Christine Bruce, professora da *Queensland University of Technology*, na Austrália, que encontrou sete diferentes formas ou concepções de vivenciar ou experimentar o processo de competência informacional, que são:

- a) concepção baseada em tecnologia da informação;
- b) concepção baseada em fontes de informação;
- c) concepção baseada na informação como processo;
- d) concepção baseada no controle da informação;
- e) concepção baseada na construção do conhecimento;
- f) concepção baseada na extensão do conhecimento;
- g) concepção baseada no saber. (BRUCE, 1997, p. 4).

Importa ressaltar que o trabalho de Bruce fez uma abordagem diferente aos estudos da competência informacional, cujos padrões, até então, eram estabelecidos a partir do que profissionais e especialistas entendiam sobre o tema. Bruce descreveu competência

informacional na perspectiva do usuário, ou seja, o que é vivenciado pelo usuário, no caso da sua pesquisa, educadores de ensino superior.

Dados o desenvolvimento e a importância da competência informacional, a ACRL, divisão da ALA, a fim de dar suporte a bibliotecários e entidades que passaram a se dedicar ao tema, criou, em 1997, o *Institute for Information Literacy* (IIL), que executa programas para preparar bibliotecários e outros educadores na missão de ensinar competência informacional e incentiva parcerias entre diversos setores da sociedade, a fim de trabalharem juntos na implementação de ações voltadas para o desenvolvimento dessa competência.

Muitas iniciativas já estavam sendo implantadas no sentido de desenvolver a competência informacional e o lançamento, em 1998, do livro *Student Learning in the Information Age*, de Patrícia Senn Breivik, que relata várias dessas iniciativas, serviu de grande incentivo para universidades e bibliotecários que perceberam a possibilidade de empreenderem ações semelhantes àquelas que estavam tendo resultados positivos.

Percebe-se, pela análise da evolução da competência informacional, que, na década de 1990, já havia, nos Estados Unidos, envolvimento de diversos segmentos, como empresarial, educacional e governamental, no sentido de discutir e sistematizar o tema. Universidades como Colorado, Wisconsin, Flórida, Califórnia e Arizona adotaram padrões e programas que são desenvolvidos sistematicamente e têm preparado os alunos para lidarem, de forma mais eficaz, com a informação. Os bibliotecários dessas instituições desempenham papel relevante nas iniciativas para integrar instrução em competência informacional ao currículo, como forma de conseguir resultados positivos na aprendizagem e disseminam o tema por meio das mais diversas publicações e eventos.

Além dos Estados Unidos, na última década, competência informacional tem se tornado uma questão de interesse global, com iniciativas registradas em várias partes do mundo, como Austrália, Nova Zelândia, Reino Unido, Canadá, Cingapura, África do Sul e norte da Europa.

Na Austrália, que advoga e incentiva o desenvolvimento da competência informacional e sua aplicação em outros setores que não o educacional, conforme se infere de trabalhos citados nesta dissertação (BREIVIK, 1999; BRUCE, 1999; LLOYD, 2003a, 2003b; LLOYD; WILLIAMSON, 2008), tem sido também dos bibliotecários, por meio de conferências, seminários e publicações, o empenho em desenvolver ações para a competência informacional como requisito essencial não só para a aprendizagem ao longo da vida, mas para a sociedade em geral. Destacam-se a *Queensland University of Technology*, referência mundial em programas dessa natureza, onde bibliotecários mantêm um treinamento intensivo em habilidades para recuperação de informação; a *Central Queensland University*, na qual

também bibliotecários provêm instrução em competência informacional, à distância, para os universitários, muitas vezes por meio de videoconferência; a *University of South Austrália* e a *University of Ballarat*, ambas com programas conduzidos por bibliotecários para assegurarem que os universitários aprendam competência em informação como um diferencial necessário à formação acadêmica e ao exercício profissional.

É intensa também, na Austrália, a atuação de organismos como *Australian Library and Information Association (ALIA)*, organização de bibliotecários australianos e de serviços de informação, que muito tem investido na causa da competência informacional, com programas direcionados a promover e melhorar a qualidade das bibliotecas e dos serviços de informação no país. A ALIA (<http://www.alia.org.au>) defende a competência informacional como um requisito essencial para a democracia e exorta bibliotecários e demais profissionais da informação a abraçarem a responsabilidade de desenvolver essa competência nos seus usuários. Esse empenho deve servir de exemplo para que entidades que agregam tais profissionais, em todo o mundo, adotem posições similares.

Por seu turno, CAUL (<http://www.caul.edu.au>), que reúne todas as bibliotecas universitárias da Austrália e promove a discussão de temas de interesse comum, entre os quais a competência informacional, desenvolveu um modelo dessa competência para as bibliotecas australianas, adaptado da ACRL, que foi adotado por diversas instituições educacionais do país.

As pesquisas australianas concentram-se principalmente em experiências de competência informacional individual e em grupos, na relação entre competência informacional e aprendizagem individual, em estratégias para ajudar os indivíduos e comunidades a tornarem-se competentes em informação e na identificação de obstáculos que impedem ou dificultam a implementação de programas de treinamento em competência informacional, que também é um dos objetivos específicos desse trabalho. Percebe-se que, em países nos quais as entidades envolvidas com informação advogam a causa, há maior impulso e desenvolvimento da competência em informação.

Especialmente para este estudo, vale referenciar que, em função do trabalho intensivo que tem sido desenvolvido, do incentivo de entidades governamentais, de políticas públicas já adotadas e dos resultados positivos alcançados na esfera da educação, as pesquisas australianas em competência informacional (RADER, 2002, p. 6) lideram em outros setores, particularmente no ambiente de trabalho.

A Nova Zelândia, desde 1993, tem devotado, por meio de diferentes segmentos, atenção à competência informacional, vista como essencial para resolução de problemas. É um dos

países onde organismos governamentais já estão recomendando adoção de ações para todo o povo. Entidades e profissionais da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia da Nova Zelândia, em parceria com similares da Austrália, criaram o *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* (ANZIL), que promove a competência em informação nos dois países, sobretudo na área da educação superior, e defende a importância dessa competência também no contexto pessoal, político e econômico (<http://www.anziil.org/>).

No Canadá, de acordo com revisão de Rader (2002, p. 11), o governo tem se empenhado em promover ações para que a população se torne competente em informação, por meio das universidades, nas quais os bibliotecários, nas últimas três décadas, ensinam habilidades informacionais, muitas, inclusive, já incorporadas aos currículos. Ainda segundo essa autora, referência positiva à causa da competência informacional nesse país, que ratifica sua importância, é a determinação feita pelo *The Royal College of Physicians and Surgeons of Canadá* no sentido de que os seus profissionais precisam de aprendizagem específica para usar a informação com eficácia. Impõe-se considerar a relevância que representa para o movimento da competência informacional ter seus benefícios reconhecidos por entidades profissionais ou segmentos do mundo corporativo. Razão, portanto, assiste aos teóricos que enfatizam a necessidade de que as ações implementadas sejam amplamente divulgadas, principalmente quando bem sucedidas.

No Reino Unido, algumas práticas foram implementadas, como na *British Open University*, *Cardiff University*, *Cranfield University* e *University of Sheffield*, na qual um grupo de pesquisadores desenvolve estudos na área da competência em informação e na *Manchester Metropolitan University Library*, que implantou o *Big Blue Project*, prática destinada a ensinar habilidades informacionais a alunos de educação superior (VIRKUS, 2003, p. 19).

Outro modelo utilizado no Reino Unido, desenvolvido pela *Standing Conference of National and University Libraries*, em 1999, é o *Seven Pillars of Information Literacy*, que propõe, para o desenvolvimento de competência em informação, sete conjuntos de habilidades para saber localizar, acessar, compreender e usar informação. É um processo no qual o indivíduo torna-se competente pela prática dessas habilidades (VIRKUS, 2003, p. 7).

De acordo com estudos da SCONUL (<http://www.sconul.ac.uk>), embora os empregadores procurem pessoas competentes em informação, ainda não é pacífica, no Reino Unido, a idéia de incluir o ensino em informação no currículo de educação superior, pois se acredita que definições curriculares não devem ficar sujeitas a exigências ditadas pelo mercado. Entretanto, já se reconhece a necessidade de treinamento dessa competência e o

papel que o bibliotecário pode desempenhar. Por falta de unanimidade na compreensão da necessidade de se institucionalizar o ensino da competência informacional no Reino Unido é que os organismos profissionais entendem que o bibliotecário deve lutar para mostrar o que pode fazer nesse processo.

Segundo Webber e Johnston (2003, p. 270), embora haja potencial para a competência informacional no Reino Unido, o tema está limitado ao contexto da biblioteca e da comunidade informacional, não tendo ainda se expandido, completa esta pesquisadora, na mesma proporção que nos Estados Unidos, Canadá e Austrália, por exemplo.

São vastos, na literatura internacional (RADER, 2002; VIRKUS, 2003), os registros de que a competência informacional faz parte dos assuntos prioritários nas agendas de pesquisas desenvolvidas em muitas universidades, desde os anos 1990, por bibliotecários e educadores. Iniciativas bem sucedidas têm ocorrido na África do Sul, China, Japão, Índia, México, Cingapura, onde políticas governamentais já foram adotadas para garantir que toda a sociedade seja competente em informação. Na Escócia, Irlanda, Suécia, Holanda, Noruega, França, Itália, Portugal, Espanha, entre outros países, vários organismos de pesquisa e universidades estão desenvolvendo programas em competência informacional na educação superior, com maior destaque para a relação entre competência em informação e aprendizagem ao longo da vida, bem como para a atuação do bibliotecário como instrutor dessa competência. Muitos países estão usando as normas da ACRL sobre competência informacional e métodos de aprendizagem ativa, como aprendizagem baseada em problemas.

Como se deduz dessa síntese, Estados Unidos, Austrália e Reino Unido, que têm se devotado mais intensamente à pesquisa deste tema, são os países mais avançados no desenvolvimento de modelos para ensino da competência informacional que, com o estabelecimento de parcerias mais estreitas entre bibliotecários e professores, alcançaram resultados satisfatórios em muitas instituições.

Nos artigos internacionais sobre o tema, há recomendações no sentido de que se adotem providências para que todos os cidadãos sejam preparados para o uso dos recursos informacionais, a fim de que possam atuar na sociedade contemporânea, caracterizada pelo uso intensivo de informação. Os bibliotecários, por sua vez, são encorajados a participar dessas iniciativas, quer treinando os cidadãos e trabalhadores, quer, sobretudo, conscientizando administradores e governantes sobre a necessidade de criar políticas públicas priorizando essas ações.

Observa-se, ainda, que a implementação de ações de competência informacional não é responsabilidade única dos bibliotecários e não depende apenas do esforço de um grupo

específico de profissionais, como professores ou bibliotecários, mas é uma questão interdisciplinar, da qual resultam vários aspectos, tais como política institucional, conscientização profissional, ações governamentais, parcerias entre associações e profissionais, além de recursos financeiros, físicos e humanos, que devem mobilizar todos os segmentos da sociedade.

### 2.3.2 Competência informacional no Brasil

No Brasil, segundo Campello (2003, p. 28), somente em 2000, é feita a primeira alusão ao termo, quando Caregnato, em artigo no qual discorre sobre o papel das bibliotecas universitárias na educação de usuários, o traduziu como alfabetização informacional, nova forma de denominar o serviço bibliotecário para desenvolver habilidades informacionais dos alunos.

Dudziak (2001, p. 52) sugere que as primeiras sementes da competência informacional no cenário brasileiro foram lançadas por bibliotecários que se dedicaram a estudos sobre educação de usuários e, posteriormente, pelos profissionais voltados para a questão sócio-educativa e cultural da biblioteca.

Na última década, muitos estudos sobre competência informacional, notadamente voltados para a análise das habilidades informacionais de estudantes e de profissionais da informação, estão sendo realizados nas universidades brasileiras, principalmente no campo da Ciência da Informação, embora alguns artigos sejam da área educacional. São referências reiteradamente citadas pelos pesquisadores os trabalhos das professoras Belluzzo (2001, 2004, 2005, 2006), Campello (2003, 2006) e Dudziak (2001, 2002, 2003, 2005, 2006, 2007).

Regina Célia Baptista Belluzzo, professora titular da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP), investiga competência em informação no contexto da gestão integrada em serviços de informação, tendo publicado vários trabalhos sobre a matéria. Bernadete Santos Campello, professora adjunta da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), devota-se a pesquisar competência informacional e aprendizagem, com foco na biblioteca escolar e no ensino básico, com produção nessa área. Elisabeth Adriana Dudziak, professora da Universidade de São Paulo (USP), com diversos artigos, palestras e dissertação de mestrado sobre a evolução, princípios

e práticas da competência informacional, destaca o papel educativo da biblioteca e dos bibliotecários na implementação de uma educação voltada para competência em informação.

Mais recentemente, a professora Silvânia Vieira Miranda também tem investigado a competência informacional, sendo sua tese de doutorado na Universidade de Brasília identificada neste estudo como a primeira no Brasil voltada para a análise dessa competência no ambiente de trabalho, no caso, instituições financeiras. Ao sugerir essa pesquisadora que a competência informacional é necessária a qualquer atividade profissional e que o desenvolvimento dessa competência pode tornar mais efetivo o trabalho dos profissionais, no tocante às tarefas ligadas à informação, seu trabalho passa a integrar o referencial desta investigação. Importante também para o propósito desta pesquisa, é a afirmação da autora, referente ao papel do bibliotecário no que concerne à competência informacional, em artigo publicado em *Ciência da Informação*:

Dado que esses profissionais lidam com a informação como instrumento de trabalho, fazendo a mediação entre a informação e os seus usuários, eles são profissionais que podem desenvolver a competência específica para o trabalho com a informação, educando os usuários da informação no desenvolvimento de suas próprias competências. (MIRANDA, 2006, p. 112).

Destaca-se, também, o estudo desenvolvido em dissertação de mestrado por Maria Helena Hatschbach, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que aborda aspectos conceituais e históricos da competência informacional, com foco no ambiente digital e formação do estudante de nível superior.

Por ocasião do XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, em julho de 2005, na cidade de Curitiba, foi realizado o *workshop* “COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO”, promovido pela FEBAB ([www.febab.org.br](http://www.febab.org.br)), cujo relatório final, elaborado pela Professora Regina Célia Baptista Belluzzo, apresentou uma síntese das atividades desenvolvidas pela federação até julho de 2005, que compreende realização de oficinas, participação em seminários e ciclos de palestras. Com essas iniciativas, a FEBAB buscou sensibilizar os profissionais da informação em questões relacionadas à competência informacional, aprendizado ao longo da vida, inclusão social e democratização do conhecimento.

Pesquisa efetuada na página da FEBAB ([www.febab.org.br](http://www.febab.org.br)), para verificar os avanços nessa área, encontrou poucas informações sobre o tema, alguns *links* e um sumário das atividades realizadas pela federação. Portais como o do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e de associações de profissionais da informação também foram pesquisados sem ter sido identificado, contudo, um tópico específico sobre competência informacional. Isso revela

que o país está apenas iniciando sua caminhada nesse sentido, com as pesquisas e publicações de acadêmicos e profissionais da informação em eventos.

Na Bahia, o Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (GEPINDI), do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (POSICI), constituído pelos pesquisadores e professores Helena Silva, Othon Jambeiro, Marco Antônio Brandão e Jussara Lima, do Instituto de Ciência da Informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia (UFBA), com produção acadêmica nesse campo de interesse, desenvolve projetos sobre inclusão digital e advoga a educação para a competência informacional como requisito para essa inclusão.

Como o objetivo desta dissertação não é realizar um levantamento histórico-evolutivo em profundidade, é possível que alguns autores não tenham sido citados, mas o que importa é ressaltar que os estudos referentes à competência informacional, conforme pesquisa em artigos científicos, dissertações, teses, publicações de eventos, estão desenvolvendo, no mundo. No Brasil, embora ainda em estágio inicial, esses estudos têm despertado o interesse crescente de muitos dos que se dedicam aos temas da Ciência da Informação.

A pesquisa, portanto, deve ser estimulada nos mais variados contextos nos quais a informação é utilizada, como no caso específico deste trabalho, que amplia o conhecimento do tema para além do ambiente educacional e provoca a reflexão de um grupo específico de usuários e profissionais de informação que exercem atividades nos órgãos públicos.

### 2.3.3 Definição

As mais diversas definições têm sido propostas para competência informacional, por teóricos e organizações envolvidos com estudos sobre o tema, porque não existe ainda consenso sobre a expressão. A diversidade de modos de ver a competência informacional causa imprecisão no seu entendimento e dificulta a adoção de uma definição única.

Porém, há em comum a compreensão de que competência informacional consiste em diferentes etapas relacionadas à identificação das necessidades de informação, a sua localização, avaliação e uso, bem como em incorporação de aspectos relativos a mudanças da sociedade, pensamento crítico, aprendizagem ao longo da vida.

Para alguns teóricos como Bruce, Doyle, Kuhlthau, conforme anteriormente mencionado, a competência informacional é vista em termos de atitudes e comportamentos.



Outros estudiosos percebem competência informacional como conjunto de habilidades ou como forma de aprender a pensar criticamente e utilizam indistintamente termos como competência informacional, habilidade informacional, competência tecnológica ou bibliográfica e competência no uso da internet.

Atente-se também que as definições, mais do que demarcar a competência informacional com um conceito específico, indicam as habilidades que devem ter as pessoas para tratar a informação.

A proposta da ALA se tornou uma das mais aludidas, tanto nos Estados Unidos quanto nos demais países onde o tema é estudado, o que se pode perceber pelas citações reiteradas feitas pelos autores referenciados. É uma definição indireta, pois, na verdade, caracteriza o que é uma pessoa competente em informação, com foco na habilidade: “Para ser competente em informação, a pessoa deve reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação.” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Christina S. Doyle, expandindo e refinando a proposta da ALA, elaborou a seguinte definição: “Competência informacional é a habilidade de acessar, avaliar e usar a informação proveniente de fontes variadas.” (DOYLE, 1994, p. 1, tradução nossa). Ela definiu competência informacional considerando os atributos dos indivíduos em relação a:

- a) reconhecer que uma informação precisa e completa é a base para tomada inteligente de decisão;
- b) reconhecer a necessidade de informação;
- c) formular questões baseadas em necessidades de informação;
- d) identificar fontes potenciais de informação;
- e) desenvolver estratégias bem sucedidas de pesquisa;
- f) acessar fontes diversas de informação;
- g) avaliar a informação;
- h) organizar a informação para aplicação prática;
- i) integrar nova informação a conhecimentos já adquiridos;
- j) usar a informação de forma crítica para a resolução de problemas. (DOYLE, 1994, p. 3, tradução nossa).

Christine Susan Bruce, que desenvolveu um modelo de competência informacional, elaborou sua definição a partir da experiência de usuários eficazes de informação, dizendo que competência informacional é “habilidade para acessar, avaliar, organizar e utilizar informação a fim de aprender, de resolver problemas e tomar decisões em contexto formal e

informal de aprendizagem, no trabalho, em casa e em ambientes educativos.” (BRUCE, 2003, tradução nossa).

Para ela, uma vez que competência informacional é um fenômeno, ele deve ser investigado da forma como diz respeito às pessoas. No seu modelo, analisando as experiências dos indivíduos em relação à informação, ela identificou sete concepções de competência informacional: concepção baseada na tecnologia da informação; concepção baseada em fontes de informação; concepção baseada na informação como processo; concepção baseada no controle da informação; concepção baseada na construção do conhecimento; concepção baseada na extensão do conhecimento; e concepção baseada no saber. A autora assevera que a competência informacional é uma característica fundamental da aprendizagem, relacionada ao pensamento crítico e reflexivo, que abrange a percepção da necessidade de informação, a aquisição de habilidades para localizar, organizar, avaliar e utilizar as informações eficazmente para a resolução de problemas, tomada de decisões, criação de novos conhecimentos e fornecimento de informações para outros. Nesse sentido, é muito mais que aquisição de habilidades para resolver um problema imediato, pois inclui a aprendizagem ao longo da vida e o desenvolvimento profissional, bem como a capacidade de, com eficácia, atuar e interagir na sociedade da informação. Envolve competência no uso da tecnologia da informação e habilidades na utilização de biblioteca.

Na Austrália, país onde os estudos sobre competência em informação mais têm evoluído, o setor educacional assim a define: “Competência informacional é um entendimento e conjunto de habilidades que permitem aos indivíduos reconhecer a necessidade de informação e ter a capacidade de localizá-la, avaliá-la e utilizá-la eficazmente.” (BUNDY, 2004a, p. 3, tradução nossa). De forma geral, segundo esse autor, as pessoas competentes em informação sabem quando precisam de informação e são capazes de realizar todos os passos necessários para que ela possa ser utilizada com eficácia na vida pessoal, social e do trabalho.

Competência informacional é percebida pela ALIA, associação de bibliotecas australianas, como um pré-requisito para o desenvolvimento pessoal e profissional e para a aprendizagem ao longo da vida, podendo, ainda, contribuir para a cidadania participativa, para a inclusão social, para a inovação e empreendedorismo e para a criação de novos conhecimentos (BUNDY, 2004a, 2004b).

O documento da ACRL (ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES, 2000, p. 2) que estabelece os padrões de competência informacional para o ensino superior sedimenta a noção de um conjunto de habilidades para reconhecer a

informação necessária e ter capacidade de localizar, avaliar e usar eficazmente essa informação.

Shapiro e Hughes defendem, no artigo *Information Literacy as a liberal art*, uma definição mais abrangente e detalhada

[...] uma nova arte liberal que se estende além do saber como usar computadores e acessar informação, para uma reflexão crítica sobre a natureza da própria informação, sua infra-estrutura técnica e seu contexto e impacto social, cultural e filosófico. (SHAPIRO; HUGHES, 1996, p. 3, tradução nossa).

Essa definição engloba aspectos fundamentais da competência informacional:

- a) habilidades em entender e aplicar recursos tecnológicos;
- b) habilidades no uso de recursos informacionais, tanto impressos quanto eletrônicos;
- c) reflexão crítica sobre a natureza da própria informação, sua infra-estrutura técnica e seu contexto e impacto social, cultural e filosófico.

Na Declaração de Praga, resultante da primeira conferência internacional de especialistas em competência informacional, que reuniu 23 países sob os auspícios da UNESCO, NCLIS e da NFIL, a definição de competência informacional incorpora a idéia de habilidade para o aprendizado contínuo ao longo da vida: “É um pré-requisito para participar efetivamente na sociedade da informação e faz parte do direito humano básico de aprendizagem ao longo da vida.” (BREIVIK, 2005, p. 11, tradução nossa).

Algumas definições, como da *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP), entidade profissional de bibliotecários do Reino Unido, consideram a ética um elemento relevante da competência informacional: “[...] é saber quando e por que se precisa de informação, onde encontrá-la, como avaliá-la, usá-la e comunicá-la de forma ética.” (CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS, 2008, tradução nossa).

Webber e Johnston, pesquisadores ingleses que muito têm contribuído para o desenvolvimento do tema e que participaram da definição da CILIP, anteriormente definiram competência em informação como um comportamento informacional eficiente e incluíram também o elemento ético:

[...] é a adoção de comportamento informacional apropriado para identificar, através de qualquer canal ou meio, informação adequada às necessidades informacionais, com consciência crítica da importância do uso inteligente e ético da informação na sociedade. (WEBBER; JOHNSTON, 2003, p. 259, tradução nossa).

No Primeiro Encontro de Especialistas em Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida, evento organizado pela NFIL, UNESCO e IFLA, realizado na Biblioteca de Alexandria, na cidade de Alexandria, no Egito, em 2005, foi proclamado que a competência informacional é a base da aprendizagem ao longo da vida:

A competência informacional é o centro do aprendizado ao longo da vida. Ela habilita as pessoas em todos os caminhos da vida, para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social de todas as nações. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005, p. 3).

Uma definição abrangente é oferecida por Rader (1990, 1991 apud Bawden, 2001, p. 13), quando, enfatizando que competência informacional é crucial para a vida futura, diz que o cidadão competente em informação terá habilidade para obter e usar informação apropriada para qualquer situação seja em cenário local, seja global. Para isso a pessoa competente em informação será capaz de:

- a) sobreviver e ser bem sucedida em um ambiente de informação e tecnologia;
- b) ter uma vida produtiva, saudável e plena em uma sociedade democrática;
- c) lidar eficazmente com a rápida mudança do meio ambiente;
- d) assegurar um futuro melhor para as próximas gerações;
- e) encontrar a informação apropriada para a resolução de problemas pessoais e profissionais;
- f) ter proficiência em escrita e em computador.

No Brasil, os teóricos da competência informacional têm proposto algumas definições, na tentativa de oferecer seu próprio entendimento sobre o assunto.

Conforme Belluzzo (2004, p. 11), competência em informação

constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida.

Para Miranda (2004, p. 118)

competência informacional é o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente em informação. Essa competência pode ser expressa pela *expertise* em lidar

com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Dudziak (2001, p.143), após realizar um estudo histórico e conceitual sobre competência informacional, propõe:

[...] é o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

É uma definição que abrange o domínio sobre a informação, com a incorporação de conhecimentos e habilidades relacionados a sua busca, acesso e utilização. A autora estabelece que a idéia de competência informacional é constituída pelos seguintes componentes: processo investigativo; aprendizado ativo; aprendizado independente; pensamento crítico; aprender a aprender; e aprendizado ao longo da vida.

Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 26) afirmam que, no conceito de competência informacional, estão implícitas outras competências, como visual (*visual literacy*), que é a habilidade de entender e usar imagens, bem como pensar, aprender e se expressar utilizando-as; competência em mídia (*media literacy*), habilidade de acessar, analisar o que a mídia apresenta e produzir informação para resultados específicos; competência digital (*computer literacy*), que se refere à familiaridade com o computador e habilidade de criar informações e documentos, bem como usar bases de dados e *softwares* diversos; competência em rede (*network literacy*), capacidade de localizar, acessar e utilizar informações em ambientes de rede, em âmbito nacional, regional e internacional.

No cerne das diferentes definições, constata-se a existência de alguns componentes comuns, como o reconhecimento de que as pessoas se envolvem em um processo de busca, de localização e de uso da informação. Prevalece também, em muitas definições, a noção de que a competência informacional prepara os indivíduos para aprendizagem contínua ao longo da vida, no sentido de capacitá-los para interagir com eficácia e autonomia na sociedade da informação. Outros elementos que tornam a definição mais abrangente, como pensamento crítico, que é uma característica essencial da competência informacional, e uso ético da informação, nem sempre são abordados.

O conceito de pensamento crítico remonta à filosofia grega, especificamente a Sócrates e à prática do questionamento como um método de ensino, mas o termo teve origem na metade do século XX (<http://www.criticalthinking.org>). Halpern (2002, p. 7, tradução nossa), psicóloga americana, cita a definição de Russell, que integra atitude, conhecimento e

habilidade: “Pensamento crítico é o processo de avaliação ou categorização em termos de alguns padrões anteriormente aceitos [...] isto parece incluir a atitude, o conhecimento dos fatos e algumas habilidades de pensamento.”

Atente-se também que outro componente essencial é o uso ético da informação, que diz respeito à capacidade de identificar ou definir a propriedade intelectual, o *copyright* e o direito de fotocópia, além de evitar o plágio.

É comum ainda, em muitas definições propostas, o entendimento de que a informação, objeto do processo no qual as pessoas se envolvem, se apresenta de formas e com suportes diversificados, como fotografias, ilustrações, multimídia e discos entre outros.

Inferese, de algumas definições, a idéia de poder e desenvolvimento pessoal ou social para aqueles que sabem lidar eficazmente com informação, esclarecendo o sentido mais amplo que a competência engloba, de não ser confundido ou limitar-se a mera aquisição de habilidades. Por fim, competência informacional não se limita ao conhecimento de fontes nem da biblioteca como fonte ou solução. Não diz respeito apenas a saber buscar, mas, sobretudo, a entender, avaliar criticamente e usar, proporcionando o auto-aprendizado. Envolve, mister reforçar, a confluência de elementos distintos como pensamento crítico e independente, aprendizagem, tecnologia e ética. Depreende-se, entretanto, das diversas propostas, que existem elementos essenciais na definição que nem sempre estão presentes em todas elas, como aspecto ético da informação e resolução de problemas.

Como definição em desenvolvimento que é, algumas discordâncias remanescem e críticas prosperam, não obstante a idéia de urgência para que sejam encetadas ações nas mais diversas áreas, inclusive no ambiente do trabalho, a fim de que as pessoas se capacitem para enfrentar as barreiras e exigências profissionais estabelecidas, tornando-se competentes no uso da informação e preparando-se para se inserir e atuar positivamente na globalizada sociedade da informação.

#### 2.3.4 Críticas

Apesar da proliferação de pesquisas, nas quais são investigados todos os aspectos da competência informacional, desde a justificção de sua existência, como necessária à interação dos indivíduos na sociedade permeada de informação, até seus aspectos teóricos, tecnológicos e sociais, muitas críticas têm sido feitas. Isso pode ser visto como um ponto

positivo, uma vez que, em se tratando de um conceito em construção, as discussões provocam o aparecimento de argumentos que ajudam a consolidar o tema.

Campello (2003, p. 35) lembra que são muitas as manifestações em favor do movimento quando comparadas com a fragilidade das críticas e identifica alguns autores que, em seus estudos, combateram e questionaram aspectos da competência informacional.

Bawden (2001, p. 19) assevera, entretanto, que as críticas são muito fortes e faz alusão a um comentário, citado por Snavely e Cooper, em 1997, de acordo com o qual se trata de uma expressão vazia de conteúdo, denotando não ser mais do que algo passageiro. O aumento contínuo de pesquisas, porém, desde o surgimento do conceito até os dias atuais, tem demonstrado que não se trata de um modismo assim tão efêmero, mas de um agente cultural de mudança, responsável por formar usuários críticos da informação.

Artigo publicado por Diane Lee (2002) na página da *School of Library, Archival and Information Studies*, da *The University of British Columbia* (<http://www.slais.ubc.ca/COURSES>), relaciona autores que direcionam suas críticas à definição, bem como outros que combatem o próprio termo em si, alegando a conotação negativa de sua associação à incompetência (*illiteracy*) e argumentando também que, como conceito, é muito abstrato.

Lawrence McCrank, também citado no artigo da *The University of British Columbia*, diz que competência informacional é “matéria velha” em um novo formato, referindo-se à instrução bibliográfica. Ele volta suas críticas à figura do bibliotecário, indagando se esses profissionais teriam as credenciais necessárias para ensinar competência informacional e se essas credenciais seriam reconhecidas pelo público, ou por outros especialistas, como suficientes para prover iniciativas audaciosas como competência informacional.

Campello (2003, p. 35) registra ainda a crítica de Lori Arp, bibliotecária da *University of Colorado*, acerca da falta de clareza e imprudência no uso da palavra *literacy* e à conotação política do termo, bem como sua dependência do contexto em que ocorre, pois, não havendo clareza, não há uma forma concreta de ser medida ou provada.

Esclarece também Campello (2003, p. 35) que o conceito foi considerado inconsistente por McCrank, que o achou vago e insípido, enquanto Foster disse tratar-se de um termo em busca de significado. A autora acrescenta comentários de professores universitários que consideraram a expressão sem sentido, termo vazio, escorregadio, moeda passageira e coqueluche.

A crítica mais contundente registrada por Bawden (2001, p. 20), entretanto, é atribuída a Feinberg, que justifica a inconveniência em se ensinar competência informacional aos alunos pelos seguintes motivos:

- a) não é preciso que os estudantes sejam especialistas informacionais para atuar e aprender;
- b) pouca relevância do que é ensinado nos programas de competência informacional para as necessidades básicas dos alunos, que precisam apenas de algumas informações para seus trabalhos acadêmicos;
- c) falta evidência de que os alunos internalizam e usam as habilidades que lhes foram ensinadas;
- d) falta de sentido em ensinar habilidades que são úteis no presente, mas que poderão logo deixar de ser, ou se tornarão obsoletas em virtude da constante mudança dos recursos informacionais e tecnológicos.

Não obstante esses ataques, a idéia da competência informacional continua ganhando espaço e adeptos, com estudos relacionados a diferentes contextos, em variados enfoques.

### **2.3.5 Competência informacional, educação de usuários, instrução bibliográfica**

Sobejam na literatura, tanto nacional quanto internacional, evidências da falta de consenso sobre a terminologia apropriada para conceitos e práticas como competência informacional, instrução de biblioteca, orientação bibliográfica, treinamento para uso de biblioteca, instrução bibliográfica, pesquisa bibliográfica e educação de usuários, que têm sido designados indistintamente, como se fossem uma única categoria, mas que guardam diferenças entre si, embora tenham elementos comuns ou algumas similitudes.

Há de se considerar, também, que muitos autores, como Campello (2006, p. 66), que têm investigado o tema em profundidade, especialmente sua relação com a educação, são unânimes em afirmar que o movimento da competência informacional é uma evolução de ações precursoras, como educação de usuários, instrução de biblioteca ou instrução bibliográfica.

Cunha (1986, p. 177), que justifica o uso indistinto dos termos como consequência de ser um campo de estudo ainda em fase incipiente, assim define educação de usuários:



[...] engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades, a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação (aqui entendido como biblioteca, centro de documentação, etc.) e, finalmente, as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico (ex: um trabalho, um relatório, uma dissertação, um artigo de periódico, etc.).

Por sua vez, Fleming (1990, p. 9 apud Caregnato, 2000, p. 49) assegura que se trata de “[...] vários programas de instrução, educação e exploração oferecidos pelas bibliotecas aos seus usuários para capacitá-los a fazer um uso mais eficaz, eficiente e independente das fontes, recursos e serviços de informação que essas bibliotecas oferecem.”

A educação de usuários diz respeito a todas as atividades relacionadas a ensinar aos usuários como melhor utilizar os recursos, serviços e facilidades da biblioteca. Nesse conceito, inclui-se instrução dada por bibliotecários, de forma individual ou coletiva, presencial, *online*, por meio de *tutorial*, à distância, com utilização de materiais audiovisuais, guias impressos, filmes, enfim todas as ações que envolvem a transmissão de informações sobre recursos informacionais da biblioteca.

Expressões como instrução bibliográfica, que se refere ao ensino de fontes bibliográficas, bem como instrução de biblioteca, que consiste em demonstrar os serviços e recursos da biblioteca, de acordo com Pacey (1995 apud Caregnato, 2000, p. 49), são rótulos pedagógicos usados principalmente nos Estados Unidos.

Caregnato (2000, p. 50) que, segundo Campello (2003, p. 28), introduz a expressão *information literacy* no Brasil, lembra que estão aparecendo novas formas para designar o serviço educacional oferecido pelas bibliotecas aos seus leitores, embora ainda se utilize educação de usuários para a mesma idéia, e cita, entre essas novas formas, *information literacy*, que traduz por alfabetização informacional.

Infere-se que, para essa autora, competência informacional significa educação de usuários e é uma expansão desse conceito. Como bem ela afirma, é “[...] uma mudança na terminologia adotada pela área.” (CAREGNATO, 2000, p. 50).

Campello (2003, p. 29), que define instrução bibliográfica como “[...] instruir o leitor no uso da coleção, treinando-o para manusear fontes de informação consideradas apropriadas e relevantes para a aprendizagem de determinado tópico do currículo”, sugere que educação de usuários é o mesmo que instrução bibliográfica e um antecedente da competência informacional.

[...] Mas, quando discutimos competência informacional, não estamos falando sobre instrução de biblioteca. Não estamos falando sobre instrução bibliográfica. Instrução bibliográfica e de biblioteca são cursos de referência

nos quais os bibliotecários apontam para bons recursos impressos e *online* que podem ser úteis para um determinado curso ou tarefa. Por outro lado, competência informacional é um resultado. É um **resultado de aprendizagem** do estudante. (BREIVIK, 2000, p. 5, tradução nossa; grifo nosso).

Porque é um resultado e porque vai além de simples instrução, é que Breivik (1999, p. 272) assevera que competência informacional não pode ser ensinada por bibliotecários ou professores, mas, sim, **aprendida por estudantes**, por meio de experiências formadas por bibliotecários e professores. Consoante o entendimento da autora, os bibliotecários introduzirão práticas de competência informacional e facilitarão essas práticas, mas trata-se de questão de aprendizagem e isso é prerrogativa do aluno. Talvez seja esse o ponto crucial da distinção: enquanto a instrução de biblioteca, a instrução bibliográfica, a orientação em biblioteca são voltadas para ensinar coisas às pessoas, a competência informacional concentra-se em dar ao aluno ou ao trabalhador ferramentas que lhe proporcionarão aprendizagem contínua para atuarem com autonomia. Centraliza-se, portanto, na capacidade do indivíduo para fazer pesquisa independente, conduzida e direcionada pelos seus próprios entendimentos, para aprender e, por conseguinte, contribuir de forma positiva com a sociedade.

Entretanto, não obstante distinções desse jaez, é possível que o uso indiscriminado persista até que o campo esteja consolidado e os termos reiteradamente confirmados, quando então poderá ser usada uma linguagem única.

A título de esclarecimento e para manter coerência, neste estudo, por exemplo, aborda-se a questão do papel do bibliotecário no ensino e treinamento de alunos, trabalhadores e até da população em geral. Entenda-se que ensino, treinamento, instrução, aqui usados indistintamente, a exemplo do que ocorre na literatura nacional e internacional, se referem a facilitar, a conduzir, a implementar, a tomar iniciativa, pois, concorda-se com Breivik (2000, p. 5) quando assegura que competência informacional é uma questão diversa de instrução e de treinamento para encontrar uma resposta imediata na biblioteca ou centro de documentação.

Como bem afirma Reitz (2007), instrução bibliográfica ou orientação de biblioteca é um programa para ensinar usuários de biblioteca a localizar, rapidamente, a informação de que precisam. Em geral abrange os sistemas de organização de material da biblioteca, metodologias de pesquisa apropriadas para as disciplinas e recursos específicos como catálogos, indexação e bases de dados bibliográficas. É normalmente relacionada ou integrada a determinado curso e ensinada por um bibliotecário com formação especializada de instrutor e experiência em métodos pedagógicos.

Autores que se devotam ao estudo da educação de usuários integram ao conceito a questão da aprendizagem, ressaltando o que denominam de aprendizagem do momento ou oportuna, que é quando um usuário da biblioteca tem uma necessidade específica, está receptivo para aprender, as instruções estão disponíveis e o bibliotecário pronto a transmiti-las. Essa consideração é conveniente porque facilita a compreensão ou diferenciação entre competência informacional e instrução bibliográfica.

A história da instrução bibliográfica em bibliotecas é longa. Fry, Malone e Rose (2000, p. 2) asseveram que, antes de 1870, não houve nenhum registro sobre o termo, pois o interesse nessa época era organizar a biblioteca. Por volta de 1876, Melvil Dewey escreveu um artigo na primeira edição do *American Library Journal* no qual sugeria que os bibliotecários deveriam tornar-se também educadores para ensinar aos leitores como selecionar bons livros. É a época em que os bibliotecários apóiam os valores democráticos americanos, estimulando o povo a se beneficiar da busca de informações na biblioteca. Para tanto, começam a fornecer programas de instrução bibliotecária. De acordo com Virkus e Metsar (2004, p. 4), acredita-se que Dewey foi quem primeiro incentivou os bibliotecários a se tornarem educadores.

Na década de 1960, com os avanços advindos do uso do computador e da tecnologia, houve um começo de interesse em educação de usuários, inicialmente nas bibliotecas públicas, depois nas escolares, que davam instruções para os leitores por meio de *slides*, circuito fechado de televisão e filmes.

Snavey e Cooper (1997 apud BAWDEN, 2001, p. 14) esclarecem que, apesar de não haver consenso sobre a terminologia adotada, é possível acordar que competência informacional descreve novas tendências na educação de usuários, como:

- a) aprendizagem independente, com estudantes capazes de empreender todos os passos da definição da ALA;
- b) capacidade de aplicar esses princípios em todas os aspectos da vida;
- c) formação em uma variedade de recursos de informação, tanto impressos como eletrônicos;
- d) mudança de uma formação baseada estritamente em conteúdo e em recursos particulares para um enfoque baseado no processo e centrado no usuário;
- e) colaboração do corpo docente;
- f) associação com novas técnicas pedagógicas, como aprendizagem ativa e pensamento crítico.

Assim, surge um novo modo de formação de usuários, que alguns autores, como Caregnato (2000), consideram ser uma continuidade da formação bibliográfica tradicional.

Percebe-se que, não obstante elaborarem cuidadosa análise, distinguindo elementos diferenciados entre as práticas tradicionais e a competência informacional, o entendimento é que a competência informacional é um sucessor atualizado da instrução bibliográfica.

Outra é a visão de Johnston e Webber (2006, p. 109) e de Webber e Johnston (2003, p. 268), ao sustentarem que competência informacional, a fim de ser significativa para a aprendizagem, deveria ser desenvolvida como disciplina acadêmica específica e, como tal, seria ensinada, pois teria uma força intelectual e pedagógica poderosa. Não deveria ser apenas um termo novo para educação de usuários. Eles defendem a necessidade dessa disciplina pela relevância social da competência informacional, que teria o objetivo de contribuir para a cidadania, o crescimento econômico e a empregabilidade.

Nós temos justificado que o reconhecimento e o desenvolvimento da competência informacional, em termos de uma base disciplinar de conhecimento e um currículo, é a forma necessária de apoiar os cidadãos nesta sociedade da informação. Se isso descreve uma utopia, acreditamos que é uma utopia necessária. (JOHNSTON; WEBBER, 2006, p. 120, tradução nossa).

A verdadeira educação de usuários, como afirmam Dudziak, Gabriel e Villela (2000), abrange todas as formas de aprendizagem, sobretudo, aprender a aprender, para usar o pensamento crítico e ser um usuário eficiente da informação, capaz de contribuir positivamente com a sociedade na qual está inserido.

A educação de usuários é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas, que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de *interfaces* amigáveis, o *marketing*, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica. (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8).

Belluzzo (1989), que em dissertação de mestrado caracteriza os diferentes conceitos, define educação de usuários como processo de interiorização de comportamentos referentes ao uso da biblioteca e desenvolvimento de habilidades interativas com o sistema de informação.

Da análise de todas essas considerações, constata-se que competência informacional objetiva desenvolver o pensamento crítico e criativo e a aprendizagem ao longo da vida, além de preparar os indivíduos para participação ativa na sociedade, por meio da utilização adequada da informação. Para tanto, precisam ter consciência das fontes, bem como das diversas formas de organizar a informação, além de habilidades tecnológicas que lhes permitam usar o computador e a rede para recuperar informação de que necessitam.

Na competência informacional, portanto, o diferencial são os componentes essenciais de uso ético da informação, aprendizagem, bem como avaliação crítica e conhecimento da infraestrutura tecnológica e do contexto social, político e cultural da informação.

É possível que toda essa indefinição quanto aos termos tenha sido causada pela urgência em incorporar aspectos da recente competência informacional na secular educação de usuários, levando a transformar programas básicos de instrução de biblioteca em práticas mais abrangentes, talvez até em atendimento à exortação de Breivik em 1998, quando, em *Student Learning in the Information Age*, dá exemplos de iniciativas de competência informacional, sugerindo que os bibliotecários acadêmicos deveriam avançar para programas de instrução em competência informacional (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 52). Nesse afã, praxes tradicionais foram adaptadas sem o fiel atendimento aos princípios e filosofia da nova proposta, causando ambigüidade que compromete a eficácia do conceito.

Entendendo competência informacional como evolução da educação de usuários, habilidades de biblioteca ou instrução bibliográfica, Lupton (2002, p. 7) afirma que os programas tradicionais para ensinar usuários eram centrados na biblioteca, no bibliotecário e na localização e recuperação de recursos impressos. Já a competência informacional abrange uma visão educativa holística centrada no aprendiz e envolve todos os formatos de informação, além de sua avaliação crítica. Esclarece, ainda, que a mudança de paradigma da instrução e educação tradicionais para a competência informacional ocorreu sem haver alterações no modo de pensar e algumas instituições, até pela urgência em declarar que atuam com competência informacional, continuam ensinando práticas limitadas, o que é prejudicial para o novo conceito. Virkus e Metsar (2004, p. 4), citando vários autores, também registram que o movimento da competência em informação evoluiu de antecedentes como instrução de biblioteca e educação de usuários.

A relação entre as diversas noções, conforme observado por Bawden (2001, p. 13), tem sido tratada por muitos teóricos e não há conclusões consensuais de que a competência informacional está além ou expande a instrução bibliográfica ou a educação de usuários. Lembra o autor que a ACRL, buscando um termo mais abrangente e atual para a sua seção de instrução bibliográfica, rejeitou a expressão competência informacional como um possível termo novo para a consolidada instrução bibliográfica.

Rader e Coons (1992 apud BAWDEN, 2001, p. 14, tradução nossa) defendem que os termos são diferentes: “instrução bibliográfica é uma resposta a uma situação específica, enquanto que competência informacional contribui para uma aprendizagem duradoura ao educar as pessoas para a utilização e avaliação eficaz da informação.”

Nessa indeterminação, há uma tendência a considerar instrução bibliográfica como algo mais imediato ou de menor dimensão, voltado exclusivamente para biblioteca e material impresso, resposta a situações específicas, e que evoluiu para competência informacional, conceito mais amplo, cujo propósito é educar os indivíduos para buscar, avaliar e usar, com eficácia, a informação, contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida.

Cabe ainda lembrar outro conceito que não raramente tem sido também usado de forma indiscriminada, muitas vezes sem a conotação apropriada, qual seja o de educação para a competência informacional (*information literacy education*), que abrange programas e currículos para que as pessoas adquiram competência informacional.

A educação para a competência informacional é um processo que se inicia com a percepção da necessidade de informação, de socialização do acesso físico e intelectual à informação; acontece lentamente e envolve toda a comunidade educacional, tendo seu desenvolvimento neste contexto. (DUDZIAK, 2003, p. 15).

Em *A Ciência da Informação*, Le Coadic (2004, p. 113) destina um capítulo à questão da educação para a informação e afirma que a inserção de uma disciplina específica no currículo possibilitaria combater o analfabetismo informacional “[...] suprimindo a distância que hoje separa os inferricos dos infopobres.” Expandindo o pensamento de Le Coadic, Silva *et al.* (2005, p. 35), citam Moore (2002), que defende a educação para competência informacional como necessária para acabar com a exclusão digital e acrescentam que é subjacente a idéia de cidadania vislumbrada por Owens em 1976, concordando que os indivíduos mais bem informados atuam mais positivamente na sociedade. Sugerem, ainda, que os governantes instituem políticas públicas para inclusão digital, entre as quais educação para a informação deveria ser contemplada.

Na linha de intelecção de Le Coadic, Johnston e Webber (2006, p. 109) e Webber e Johnston (2003, p. 268) advogam competência informacional como disciplina acadêmica específica e não apenas como novo vocábulo para educação de usuários.

A educação para a competência em informação deve proporcionar meios para aprendizagem independente com o uso de variadas fontes de informação e pensamento crítico, a fim de que os indivíduos construam e expandam seu próprio conhecimento.

Bruce (2004, p. 14), salientando que os programas de competência informacional bem sucedidos não se devotam apenas a ensinar habilidades de informação, mas a planejar experiências de aprendizagem que necessitam do uso dessas habilidades, ressalta que são três os elementos críticos para aprender a ser competente informacional:

- a) praticar competência informacional (aprendizagem);

- b) refletir sobre a experiência (consciência da aprendizagem);
- c) aplicar as experiências a novos contextos (transferência da aprendizagem).

Já existem nos Estados Unidos, Austrália, Canadá, Nova Zelândia, Reino Unido, entre outros países, muitos *tutorials* e programas voltados para a competência em informação. Os currículos básicos englobam:

- a) competência no uso de ferramentas tecnológicas;
- b) competência em recursos, isto é, entender formato, busca, localização e acesso aos recursos de informação;
- c) competência estrutural e social, que é o conhecimento do processo de produção e distribuição da informação;
- d) competência em publicação, que se traduz em habilidade para produzir textos ou multimídia, relatórios de resultado de pesquisa e outros documentos.

Dudziak (2003, p. 17), em trabalho no qual analisa programas e projetos para educação em competência informacional, registra que as melhores práticas para cada contexto só podem ser estabelecidas após implantação do programa de competência informacional, mas acentua que há duas vertentes dinamizadoras dessa competência: a resolução de situações-problemas e a elaboração de projetos. Ambas podem ser analisadas no planejamento para adoção de programas de competência informacional em ambiente de trabalho.

Assim posto, a educação para a competência informacional se constitui em um processo para promover consciência sobre a informação e seu valor, como uma necessidade da sociedade contemporânea. Entretanto, implementar e desenvolver educação para a competência informacional depende de muitos fatores, como adoção de políticas governamentais específicas, mudança no sistema de educação e nas atitudes dos envolvidos no processo, bem como conscientização da sociedade sobre a necessidade de mudar e sobre as vantagens que poderiam resultar ao se optar por uma educação voltada para a competência informacional.

Toda essa ambigüidade ou imprecisão terminológica instigou a busca de fundamentos esclarecedores, mesmo porque, no curso das entrevistas realizadas com bibliotecários dos órgãos públicos, verificou-se o embaraço que a falta de compreensão sobre a diferença entre os termos causava. A fim de complementar os argumentos pesquisados na literatura sobre os diferentes termos e suas acepções, alguns teóricos analisados nesta investigação, como Bruce (1994, 1997, 1998, 1999, 2000, 2003, 2004), Webber (2000, 2003, 2006), Belluzzo (1989, 2001, 2004, 2005, 2006), Campello (2003, 2006) e Dudziak (2001, 2002, 2003, 2005, 2006,

2007), que se dedicam a discutir especificamente essa questão, foram instados a manifestar suas percepções.

Nesse sentido, embora não seja unânime entre os autores o uso da mensagem eletrônica em trabalhos científicos, justifica-se sua inclusão neste estudo, tanto pelo renome dos signatários, quanto pelo fato de serem especialistas no tema, com inúmeros trabalhos publicados, podendo, portanto, sobre ele fazer melhor apreciação. Acresça-se, para justificar esta “licença metodológica”, a assertiva de Gil (2002, p. 17) de que a pesquisa se realiza com a soma dos conhecimentos disponíveis. Melhor conhecimento disponível, portanto, não há, mormente com o concurso dos recursos tecnológicos à disposição, do que esclarecimentos por parte daqueles que se ocupam com o estudo da matéria em apreço. Compete elucidar que o recurso da mensagem eletrônica foi muito utilizado nesta investigação para intercâmbio e atualização de idéias, bem como para a troca de informações com autoras como Christine Susan Bruce, Elisabeth Adriana Dudziak, Patrícia Senn Breivik e Regina Célia Baptista Belluzzo que teceram considerações sobre o trabalho e enviaram artigos de sua própria lavra que não foram encontrados nas fontes disponíveis. Assim, foram encaminhados *e-mails* para Bruce, Webber, Belluzzo, Campello e Dudziak, autoras citadas em diversas partes desta pesquisa, sobre o uso indiscriminado dos termos aqui discutidos.

Da Austrália, país que divide com os Estados Unidos e Reino Unido a liderança nos estudos da competência informacional, Bruce (2008) assim se manifestou:

É um grande prazer ouvir de você e ler as suas perguntas, que nos interessam aqui na Austrália, especialmente em *Queensland University of Technology*. Fiz uma cópia para alguns de meus colegas, que também podem se interessar em fazer comentários.

Primeiramente, deixe-me dizer que é muito instigante você estar investigando a competência informacional no ambiente de trabalho. Não há bastante pesquisa como essa acontecendo e nós gostaríamos de saber mais sobre o que você está fazendo. O meu colega, Dr. Chrys Gunasekara, que é acadêmico na *Business Faculty*, tem muito interesse nesta área.

[...] Deixe-me dizer primeiro que o termo instrução bibliográfica emergiu (de acordo com o que sei) nas bibliotecas dos Estados Unidos. O seu foco primário era ensinar aos usuários de biblioteca como usar os instrumentos de biblioteca. As pessoas envolvidas no movimento da instrução bibliográfica trouxeram uma pesquisa considerável e uma profunda compreensão no processo de ensinar e aprender sobre como fazer isso bem, focando-se, por exemplo, na estrutura conceitual para a instrução bibliográfica e nas maneiras em que diferentes disciplinas trabalham. Portanto, a instrução bibliográfica abarca tudo, desde ensinar como usar catálogos até ensinar como pesquisar. (Observe o foco no ensino e observe a palavra 'instrução'. Contudo, penso que muita gente que trabalha nesta área estava realmente interessada na educação de usuários de biblioteca).



Educação de usuários era mais comum na Europa e Austrália. Nancy Fjallbrandt trabalhou com o significado da palavra e diferenciou entre o que as bibliotecas oferecem quanto 'a orientação', 'treinamento' e 'educação'.

A competência informacional emergiu nos Estados Unidos e originalmente foi maciçamente orientada para a tecnologia. Hoje, muitas pessoas usam o termo de modo indistinto como habilidades de informações, habilidades de biblioteca, instrução de biblioteca, educação de usuários etc. Na minha visão, a competência informacional refere-se a **aprendizagem**. Diz respeito às pessoas usarem informação efetivamente para fazer algo, descobrir mais sobre algum aspecto do mundo. As pessoas vivenciam efetivamente a informação de maneiras diferentes (são, por exemplo, as sete concepções<sup>1</sup> da competência informacional). Também temos de distinguir entre competência informacional e educação para a competência informacional. O último é sobre as estruturas educacionais que usamos ou o currículo que planejamos para permitir a estudantes descobrir novos modos de usar a informação para aprender. (BRUCE, 2008, tradução nossa; grifo nosso).

Da *Sheffield University*, na Inglaterra, onde leciona no *Department of Information Studies*, Sheila Webber esclarece:

[...] Como ponto de partida, sugiro que você veja este artigo que Bill Johnston e eu escrevemos (anexo). Penso que "a instrução bibliográfica" sugere um foco mais limitado em certos tipos de fonte de informações (acadêmico) e em questões de pesquisa e citação. Também no Reino Unido, "instrução" tem sentido mais limitado - você está dizendo aos estudantes o que fazer, mais do que facilitando a aprendizagem deles. Outra crítica "da educação de usuários" é que não se trata de uma frase que um não-bibliotecário usaria, e não são apenas bibliotecários que ensinam competência informacional. (WEBBER, 2008, tradução nossa).

Do Brasil, dentre os especialistas do assunto, três deles assim se expressaram:

Acredito que a principal diferença esteja envolvendo: 1 - a concepção de programas de desenvolvimento da competência em informação, onde o fundamento principal é o desenvolvimento de pensamento e consciência crítica para o acesso e uso inteligente da informação para a construção do conhecimento balizada em valores éticos e legais. A informação não mais é considerada apenas como recurso, *status*/poder, mas, principalmente, uma força social. Os programas de educação de usuários não têm essa concepção e podem ser considerados como uma "célula" no "sistema" denominado "competência em informação".

No texto que estou enviando você terá muitas outras referências, porém, a de Bruce também é interessante porque trata das diferentes concepções (ou dimensões) da competência em informação [...]. (BELLUZZO, 2008).

[...] Eu considero que o conceito de competência informacional ajudou a reforçar a prática da educação de usuários de forma mais efetiva. O foco sai do serviço (educação de usuários) e vai para a **aprendizagem** do usuário (competência informacional), ajudando a mostrar, com mais clareza, a função educativa do bibliotecário. Então, não há diferença, mas continuidade. (CAMPELLO, 2008, grifo nosso).

---

<sup>1</sup> BRUCE (1997) diz que existem sete diferentes concepções de se vivenciar a competência informacional.

Basicamente, a competência informacional é um conceito que vai além do ambiente de biblioteca e da noção de usuário, uma vez que todos nós utilizamos informação e produzimos informação, conhecimento. Não somos só usuários nem ficamos só na biblioteca. O universo informacional é imenso. Já a educação de usuários é uma atividade restrita à biblioteca e, além disso, trata a todos apenas como usuários. (DUDZIAK, 2008).

Como se depreende dessas explanações, há considerável consenso de que a competência informacional é um conceito mais amplo, que extrapola o ambiente da biblioteca e seus recursos, apesar de se entender que é uma evolução da educação de usuários. Elementos essenciais da competência informacional, como pensamento crítico, uso ético, aprendizagem e consciência do papel social da informação não integram as práticas bibliotecárias tradicionais que visam alcançar objetivos imediatos.

É possível que, com o avanço nos estudos sobre o tema e a implementação de programas voltados para ensinar competência informacional, essas divergências de nomenclatura sejam contornadas.

### **2.3.6 Paradigmas, modelos e práticas de competência informacional**

Pela sua natureza, competência informacional está implicitamente ligada às teorias da aprendizagem, isto é, sobre como se aprende a transformar a informação em conhecimento utilizável. James Marcum, citado por Lee (2002, p. 3), diz que o processo de competência informacional é ativo e requer ampla participação e interação por parte do aluno, que é o centro da aprendizagem.

Em geral, os modelos de competência informacional são centrados no usuário e, em especial, nas suas habilidades e necessidades. É uma aprendizagem ativa, como assevera Marcum (2002 apud Lee, 2002, p. 3), em oposição ao modelo mais tradicional de aprendizagem, que é passiva, subordinada à transmissão de conhecimento do instrutor para o aluno. Com os modelos de competência informacional o usuário toma parte ativa na construção do conhecimento.

Os modelos são construções teóricas que tentam apresentar, em uma estrutura coerente, todas ou, pelo menos, a maior parte das competências necessárias para obtenção das características necessárias para uma pessoa ser considerada competente em informação.

Os programas e atividades da competência informacional refletem diferentes abordagens originadas em paradigmas educacionais da atualidade. Em educação, registra a literatura especializada, generalizações classificatórias de práticas pedagógicas não são aconselháveis, uma vez que envolvem aspectos individuais de professores e estudantes para cada experiência educacional. Alguns autores, entretanto, a fim de esquematizarem o assunto, agrupam as práticas de competência informacional em categorias como: abordagem behaviorista, abordagem construtivista e abordagem fenomenográfica ou relacional (BRUCE, 1997 apud WEBBER; JOHNSTON, 2000, p. 385).

#### 2.3.6.1 *Abordagem behaviorista*

A abordagem behaviorista requer que o estudante tenha certas características, aprenda e demonstre algumas habilidades específicas, para ser considerado competente em informação. O foco é no comportamento desejável do usuário e nos resultados em termos de habilidades, mais do que em termos de processo. A aprendizagem nessa abordagem ocorre pela transmissão de conhecimentos. A competência informacional é definida em relação a atributos e habilidades que podem ser aprendidas.

Alguns padrões, como os da ACRL, são fundados em abordagem behaviorista, mas sofrem críticas por tratarem de forma superficial a aprendizagem, a qual não incentiva o aluno a refletir sobre o que está aprendendo. O modelo desenvolvido por Eisenberg e Berkowitz, *Big Six Skills, Big 6* (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 174) também com base em abordagem behaviorista, é muito divulgado, podendo ser utilizado desde níveis iniciais de aprendizagem até os mais elevados, e propõe uma série de etapas que devem ser seguidas para resolução de um problema de informação:

- a) definição da tarefa;
- b) estratégias de busca de informação;
- c) localização e acesso da informação;
- d) uso da informação;
- e) síntese da informação;
- f) avaliação da informação.

Nesse modelo, competência informacional é descrita como um comportamento linear e sistemático de busca de informação. É muitas vezes criticado por ser um modelo simplificado

de pesquisa, com um roteiro que deve apenas ser seguido e que, portanto, tem um efeito passageiro, não oferecendo valor de prática reflexiva no processo de busca, tão importante para incentivar a aprendizagem. Todavia, por ser modelo simplificado, os autores aconselham aos pais adotá-lo para usar com crianças na resolução de problemas de informação e, talvez por isso, seja tão divulgado e aceito, sendo até um modelo comercializado (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 179).

### 2.3.6.2 *Abordagem construtivista*

Na abordagem construtivista a aprendizagem é vista como um processo de construção, no qual cada aluno é envolvido ativamente na criação de um novo entendimento, com base no que é pouco conhecido. No caso da busca da informação, o usuário é estimulado a desenvolver o pensamento crítico, de forma que a nova informação integre a construção do seu conhecimento.

Essa teoria de aprendizagem destaca o papel do aprendiz, que adota estratégias particulares de acordo com seu estilo de aprendizagem e exige o pensamento crítico. Cada indivíduo interpreta informação e cria algo novo que será integrado ao conjunto de conhecimentos já existente.

Segundo Campello (2003, p. 30), a teoria construtivista da aprendizagem influenciou o surgimento da aprendizagem baseada em recursos (*resource based learning*), que enfatiza o uso de fontes variadas e de tecnologias de informação e que refletiu nos trabalhos sobre competência informacional.

Kuhlthau, buscando incentivar uma aprendizagem em profundidade (DUDZIAK, 2001, p. 41), idealizou um modelo de processo de busca de informação no qual o aluno aprende a identificar o que é importante para ele e constrói seu próprio entendimento. Nesse modelo, um processo de seis fases, que dá atenção particular ao aspecto emocional da aprendizagem, a busca de informação para realização de tarefas assim é feita:

- a) introdução: fase em que um problema é introduzido. Há incerteza de como se deve proceder;
- b) seleção: fase na qual o aluno escolhe uma questão para investigar e geralmente tem um sentimento de otimismo;

- c) exploração: fase que requer tarefas variadas e complexas, sendo a mais difícil do processo. É preciso ler e refletir para formar um foco pessoal. Há nesta fase um sentimento de confusão;
- d) formulação: nesta fase está a tarefa cognitiva central do processo. O aluno tem de formar um senso de significado, pensando criticamente, refletindo e interpretando;
- e) coleção: durante esta fase, o aluno reúne informação relacionada ao foco estabelecido e faz conexões e extensões. Predomina o sentimento de confiança;
- f) apresentação: o aluno é instado a descrever a perspectiva focalizada e a apresentar a aprendizagem nova. O sentimento é de satisfação ou desapontamento;
- g) avaliação: fase de reflexão sobre o processo e o conteúdo da aprendizagem. O sentimento é de que se desenvolveu seu próprio processo de busca de informação.

Na visão de Kuhlthau, os bibliotecários têm um papel educacional importante, uma vez que criam ambientes que fomentam a aprendizagem. Eles guiam os estudantes para avaliar o trabalho criticamente, enquanto encorajam o entendimento do processo de busca de informações. Para isto os bibliotecários devem usar estratégias, colaborando, conversando, questionando e ajudando na reflexão dos alunos.

### *2.3.6.3 Abordagem relacional*

Christine Susan Bruce desenvolveu, em pesquisa acerca das experiências de educadores e profissionais, realizada em 1997, o modelo relacional. Para ela, a competência informacional é vista como fenômeno, como uma questão situacional experimentada pelos sujeitos, resultando disso ênfase em determinadas concepções e experiências (BRUCE, 2004; DUDZIAK, 2001).

Assim, ela oferece um modelo alternativo ao behaviorista e ao construtivista, fundado na teoria fenomenográfica de Marton, que é uma abordagem qualitativa para explorar variações na experiência de pessoas ou entendimento de um fenômeno importante. Quando aplicado na educação superior, enfatiza a necessidade de ajudar os aprendizes a alargar o repertório de concepções ou experiências e a entender o mundo pela percepção de outras pessoas.

Ela acredita que competência informacional tem diferentes formas ou concepções na mente dos usuários. Cada forma, consoante Quadro 2, revela uma face, interpretação ou concepção que as pessoas adotam em competência informacional, que são:

Concepção baseada na tecnologia da informação	Competência informacional é entendida como habilidade na utilização da tecnologia para recuperar e comunicar informação.
Concepção baseada em fontes de informação	Competência informacional é entendida como habilidade de encontrar as informações nas fontes, em vários meios, incluindo eletrônico e conhecimento informal.
Concepção baseada na informação como processo	Competência informacional é entendida como execução de processo, isto é, habilidade de confrontar problemas e saber encontrar e usar a informação necessária para resolvê-los.
Concepção baseada no controle da informação	Competência informacional é associada a um controle efetivo e manipulação de informações pela utilização de dispositivos mecânicos.
Concepção baseada na construção do conhecimento	Competência informacional é entendida como capacidade de desenvolver uma base pessoal de conhecimento em temas que não se conheciam anteriormente.
Concepção baseada na extensão do conhecimento	Competência informacional se entende como a capacidade de trabalhar com conhecimentos e perspectivas pessoais para obter novos conhecimentos de forma criativa.
Concepção baseada no saber	Competência informacional envolve usar a informação com sabedoria e inteligência para benefício de outros.

**Quadro 2** – Concepções de competência informacional

**Fonte:** Bruce (1997, p. 4); Belluzzo (2004, p. 9). Adaptação da autora.

Para Bruce (1999, p. 46), competência informacional se refere à habilidade das pessoas para atuarem efetivamente em uma sociedade da informação. Isso envolve pensamento crítico, avaliação de informação, percepção das necessidades informacionais e o uso eficaz da informação para resolver problemas e tomar decisões.

Vários outros modelos foram desenvolvidos tendo como base essas abordagens e estão sendo implementados nas universidades, bibliotecas e empresas nos países onde competência informacional está se tornando uma prática necessária.

### 2.3.7 Importância e benefícios da competência informacional

Nas últimas décadas, o incremento da tecnologia proporcionou o aumento da produção de informações, bem como o surgimento de novos temas relacionados à educação, como aprendizagem contínua ao longo da vida (*lifelong learning*), e ao mundo corporativo, como organização baseada na informação (*information based on organization*) e organização baseada no conhecimento (*learning organization*) provocando mudanças na vida das pessoas

em todos os continentes. A competência informacional passa então a ser vista como meio de ajudar os indivíduos a lidar com todas essas mudanças.

Em todo o mundo, estudos têm sido desenvolvidos para melhor esclarecimento do conceito, da filosofia e das ações em competência informacional. Todo esse empenho parte do princípio de que o excesso de informações, a rapidez com que são produzidas, a urgência em tomar decisões geram clima de ansiedade que pode criar barreiras na vida das pessoas e das organizações. Diante disso, a competência informacional aparece como solução para essa ansiedade, porque possibilita às pessoas adquirir habilidade para identificar quando precisam de informação, onde podem encontrá-la, como devem analisá-la e avaliá-la e como podem usar os modernos recursos informacionais, com a segurança necessária, seja para resolver uma situação imediata, elaborar serviços ou criar produtos, seja apenas para solucionar problemas sociais ou de lazer (ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES, 2000).

Ser competente em informação melhora a qualidade de vida, já que as pessoas tomam decisões baseadas em corretas informações quando, por exemplo, compram uma casa, escolhem um médico ou uma escola para os filhos, contratam empregados, fazem investimentos, executam tarefas no ambiente de trabalho, votam nos seus representantes. Assim vista, competência informacional é a base de organizações bem sucedidas e de uma sólida democracia (ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES, 2000).

Cerca de trinta anos de estudos e pesquisas, inicialmente nos Estados Unidos e posteriormente em países como Canadá, Nova Zelândia, Austrália e Reino Unido, têm demonstrado a crescente importância da competência informacional – como recurso para a aprendizagem contínua ao longo da vida, vantagem diferenciada para o emprego e para o empreendedorismo, requisito para a cidadania participativa, ferramenta para a criação de novo conhecimento, elemento de competitividade para as organizações e uma força para a justiça e a inclusão social – que dota as pessoas de habilidades para enfrentar o excesso de informações e de confiança para atuar na sociedade permeada de informação.

Essa importância é evidenciada pelas iniciativas de organismos internacionais, entre os quais a UNESCO que, por meio da *Information for All Program* (IFAP), programa sobre políticas e ações de promoção ao acesso equitativo e universal da informação, elegeu a competência informacional como um dos três temas prioritários para alocação de recursos e financiamento de projetos (<http://www.unesco-ci.org>). Nos Estados Unidos, de acordo com Virkus (2003, p. 1), a partir de 2000, o Departamento de Educação incluiu a competência informacional como objetivo no seu plano nacional de educação em tecnologia, sendo que,

nesse sentido, vários programas foram implementados pelas universidades. Em países como Austrália, Cingapura, Canadá e Nova Zelândia os órgãos governamentais, conscientes da importância que uma população competente em informação representa para a nação, estão desenvolvendo programas direcionados não só a estudantes como também à população em geral (RADER, 2002, p. 4).

Em Cingapura, o governo está promovendo a construção de uma sociedade baseada no conhecimento, tornando obrigatória a competência informacional desde a escola primária, para que as pessoas desenvolvam habilidades na resolução de problemas, a fim de que possam contribuir produtivamente para o desenvolvimento da economia do país (RADER, 2002, p. 4).

É incontestável que os indivíduos munidos de informações pertinentes são mais bem sucedidos na resolução de problemas e na tomada de decisões, seja em questões imediatas, como a busca por um serviço de saúde ou um direito específico, seja em decisões que terão repercussão ao longo da vida, como a escolha de uma carreira, a melhor especialização, a realização de um negócio ou até mesmo a opção por um governante. Encontrar informação é fácil, sobretudo com a internet, que disponibiliza um volume sem limites. Entretanto, o grande desafio para as organizações e para a sociedade é encontrar a informação correta, a melhor informação entre tantas que estão disponíveis por meio de recursos governamentais, comunitários, organizacionais, comerciais e educacionais, nos mais diversos meios de comunicação social, bibliotecas e internet. Grande abundância de informação e de tecnologia não garante que os cidadãos sejam mais informados. Para isso é preciso que eles adquiram competência para lidar adequadamente com essa profusão de informações e com as céleres inovações tecnológicas.

Na Declaração de Praga, dada a importância dos benefícios que têm sido demonstrados com sua implantação, a competência informacional foi identificada como um pré-requisito para que os indivíduos participem efetivamente da sociedade da informação e incluída como um direito humano básico de aprendizado ao longo da vida (BREIVIK, 2005, p. 11).

A competência informacional não é um processo isolado, mas ininterrupto, que começa na infância e pode continuar até depois da fase produtiva, uma vez que, com o aumento da expectativa de vida, as pessoas continuam intelectualmente ativas, e, para isso, buscam e usam informações, disseminando-as para outros, pois é o momento que tendo conhecimento acumulado, partilham-no com outras gerações.

A literatura é pródiga em exemplos das vantagens e benefícios que a competência informacional pode proporcionar às pessoas, seja nos estudos, no trabalho seja mesmo na vida social. Para os estudantes, os maiores benefícios são o fortalecimento da aprendizagem e a



ampliação do conhecimento, pois, segundo Hancock (1993, p. 3), alunos competentes no uso de recursos informacionais são os maiores consumidores de informação, uma vez que aprendem a reconhecer sua importância, bem como os meios de encontrá-la nas variadas fontes e formatos para satisfação dos mais diferentes interesses. Eles desenvolvem o pensamento crítico na busca e avaliação da informação para tomar decisões referentes ao seu aprendizado, de forma mais consciente e segura, tornando-se mais bem preparados para o exercício de suas profissões.

Também no ambiente de trabalho globalizado, a maior parte dos trabalhadores de países desenvolvidos utiliza a informação no desempenho de suas funções. Por outro lado, as organizações públicas, por exigência de uma sociedade cada dia mais consciente, têm de prestar serviços de qualidade. Assim, é preciso que o trabalhador, quer público, quer privado, seja capaz de buscar, reunir, sintetizar, interpretar, avaliar e aplicar a informação, para a tomada eficiente de decisões. A falta dessas habilidades acarreta lentidão e má qualidade nos serviços, baixa produtividade e prejuízos financeiros para o mundo corporativo.

O ambiente de trabalho sempre exigiu o uso da informação, mas, com o implemento da tecnologia e da internet, essa necessidade aumentou, transformando esse ambiente, a cada dia, de forma cada vez mais acentuada. Para se adaptar às constantes mudanças, um primeiro passo é considerar a aprendizagem como um processo contínuo, não como um produto final. A competência informacional, nesse processo, permitirá ao trabalhador ver essas mudanças como transitórias e não como algo intransponível.

Por seu turno, o cidadão em geral, que vive nas modernas democracias, se vê envolvido num ambiente caracterizado pela informação e conhecimento e necessita se munir de competências que lhe proporcionem ter bem-estar e atuar de forma a cumprir suas responsabilidades cívicas e sociais. Logo, precisa ter habilidade para usar informações sobre saúde, economia, segurança, educação, direitos, deveres, alimentação, lazer. Aqueles que sabem selecionar e avaliar a informação para embasar suas escolhas estão em posição vantajosa, pois não ficam à mercê de influências como má propaganda e promessas fantasiosas. Qualquer sociedade comprometida com a liberdade individual e com a democracia deve garantir o livre fluxo de informação a todos os seus cidadãos, mas, sobretudo, deve ensinar como essa informação deve ser avaliada e usada efetivamente para proteção das liberdades pessoais e manutenção prática da democracia.

Já nos primórdios do movimento, Owens (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22) assegurava que a competência informacional era necessária para garantir a sobrevivência das instituições democráticas, pois os eleitores informados decidem de forma mais inteligente

do que os cidadãos que dela não dispõem. Por isso, há de se dotar, não só estudantes, mas as pessoas em geral e os empregados nos seus locais de trabalho, de habilidades que lhes permitirão ter sucesso em todos os segmentos da vida, pois as oportunidades culturais e educacionais muitas vezes não são aproveitadas por falta de competência em se manterem informadas.

Respondendo ao futurista Kim Lang, que declarou ser a competência informacional uma moda passageira ou um chavão, Bundy (2001, p. 1) afirma que ele estava errado e ressalta o valor dessa competência ao citar a observação de Phill Candy: “[...] competência informacional [...] deve ser incluída em todo currículo, em **qualquer nível de ensino ou de formação** em que estamos envolvidos.” (BUNDY, 2001, p. 1, tradução nossa, grifo nosso).

Um benefício da competência informacional, que alcança tanto o cidadão comum quanto o estudante ou o trabalhador, é a autonomia que caracteriza as pessoas competentes no uso da informação, uma vez que percebem quando dela necessitam e sabem buscá-la, avaliá-la e usá-la para construir suas próprias convicções, de modo a tomarem decisões adequadas a cada situação. É, portanto, inegavelmente, um elemento de poder pessoal. Como assevera Margaret Butterworth, a importância da competência informacional pode ser declarada nos seguintes termos:

- a) é um pré-requisito para a cidadania participativa;
- b) é fundamental para produção do conhecimento, do qual o futuro da economia de todos os países depende;
- c) é necessária para resolver os problemas globais que desafiam o planeta e a sobrevivência das civilizações. (BUNDY, 2001, p. 2, tradução nossa).

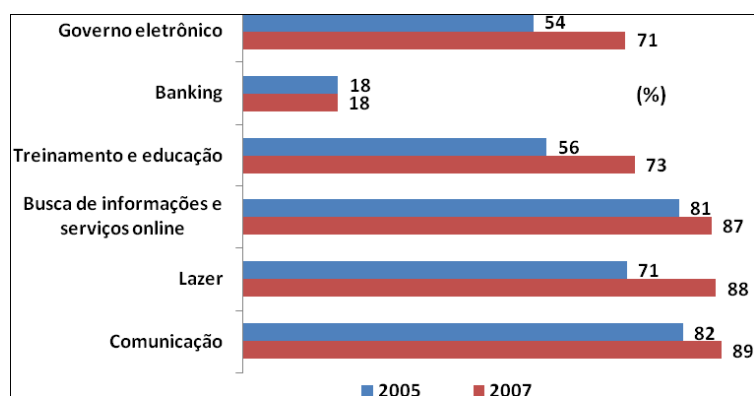
#### 2.4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

As transformações que a tecnologia vem operando no mundo globalizado atingem todos os setores da sociedade, quer públicos, quer privados, e ocasionam verdadeira revolução nas diversas áreas do conhecimento, repercutindo nas organizações que, para cumprirem seus objetivos, têm alterado métodos e procedimentos de trabalho.

Nos últimos anos, seguindo a tendência geral de expansão das aplicações da tecnologia da informação e comunicação e, devido à consolidação da rede mundial de computadores, que permeia todos os segmentos da vida humana, o Estado tem adotado, cada vez mais, tanto para

seu funcionamento como para sua interação com os cidadãos, a mediação de *interfaces* tecnológicas. Como ensina Fernández Molina (informação verbal)<sup>2</sup>, a administração pública, a exemplo da administração privada, está utilizando as novas tecnologias da informação e comunicação para melhorar sua eficácia, não só aprimorando seus métodos e procedimentos, a fim de proporcionar à sociedade prestação de informações e serviços públicos de qualidade, como também para reorganizar e melhorar seu funcionamento interno. Assim, os processos de trabalho se tornam mais céleres e precisos e multiplicam-se, para os cidadãos, os portais públicos, ferramentas valiosas que possibilitam a disseminação de informações que podem ser acessadas, selecionadas, recuperadas, organizadas e utilizadas, tanto para a vida social quanto laboral.

De acordo com o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da internet no Brasil, a utilização, em 2007, de serviços de governo eletrônico foi de 71%, ficando em quinta posição como a atividade mais desenvolvida na internet, atrás apenas de comunicação 89%, lazer 88%, busca de informações *online* 87% e treinamento e educação 73% (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2007).



**Gráfico 1** – Proporção de internautas que usaram serviços de governo eletrônico e outros serviços / percentual sobre o total de usuários de internet

**Fonte:** CETIC, 2007.

A disseminação de informações públicas pela internet tende a aumentar, pois, os brasileiros, cada vez mais, estão utilizando-a, tanto por economia quanto para evitar transtornos com fila, morosidade e gastos com transporte. Por outro lado, o governo brasileiro incentiva essa disseminação como forma eficiente de democratizar o acesso à informação pública e de estimular o mercado de tecnologia, responsável por geração de renda.

<sup>2</sup> FERNÁNDEZ MOLINA, Juan Carlos. *Acceso a la información pública*. Salvador: Universidade Federal de Bahia; Granada: Universidad de Granada, 2007. 18 slides.

O processo de informatização dos órgãos do Poder Judiciário Federal, do Ministério Público da União e da Advocacia-Geral da União tem proporcionado avanços que não só facilitam a vida do cidadão como também dão mais credibilidade a essas instituições.

Está se tornando comum os cidadãos resolverem questões como solicitação e recebimento de certidões, inscrições em concursos públicos, acompanhamento de tramitação de processos judiciais, de resultados de eleições, de audiências judiciais e de transmissão de julgamentos pela internet. É possível inferir que o fornecimento de informações e serviços por meio eletrônico pode ser ampliado, tanto por causa do crescimento demográfico da população do país quanto pela exigência da sociedade por melhor prestação de serviços públicos.

Cabe ao Poder Público a resolução dos problemas nacionais, regionais e locais, bem como a elaboração de planos para o futuro, a fim de que possa antecipar e prever decisões que afetarão a vida de toda a sociedade. Para tanto, é preciso uma sólida e atualizada base de conhecimentos, que implica ter acesso às últimas informações, nos mais variados assuntos e procedentes de fontes em diversificados formatos. Tais informações precisam ser filtradas, analisadas e selecionadas para que sejam utilizadas nas importantes tomadas de decisão.

A estrutura da Administração Pública vem se ampliando nos últimos anos e deve aumentar para atender a uma sociedade que se torna mais consciente dos seus direitos e deveres e, para isso, precisa ter acesso aos serviços e às informações públicas que, ainda segundo Fernández Molina (informação verbal)<sup>3</sup>, são produzidas para duas finalidades distintas:

- a) administrativas – informações relacionadas diretamente com as funções do governo e da administração, fundamentais para a manutenção da democracia, como leis, jurisprudência, projetos de lei, atos governamentais e não fundamentais, como anúncios, concursos, convocações etc.;
- b) não administrativas – informações sobre o mundo exterior, selecionadas e reunidas para fundamentar a execução de tarefas públicas, como dados geográficos, financeiros, estatísticos etc.

Preceitua a Constituição Federal, no artigo 5º, inciso XXXIII, que todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Ainda no mesmo artigo, inciso LXXII, é prevista a concessão de *habeas data*,

---

<sup>3</sup> FERNÁNDEZ MOLINA, Juan Carlos. *Acceso a la información pública*. Salvador: Universidade Federal de Bahia; Granada: Universidad de Granada, 2007. 18 slides.

para assegurar o conhecimento de informações referentes ao impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público (BRASIL, 1988).

Como se depreende da leitura da Lei Magna, a sociedade tem direito aos mais variados tipos de informações e serviços e a esse direito corresponde a obrigação dos órgãos públicos de fornecê-los com eficiência e eficácia, pois a participação nos processos democráticos e governamentais só é completa quando os cidadãos têm acesso adequado à informação pública. Aduz-se, ainda, para fundamentar esse direito como público, que a informação pertence ao povo, pois é produzida e disseminada com dinheiro do povo e por trabalhador pago com o dinheiro público.

É de considerar, ainda, que o direito à informação é direito de todos, expresso na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2001), um dos documentos básicos das Nações Unidas, assinado em 1948. Dúvida não resta, portanto, de que a informação produzida e disseminada pelos órgãos públicos é direito de todos os cidadãos, como um componente básico no processo de tomada de decisões econômicas, políticas e sociais, pois quem tem informação pode adquirir conhecimento, o qual leva ao poder e ao desenvolvimento.

Esse nexos causal entre o direito do cidadão e o dever do Estado em fornecer informações conduz ao entendimento de que os órgãos públicos, para cumprirem toda a variedade e complexidade de suas atribuições com eficiência, respeitando precipuamente o direito dos cidadãos a informações e serviços de qualidade, utilizam, cada vez mais, a informação como um dos principais instrumentos de trabalho. As facilidades oferecidas pela tecnologia permitem que os trabalhadores recebam, em suas carteiras de trabalho, quantidade infinita de informações. Utilizá-la de forma inadequada causa problemas, não só para o próprio trabalhador, que tem de lidar com esse excesso, como para a administração, uma vez que ocasiona grande perda de tempo e até mesmo má qualidade nos serviços.

De fato, em uma época de mais de dezessete milhões de locais na internet, três bilhões de páginas *web*, mais de um milhão de artigos em uma biblioteca acadêmica de tamanho médio, a capacidade de agir com confiança, sem ficar paralisado pela sobrecarga de informação, é crítica para a aprendizagem pessoal e para a execução bem sucedida de qualquer atividade profissional (ROCKMAN, 2004, p. 1).

Bundy (1998, p. 4) relata pesquisa na qual os psicólogos estão se referindo a um distúrbio, a síndrome da fadiga da informação, que tem afligido um em cada quatro gestores, que admitiram sofrer problemas de saúde por ter de manipular informação excessiva, mas que

realmente precisam para realizar eficazmente suas funções. Sintomas como falta de concentração, ansiedade e até tendência para culpar outros são mencionados. Kent (2001, p. 7), em artigo sobre as novas funções da biblioteca especializada, também faz alusão a esses transtornos.

Destarte, não basta para a Administração Pública se modernizar com a adoção de tecnologias sofisticadas para enfrentar o volumoso acervo informacional. Precisa desenvolver novas formas de trabalhar, de cooperar, de compartilhar recursos informacionais, de tomar decisões, de aprender, para assim poder contornar e resolver todos os problemas relacionados ao excesso de informação.

Para isso, o trabalhador público, denominado pelo Direito Administrativo de servidor público, precisa reconhecer o valor da informação e adquirir e desenvolver habilidades e atitudes para com ela lidar, a fim de que possa resolver problemas, tomar decisões e criar novos conhecimentos e produtos, uma vez que – salvo aqueles que exercem tarefas manuais e mecânicas – ele utiliza constantemente informação como insumo para prestar serviços à sociedade e para produzir informações públicas.

Consoante entendimento de Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 86), em razão das mudanças na economia global, informação e conhecimento substituíram o capital e a energia como principais recursos econômicos. Em razão disso, os executivos, para se adaptarem a essas transformações, passaram a não só usar a tecnologia para recuperar, estocar, administrar e transferir informação, mas, também, a empregar trabalhadores competentes em informação, os quais irão saber interpretá-la e transformá-la em conhecimento, que será utilizado em benefício da empresa ou organização. Isso traz à reflexão o conceito de competência informacional, que tem sido apontada por muitos autores como um diferencial de qualidade e competitividade dos indivíduos e das organizações. Tanto as nações ricas quanto as pobres estão começando a reconhecer a importância da educação para a competência informacional, que é essencial para produzir uma força de trabalho de aprendizes flexíveis ao longo da vida, o que tem se tornado um pré-requisito para o desenvolvimento da economia.

A educação, consoante estabelecido no *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil* (TAKAHASHI, 2000, p. 45), é o elemento construtor de uma economia baseada na informação e no conhecimento, e o aprendizado é a ferramenta para o desenvolvimento pessoal e organizacional. É preciso então que todos adquiram competência para usar com eficácia a informação, exigência que tem sido apontada como crucial na economia baseada no conhecimento (OFFICE OF ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT, 1996, p. 7).

De acordo com Peter Drucker (1999, p. 111), enquanto os ativos mais importantes de uma empresa do século XX eram seus equipamentos de produção, os trabalhadores do conhecimento e sua produtividade é que serão os principais recursos no século XXI. Isso significa muito mais que simples habilidade para usar recursos tecnológicos. Inclui aprender como aprender, aprendizado ao longo da vida e desenvolvimento profissional.

Na sociedade pós-capitalista, o mundo do trabalho muda constantemente, e as habilidades e competências para se manter participativo nesse ambiente também se modificam. Conhecimento, treinamento, uso de informação e criatividade compõem um conjunto harmônico do qual dependem as modernas organizações. De acordo com Webber e Johnston (2003, p. 269), tem sido evidente a necessidade de empregados competentes em informação para que essas organizações obtenham bons resultados na economia baseada no conhecimento.

Como ensina Goad (2002, p. 5), o ambiente de trabalho atual é impulsionado pelo conhecimento, permeado de tecnologia, caracterizado pelo aprendizado ao longo da vida e sujeito a constantes mudanças. Conceitos como aprendizagem contínua ao longo da vida e organizações de aprendizagem já se tornam constantes nas corporações, que estão a exigir trabalhadores flexíveis e capazes de desempenhar variados papéis.

Também a noção de competência informacional começa a fazer parte da nomenclatura do ambiente de trabalho (OMAN, 2001) embora seja patente que o reconhecimento da sua importância ainda é limitado. Alguns autores como Bruce (1999) e O'Sullivan (2002) dizem que competência informacional pode até já estar sendo considerada no mundo corporativo, mas com elementos e nomes diferentes, enquanto Webber e Johnston (2003, p. 269) entendem que é possível que tenha menos relatos descrevendo programas de competência informacional do que educacional, porque há realmente menos atividades nesse campo e também porque estratégias de competência informacional são parte das vantagens competitivas das empresas, sendo, portanto, confidenciais. O'Sullivan (2002) assinala que parte do problema da pouca visibilidade da importância da competência informacional no campo de trabalho talvez seja porque os profissionais da informação não relatam muito sobre como estão eficazmente contribuindo para o processo empresarial e que objetivos têm sido alcançados. Observam ainda Lloyd e Williamson (2008, p. 5) que as pesquisas relacionadas à competência informacional no ambiente de trabalho estão sendo desenvolvidas muito lentamente e direcionadas principalmente para competência em uso da tecnologia, transferência de experiências utilizadas na área educacional para o contexto do trabalho e comportamento informacional dos empregados. Os resultados empíricos que estão começando a surgir não

revelam ainda uma boa compreensão da competência em informação no ambiente de trabalho. Por outro lado, Lloyd (2007, p. 3) lembra que competência informacional é considerada um processo sociocultural que age como impulsionador para construção de estruturas significativas que informam a prática do trabalho. Assim, para entender como esse fenômeno funciona, os pesquisadores devem encontrar uma abordagem que possa ser usada para orientar explorações metodológicas desse fenômeno.

A essas observações, esta investigação acrescenta que na Ciência da Informação há um volume maior de estudos referentes à informação no ambiente educacional e nas bibliotecas públicas. Os assuntos relacionados à informação no mundo corporativo e organizacional têm sido mais abordados pela Administração, Ciência da Computação, Engenharia de Produção e Sistemas de Computação. Isso reflete, e pode ser facilmente constatado, que, em relação à gestão do conhecimento, por exemplo, é tímida a contribuição do profissional de informação, comparando-se à presença constante do administrador ou do analista de sistemas que, no mundo empresarial, tem estado à frente da gerência da informação. Atente-se que, conforme Cheuk (1998 apud Bruce, 1999, p. 34), há três grupos de pessoas interessadas em experiências de competência informacional no ambiente de trabalho:

- a) os gerentes, com preocupação para o desenvolvimento profissional dos empregados e com habilidade para responder a mudanças;
- b) os gerentes de informação, com interesse em treinar e educar sua clientela para efetivamente usar os serviços de informação das organizações;
- c) os instrutores e educadores que desejam preparar seus alunos para a escolha da profissão.

Não há, portanto, como se pode observar, indicação, nesse e em outros trabalhos examinados, de que os profissionais da informação estejam se dedicando à educação para a informação, embora grande parte das empresas privadas e das organizações públicas disponha de bibliotecas em suas estruturas.

Domínio inicial da área educativa, com vários programas operando positivamente, a competência informacional passa a ser investigada em outros campos, principalmente na Austrália e Reino Unido, onde publicações com foco na aplicação do conceito no ambiente de trabalho começam a ser difundidas, sobretudo apontando o relevante papel que as bibliotecas especializadas podem exercer nesse contexto.

Breivik (1999, p. 273), em artigo escrito dez anos após seu primeiro trabalho sobre competência informacional em 1989, diz que alguns avanços nos estudos sobre o tema ocorreram no período, notadamente na Austrália e Cingapura, entre os quais as primeiras



investigações sobre a importância da competência informacional para a força de trabalho e sua variação entre as profissões e os diversos cenários laborais.

A autora chama atenção no sentido de que mais investigações dessa natureza poderiam prover uma base para desenvolver programas de competência informacional, como também serviriam de instrumento de propaganda para os administradores, sobre a importância e sucesso desses programas no local de trabalho (Breivik, 1999, p. 273).

Bawden (2001, p. 15) devota uma parte do trabalho de revisão sobre competência informacional ao ambiente de trabalho, registrando concepções de vários autores, nas quais se evidencia a tendência a aproximar o conceito à competência no uso de computador. Lembra que Drucker (1994), usando o termo “infocompetência” para descrever também uma habilidade ampliada no uso do computador, enfatiza que os empresários deveriam se encarregar, eles mesmos, de identificar, analisar e comunicar suas necessidades de informação e comunicação, em vez de utilizarem o apoio do profissional da informação. Isso demonstra o reconhecimento da necessidade da competência informacional no mundo corporativo. Refere-se ainda Bawden (2001, p. 15) ao estudo de Mutch (1997) que, revendo a aplicabilidade do conceito de competência informacional no setor privado, destacou a relação entre aprendizagem ao longo da vida e organizações da aprendizagem. Por fim, cita a advertência de Daniels (1994 apud Bawden, 2001, p. 15) de que apenas poucas pessoas são competentes em termos informacionais e menos ainda percebem a importância da informação para o ambiente de trabalho.

Não foram encontradas, na literatura pesquisada, referências ao reconhecimento de que um serviço ou produto tenha obtido sucesso no cotidiano dos órgãos públicos por ter sido desenvolvido com base em informação de qualidade, não obstante o uso intensivo desse recurso. Conquanto o seu valor já seja reconhecido, não lhe é atribuído mérito por proporcionar excelência nos serviços, como é comum, por exemplo, ocorrer em relação à tecnologia, que é amplamente responsabilizada por muitas atividades e serviços bem sucedidos. É fácil perceber, em relação aos órgãos públicos, por exemplo, muitas referências acerca da celeridade e qualidade dos serviços por causa do advento da tecnologia. Entretanto, não se parou para refletir sobre os benefícios valiosos que seriam somados, caso houvesse políticas direcionadas à educação do servidor público para a competência informacional. Mais benefícios ainda seriam colhidos se essa educação integrasse programas governamentais, como ocorre em Cingapura e na Finlândia, e atingisse todas as camadas da sociedade. Assim, a interatividade entre o cidadão e o Poder Público seria mais eficaz.

Embora só mais recentemente, como referido por Breivik (1999, p. 273), tenham começado as pesquisas sobre competência informacional referentes ao mundo laboral, a origem propriamente dita nessa área remonta ao momento em que surge o movimento, com o relatório de Zurkowski, em 1974, que percebeu a competência informacional como sendo uma transformação de atividades tradicionais de biblioteca em serviços mais inovadores de informações do setor privado, com as questões políticas associadas (BAWDEN, 2001, p. 9). No relatório, competência informacional é relacionada ao uso eficaz da informação em ambiente de trabalho, com o fim de resolver problema. Observa-se que é curioso ter sido um conceito, em sua gênese, relacionado a atividades produtivas, mas que não evoluiu nessa direção, uma vez que sua repercussão e desenvolvimento passaram a ser objeto de análise da Educação e da Biblioteconomia. É possível que, se essa relação fosse explorada desde então, a competência informacional já seria uma prática incorporada aos princípios das organizações, como fundamental para a consecução dos seus objetivos.

Há de se determinar o que realmente significa competência informacional no ambiente de trabalho e de que forma os empregados da contemporaneidade podem utilizar seu conhecimento e habilidades nesse campo, para atuarem contribuindo efetivamente para o sucesso das organizações e, conseqüentemente, para seu próprio crescimento profissional. É possível vislumbrar, no ambiente de algumas instituições, indícios de conscientização sobre a importância de as pessoas saberem manejar informação, mas ainda não há clareza acerca das habilidades que seriam consideradas essenciais, nem de como e onde poderiam ser adquiridas.

Conquanto já não sejam tão novos assim os estudos da competência informacional, que remontam à década de 1980, do ponto de vista científico, pode-se considerar que são recentes, pois as pesquisas, voltadas principalmente para o ambiente educacional, são embrionárias, e as teorias estão sendo apenas construídas. No ambiente de trabalho, esses estudos são mais incipientes ainda, embora já se considere que pessoas competentes em informação se diferenciam nas organizações pela capacidade de propor idéias, de inovar, de criar, de resolver problemas e de tomar decisões, o que é fundamental para o bem estar econômico e social das corporações e, em última instância, das nações.

Cediço é o entendimento de que a competência informacional é um atributo de valor para as organizações, uma vez que possibilita aos indivíduos verificar ou contestar opiniões sobre os mais diversos temas, além de torná-los pesquisadores independentes em assuntos relacionados às áreas de seu interesse. Profissionais competentes em informação têm a habilidade de criar seus próprios argumentos de pesquisa, de vivenciar a experiência de construir seu conhecimento e, também, de se tornar aptos ao aprendizado ao longo da vida.

O Departamento de Trabalho do Governo dos Estados Unidos, examinando a demanda de trabalho no país, publicou o documento *What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000* (UNITED STATES. DEPARTMENT OF LABOR, 1991, p. 10) definindo as cinco competências básicas para um indivíduo entrar no mercado de trabalho e indicando as habilidades necessárias para que essas competências sejam alcançadas.

As competências identificadas pelo relatório como essenciais para o trabalho do futuro e que devem ser adquiridas na escola, mas constantemente desenvolvidas no processo de aprendizagem contínua ao longo da vida, inclusive no ambiente de trabalho, são:

- a) RECURSOS: identificar, organizar, planejar e alocar recursos;
- b) INTERPESSOAL: trabalhar com outros;
- c) INFORMAÇÃO: adquirir e usar informação:
  - adquirir e avaliar informação;
  - organizar e manter informação;
  - interpretar e comunicar informação;
  - usar computadores para processar informação.
- d) SISTEMAS: compreender complexas inter-relações;
- e) TECNOLOGIA: trabalhar com tecnologias variadas.

De acordo com esse documento, a competência informacional é necessária para um desempenho profissional bem sucedido nas organizações que adotaram tecnologia de informação e da comunicação, as quais possibilitam a conexão com o mundo em rede, fazendo crescer o fluxo de informação entre fornecedores, clientes e a própria sociedade.

Lidar eficazmente com informação no ambiente de trabalho foi, no Canadá, a segunda habilidade fundamental exigida para empregabilidade, de acordo com o documento *Employability Skills 2000* (WHITEHEAD; QUINLAN, 2002, p. 5). Nesse país, há um bom entendimento do nexos causal entre competência informacional e mão-de-obra bem qualificada.

Na Finlândia, o governo tem planejado estratégias para educação e treinamento para informação, justificando que

Na sociedade da informação as habilidades relacionadas com a aquisição e administração da informação são uma parte essencial da competência profissional em todos os campos. [...] Habilidade informacional é um importante fator que afeta a empregabilidade. (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 62, tradução nossa).

A diversidade de sistemas informacionais, a proliferação de documentos eletrônicos, o uso intensivo do *e-mail*, a duplicação excessiva de publicações impressas geram sobrecarga

de informação, que impõe aos empregados, em primeiro lugar, a compreensão do valor que esse recurso representa para a organização e depois, o preparo para que saibam encontrar, organizar, usar, proteger, criar, compartilhar e disseminar eficazmente informações.

Goad, citando Park (1999), caracteriza a visão das organizações sobre informação, a qual influencia a necessidade de tornar os trabalhadores capacitados:

[...] Geralmente não existem políticas, estratégias ou normas que facilitem que a informação de qualidade, seja interna ou externa à organização, esteja facilmente acessível. [...] Se a informação está acessível, geralmente não se sabe como recuperá-la. Em muitos casos, as pessoas que dispõem da informação não estão dispostas a compartilhá-la. Se a informação é recuperada, geralmente não se sabe ou não se quer analisá-la. [...] A informação que se utiliza pode ser obsoleta, incompleta ou inexata. Se a informação é obsoleta, incompleta ou inexata, pode causar à organização ou ao indivíduo o fracasso em uma situação determinada. (GOAD, 2002, p. 2, tradução nossa).

Tal observação traduz a realidade de muitos órgãos públicos, nos quais não existem políticas informacionais definidas e consciência do valor da informação, o que confirma as recomendações provenientes das pesquisas, no sentido de que sejam implantados programas de competência informacional no ambiente de trabalho. Por outro lado, o conceito de gestão do conhecimento está se consolidando, aumentando, por conseguinte, o número de empresas públicas e privadas que têm comprovado o seu valor – incluindo-o inclusive no planejamento estratégico institucional como um objetivo a ser alcançado – e que precisam organizar e sistematizar o conhecimento para que seja reconhecido pelos seus membros. Para esse fim, estão investindo em programas de educação e treinamento, o que oportuniza a inclusão da competência informacional nesses programas. Sobretudo nos órgãos públicos do Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União que, conforme notícias veiculadas nos seus portais, têm se modernizado e se adaptado ao conceito de organizações da aprendizagem, incentivando e proporcionando diversos cursos e treinamentos, seria o momento de conscientizar a administração e os servidores sobre os benefícios que a competência informacional proporciona, tanto do ponto de vista individual quanto para o desempenho geral do órgão.

A esse propósito, O'Sullivan (2002, p. 13) afirma que o grande desafio é começar o diálogo, ou seja, esclarecer, para aqueles que não conhecem, os resultados positivos que podem ser alcançados com programas de treinamento e suas vantagens em uma economia moderna baseada em conhecimento. Na esteira desse entendimento, Bruce (1999, p. 33) ressalta que competência informacional deveria ser considerada parte do caráter das organizações de aprendizagem, bem como uma característica fundamental dos empregados.

As empresas privadas e órgãos públicos adquiriram tecnologia de informação e investiram em treinamento para sua utilização, no pressuposto de que os trabalhadores poderiam aproveitar com sucesso a informação existente, não só interna como externa, para melhoria de suas atribuições. Entretanto, não se deram conta de que as questões relativas à própria informação, como seu conceito, utilidade e valor, também deveriam ser abordadas como objeto de programas de treinamento, pois, apesar dos trabalhadores saberem utilizar tecnologia, não têm hábito e habilidades para lidar com informação.

Esse aspecto reforça a importância da implementação da competência informacional no ambiente do trabalho. Em diversos estudos, evidenciou-se que as organizações que investem em tecnologia, mas não priorizam o fator humano perdem investimentos, pois os empregados continuam sem saber como solucionar os problemas causados pelo excesso de informação, além de viverem em estado de ansiedade, por não saberem como conviver com esse excesso (ABELL, 2000; BRUCE, 1999, 2004; BUNDY, 1998; CHEUK, 2002; KENT, 2001; KIRTON; BARHAM, 2005; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002).

Tem sido informalmente observado que, na execução de tarefas, embora os trabalhadores disponham de uma superabundância de informações, não usam esse potencial, pois, muitas vezes, não sabem, e nem mesmo percebem, que a informação é necessária. Eles não elaboram questões para solucionar problemas informacionais, não aplicam estratégias de busca, não comparam e nem avaliam informações recuperadas. Dessa forma, não fazem inferências, não tendo condições, portanto, de integrar a informação a um conjunto de conhecimento existente, para que possam produzir mais e com qualidade.

Antes do advento das tecnologias da informação, gerir recursos informacionais era atribuição exclusiva dos profissionais da informação. Nos dias atuais, entretanto, dadas as transformações ocorridas no campo do trabalho, a celeridade com que flui a informação e a facilidade de cada trabalhador ter, nas suas estações de trabalho, computadores individuais, faz-se necessário que todos organizem e manipulem, com qualidade, sua própria informação, exigindo-se, portanto, um certo grau de competência para esse fim, uma vez que vão utilizar sistemas especializados imprescindíveis para realização de suas atividades.

Lloyd (2003b), declarando que o trabalhador competente em informação é um pensador crítico e um solucionador de problemas, assevera:

Na economia baseada em conhecimento a capacidade do indivíduo de se tornar competente informacional e assimilar efetivamente as habilidades operacionais da competência informacional são atributos em que as organizações devem investir, tanto em termos de recrutamento, quanto em formação. (LLOYD, 2003b, p. 89, tradução nossa).

Destarte, a competência informacional é uma necessidade real que as organizações já reconhecem e começam a tomar iniciativas nessa direção, planejando ações necessárias para o implemento dessa nova realidade. Como registra Breivik (2005, p. 5), e já anteriormente assinalado, muitas são as organizações que, para manterem vantagem competitiva no mercado global, estão se empenhando em gestão do conhecimento e, para tanto, necessitam incorporar competência informacional no ambiente de trabalho. Isso tem feito com que os executivos aumentem a procura por trabalhadores dotados dessa competência, que já é considerada essencial para o trabalho no mundo atual.

Kirton e Barham (2005, p. 2) registram que um relatório de pesquisa realizada pela TFPL LTD, empresa britânica de consultoria na área de informação, dá conta de que os altos executivos reputam como elemento valioso para suas organizações apenas a globalização acima da gestão do conhecimento, o que denota a relevância dos trabalhadores se tornarem competentes informacionais.

Em relação à necessidade de competência informacional no âmbito dos órgãos públicos, que esta investigação preconiza, artigo de Kauhanen-Simanainen (2005, p. 184) evidencia que na Finlândia essa já é uma preocupação do governo, que tem envidado esforços para que toda a sociedade seja competente em informação. O empenho é direcionado mais especificamente para aqueles que fornecem informações à sociedade, ou seja, os servidores públicos, a fim de que aprendam habilidades de pesquisa e estruturas da internet, de modo que busquem e avaliem criticamente informações públicas necessárias as suas atividades. Também Horton (2002, p. 1), defendendo que a informação pública é um direito, afirma que competência informacional é imprescindível para tornar os indivíduos e as organizações capazes de explorar os benefícios e o valor desse direito.

Muitas vezes, nos órgãos públicos, quando os bibliotecários defendem a importância da informação e recomendam que a habilidade no seu manejo seja adquirida por todos, parece haver ceticismo, mas, é importante lembrar que corporações como KPMG, Xerox, Shell, Dow Chemicals, BP, Hewlette-Packard, Chrysler Corp., Microsoft, entre outras, como assinala O'Sullivan (2002, p. 8), são internacionalmente reconhecidas pelos programas bem sucedidos de gestão do conhecimento e valorização e uso da informação como recurso essencial aos seus negócios.

A agência americana *Improvement and Development Agency* (IDEA), voltada para melhoria e desenvolvimento de processos de informação nas organizações, empreendeu vasta investigação sobre a necessidade de competência informacional, assegurando que essa competência não é uma opção, mas sim, essencial ao trabalho, e estimulou a discussão sobre

quais habilidades deveriam ser requeridas para se operar eficazmente em organizações nas quais informação e conhecimento são insumos essenciais. Nesse estudo, verificou-se que as organizações estão buscando meios de demonstrar o valor da informação para todos os empregados (WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004, p. 4).

Outras instituições e pesquisadores adotaram idéias similares – fundamentadas em necessidades percebidas no desenrolar das tarefas cotidianas – para levantar o conjunto de habilidades de informação, sendo um dos casos mais citados o trabalho realizado por Angela Donnelly e Carey Craddock (2002), que desenvolveram um estudo na Unilever, no setor de pesquisa e desenvolvimento, onde constataram que os cientistas, apesar da larga experiência em investigação científica, não tinham consciência da existência dos bancos de dados disponíveis e não eram capazes de recuperar adequadamente fontes de informação.

Nesse estudo, foi feito um levantamento das habilidades desses cientistas para verificar as deficiências e planejar adequadamente o programa de treinamento em competência informacional. Após implementado e realizado o treinamento, foram constatados os seguintes benefícios para os cientistas:

- a) utilização das bases de dados com segurança nos resultados;
- b) economia de tempo e melhores resultados na pesquisa;
- c) mais conhecimento acerca do papel do bibliotecário e das formas como esse profissional poderia ajudá-los;
- d) melhor gestão da informação;
- e) compartilhamento de informações;
- f) redução de custos. (WEBBER; PILEROT, 2006, tradução nossa).

Com os resultados positivos do programa, os centros de informação passaram a divulgar e promover o uso dos bancos de dados para novos empregados e para os cientistas mais envolvidos em atividades que demandam o uso intensivo de informação. A pedido dos cientistas, que manifestaram grande interesse no assunto, começaram a realizar seminários mensais, nos quais palestrantes de outras organizações apresentam vários tópicos de informação, entre os quais técnicas de mapeamento mental, programação neuro-lingüística, técnicas de pesquisa de patentes e fornecem uma visão geral sobre novas ferramentas de mineração e análise de dados, jornais eletrônicos e desenvolvimento da internet.

É possível concluir, com esse exemplo, que mesmo tratando-se de profissionais de elevado nível cultural, como cientistas, afeitos a tarefas relacionadas à busca e manipulação de informações, a competência específica, objeto do treinamento, é muito limitada e que um programa para ensiná-la é benéfico. Nos órgãos públicos, a rotatividade de servidores, devido

à realização de novos concursos, é grande, o que já seria uma boa justificativa para se implantar um programa dessa natureza, sem considerar a falta de habilidade dos servidores em geral.

São muitos os exemplos, nas pesquisas, dos problemas que as corporações têm de enfrentar por causa da falta de pessoas competentes em informação, bem como das recomendações para que seja iniciada a educação para a competência informacional. Os empregados vão usar cada vez mais informação, pois precisam fundamentar suas atividades para vários propósitos nas instituições. Assim, acessam informações e as assimilam, criando novo conhecimento, o qual é compartilhado num ciclo contínuo. Nesse ciclo é que ocorrem ineficiências, perda de tempo e retrabalho, por falta de habilidade com a informação.

A ACRL (ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES, 2000, p. 2) estabeleceu um padrão para definir uma pessoa competente em informação, com o qual é possível identificar e sistematizar as principais habilidades informacionais necessárias aos indivíduos para resolução de problemas de informação no ambiente de trabalho. Assim, a pessoa competente em informação:

- a) determina a natureza e a extensão da informação de que precisa;
- b) acessa a informação de que necessita com eficácia e eficiência;
- c) avalia informação e suas fontes de forma crítica e incorpora informações selecionadas na sua base de conhecimento e no seu sistema de valores;
- d) individualmente ou como membro de um grupo, usa informação eficazmente para propósitos específicos;
- e) entende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação, e acessa e usa a informação de forma ética e legal.

Desse modo, ser competente em informação no ambiente de trabalho abrange, antes de tudo, o entendimento dos diferentes processos da organização e dos aspectos relacionados com a identificação das necessidades de informações, internas ou externas, para fundamentar esses processos. Compreende também:

- a) a definição e a execução de estratégias de busca;
- b) a utilização da tecnologia para explorar a informação necessária para execução das diversas atividades;
- c) as ações que consistem em resumir e estruturar a informação recuperada, que será integrada à base de conhecimentos, a qual agregará valor à organização;
- d) as ações realizadas para produzir informação, como busca de informação adequada, escrita, edição, armazenamento para futura utilização;



- e) a análise, interpretação, avaliação, síntese e aplicação a situações concretas e resolução de problemas;
- f) e saber o que, quando e de que forma compartilhar a informação.

Assim, para aprender a ser competente em informação no ambiente de trabalho é preciso que as pessoas adquiram esses atributos, com os quais desenvolverão o pensamento crítico para resolução de problemas e se tornarão aprendizes independentes ao longo da vida, flexíveis para inovações e adaptações que ocorrem no mundo laboral, sujeito que é a constantes transformações. O relatório da ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1998, p. 8) aconselha que sejam identificadas formas de mostrar aos líderes de negócio os benefícios que poderão ser colhidos com o fomento de mão-de-obra competente em informação e os riscos aos quais o mundo corporativo está sujeito, pois, com o excesso de informações, a maioria dos trabalhadores tende a utilizar as mais facilmente acessíveis, sem atentar para a qualidade.

Para Hancock (1993, p. 4), o trabalho do presente e do futuro exige uma nova espécie de trabalhador. Já não bastam só a habilidade de leitura e a capacidade aritmética para realizar um bom trabalho, pois, na economia globalizada, os dados e informações são muito céleres e devem ser classificados, avaliados e aplicados, demandando funcionários capazes de realizar essas funções. Ainda de acordo com o relatório da ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1998, p. 9), Breivik (2005, p. 6) e Hancock (1993, p. 4) a falta dessas habilidades ocasiona, anualmente, um custo de bilhões de dólares em produtividade baixa, perda de tempo, acidentes, absenteísmo e má qualidade dos produtos. Não há dúvida, portanto, sobre o fato de que o trabalho está passando por transformações, para as quais poucos dos atuais trabalhadores estão preparados para participar com êxito e produtivamente, a menos que sejam competentes em informação, o que lhes permitirá se adaptar às mudanças e multiplicar as possibilidades de carreira.

O trabalhador competente em informação é capaz de localizar, avaliar e usar recursos informacionais com eficácia. Nas organizações onde competência informacional é considerada recurso que provê serviços eficientes, o uso eficaz da informação é elemento de produtividade e fator de sucesso, tanto para os usuários, como para as próprias corporações. Ser competente em informação no local do trabalho implica em reconhecer a necessidade de informação, desenvolver as habilidades para localizá-la, organizá-la, avaliá-la e usá-la para solucionar problemas, tomar decisões, criar novos conhecimentos e fornecer informações para outros. No caso dos órgãos públicos, o fornecimento de informações para outros se reveste de maior relevância, pois corresponde ao direito dos cidadãos à informação pública. Horton

(2002, p. 1) afirma que, como responsável pela custódia dessa informação, o Poder Público tem a obrigação de torná-la acessível a todos os cidadãos. Melhor razão assiste, portanto, para que a capacitação dos servidores para esse fim seja considerada uma atividade essencial da instituição.

Não só os organismos governamentais de incentivo à economia e ao trabalho, como entidades profissionais, têm sugerido que sejam realizadas pesquisas sobre a forma como a competência informacional se manifesta nos cenários laborais, sua influência no aumento de produtividade nas empresas e organizações e as perdas que sua falta pode acarretar.

Revedo a literatura internacional sobre competência informacional no ambiente de trabalho, este estudo exploratório identificou artigos, pesquisas e trabalhos em conferências e seminários, constituídos principalmente de constatações sobre a necessidade da competência nesse contexto e exortações para que sejam implementados programas voltados para suprir as deficiências que uma mão-de-obra não preparada nessa competência pode causar. Há, no entanto, carência de investigações comprovando que a eficácia dos resultados alcançados no contexto educacional seja também conseguida quando os programas são transferidos para o ambiente de trabalho (LLOYD, 2003b, p. 87). Uma exceção é a experiência referida por Abell (2000, p. 38), no Reino Unido, na qual se observa que práticas utilizadas com estudantes podem ser valiosas no ambiente corporativo, onde o trabalhador deve ser capaz de:

- a) usar sofisticadas tecnologias de informação e comunicação sem ficar sobrecarregado de dados e informações;
- b) compartilhar e comunicar informações significantes e relevantes como parte do processo de trabalho, sem sentir desconforto pelo grau de seleção e de síntese requeridos;
- c) organizar sua própria informação;
- d) calcular e avaliar a qualidade da informação, independentemente da fonte. (ABELL, 2000, p. 38, tradução nossa).

Cheuk (2002, p. 12) também assegura que os experimentos da esfera educacional podem ser modificados e adaptados ao ambiente de trabalho, enquanto Lloyd e Williamson (2008, p. 5) argumentam que generalizações de pesquisas do setor educacional necessariamente não refletem a realidade da experiência e uso de informações no contexto do ambiente de trabalho.

Será que resultados positivos podem ser alcançados no ambiente de trabalho? De que forma podem ser implementados os programas? Existem iniciativas com o mesmo fim, sendo desenvolvidas com nomes diferentes? Essas são questões para as quais as pesquisas incipientes ainda não têm respostas concretas. Por outro lado, salvo referências esparsas, os

estudos são escassos em apontar resultados significativos de programas de competência informacional ou mesmo o que já existe efetivamente nessa matéria, com aplicação em empresas e organizações. Não há, também, muitos dados acerca da percepção de trabalhadores, de suas habilidades ou dificuldades informacionais, e nem a respeito do que pensam os bibliotecários – maiores responsáveis pela implantação e desenvolvimento de programas de treinamento na esfera educacional – sobre o que seja esse conceito no mundo do trabalho e sobre o seu papel como agente educativo. Cabe, portanto, assinalar que esta pesquisa ocupa uma posição pioneira, ao investigar a competência informacional no ambiente de trabalho, sobretudo de órgão público, e a percepção do bibliotecário acerca do seu papel nesse movimento.

No tocante à construção de uma definição de competência informacional no ambiente de trabalho, raras tentativas foram identificadas, a exemplo de “[...] habilidade de reconhecer a necessidade da informação e de identificar, localizar, acessar, avaliar e usar efetivamente a informação para resolver questões e problemas relativos ao trabalho.” (BUNDY, 2004a, p. 3, tradução nossa). Poucos têm explorado esse aspecto teórico.

Entre aqueles que têm contribuído para o estudo do conceito no contexto do ambiente de trabalho, Webber e Johnston (2003, p. 268), que sugerem inclusive seja a competência informacional constituída em disciplina específica, citam trabalhos que relatam a falta de reconhecimento da necessidade de competência em informação por parte das empresas e as formas pelas quais essa competência poderia beneficiá-las, mas não apresentam definição específica para o âmbito do trabalho.

Lloyd (2003a, 2003b, 2005, 2007), pesquisadora e professora da *School of Information Studies*, em Wagga Wagga, na Austrália, que se dedica à competência informacional no ambiente de trabalho, tem concorrido para seu desenvolvimento com o estudo do comportamento informacional do bombeiro durante a execução de suas atividades. Ela observou a forma como esse profissional, por meio da convivência com outros colegas no desenvolvimento de atividades laborais, em um espaço social específico, o local de trabalho, acessava e usava informação para construir significado social e procedimental e para adquirir conhecimento.

Inicialmente, ela caracteriza a competência informacional como uma metacompetência, termo que usa para descrever competências que habilitam ou tornam possível a aquisição de novas habilidades e conhecimento. Em ambientes caracterizados pelo uso da informação, como órgãos públicos, onde já não se encontram setores que não dependam diretamente de informação, a interação individual com o ambiente e com outras pessoas possibilita que os

indivíduos se tornem conscientes da existência e utilidade da informação em todos os seus diferentes formatos (LLOYD, 2003b, p. 90).

Logo, uma visão da competência informacional como uma metacompetência sugere que o trabalhador pode, com eficácia e independência, reconhecer a natureza da informação que ele precisa e transitar nos complexos caminhos de informação que existem no ambiente de trabalho. Nessa ótica, os trabalhadores podem ativamente transpor obstáculos cognitivos e funcionais e assimilar informações para criação de novo conhecimento ou para busca de soluções para novos problemas. Para isso, o trabalhador competente em informação reconhece a necessidade de informação e emprega habilidades como uso de tecnologia, para realizar tarefas, resolver problemas ou criar novo conhecimento.

Propondo uma definição que esclarece estar em fase de construção, a autora usa a mesma abordagem da ALA, que, ao definir competência informacional, caracteriza o que é uma pessoa competente em informação, em vez de definir o que seja aquela prática ou processo.

Uma pessoa competente em informação tem uma profunda consciência, conexão e fluência com o ambiente informacional. Pessoas competentes em informação são empenhadas, capacitadas, enriquecidas e incorporadas pela informação social, processual e física que constitui um universo de informações. Competência em informação é um modo de conhecer esse universo. (Lloyd, 2003a, p. 2, tradução nossa).

Em relatório sobre a competência informacional no trabalho, preparado para a UNESCO, Cheuk (2002) afirma que:

É importante ser competente em informação no ambiente laboral porque o trabalho do presente e do futuro demanda um novo tipo de trabalhador, que tem de acessar, administrar e usar grande quantidade de informação que lhe é disponibilizada por meio de vários canais, como telefone, internet, *e-mail*, televisão e em variados formatos, como vídeo, CDROMs e textos impressos e eletrônicos. (CHEUK, 2002, p. 2, tradução nossa).

Percebe-se, portanto, que enquanto a informação é considerada recurso de valor para as organizações, quer privadas, quer públicas, e indispensável para seu sucesso, os trabalhadores, contraditoriamente, ainda não são capazes de com ela lidar efetivamente, pois o uso produtivo desse ativo exige que eles sejam capacitados tanto para utilizá-lo, quanto para entender o seu real valor e o papel que exerce na organização.

Por conseguinte, para alcançar qualidade e eficiência nos seus trabalhos, os empregados devem continuamente buscar novas aprendizagens, caminhando para a emergência do que tem sido chamado por Senge (1990) de organizações aprendentes, que são aquelas que

acreditam em aprendizagem e provêm aprendizagem coletiva continuamente; se adaptam a novas idéias; estimulam criatividade e inovação; promovem colaboração; incentivam o trabalho em equipe; e facilitam aquisição constante de novas habilidades.

Nessas organizações, onde o aprendizado é continuamente encorajado, o que se espera é que os empregados sejam capazes de adquirir, criar e transferir conhecimentos. Para isso, é preciso que as informações sejam bem interpretadas e avaliadas criticamente, tanto para serem adequadamente comunicadas quanto para servirem de fundamento à tomada de decisões e à constituição de novo conhecimento.

Conforme assegura Halpern (2002, p. 2), a habilidade de pensar de forma crítica sempre foi considerada requisito importante nas relações e no trabalho humano, mas agora se tornou uma necessidade vital para o cidadão do século XXI porque, mais do que nunca, em virtude do aumento e complexidade da tecnologia, as pessoas precisam se educar, uma vez que a qualidade de vida, o mundo do trabalho e até o futuro do planeta vão depender da capacidade de aprender e de pensar criticamente. Há uma demanda por um novo tipo de profissional, denominado trabalhador do conhecimento, que é aquele

[...] que pode realizar várias operações, manipular símbolos e idéias complexas, adquirir novas informações de forma eficiente e permanecer flexível o suficiente para reconhecer a necessidade de mudança contínua e de novos paradigmas para a aprendizagem ao longo da vida. (HALPERN, 2002, p. 2, tradução nossa).

As organizações modernas, principalmente americanas e européias, para se manterem em vantagem competitiva na economia baseada na informação e perante a sociedade, no caso das organizações públicas, na busca de trabalhadores com esse perfil, estabelecem como requisito de empregabilidade a competência em informação dos seus candidatos (UNITED STATES. DEPARTMENT OF LABOR, 1991).

Peter Drucker, um dos primeiros teóricos da Administração a propor a competência em informação para o mundo corporativo, em artigo publicado no Wall Street Journal, em 1992, diz que os executivos sabem conseguir informações, mas a maior parte deles ainda tem que aprender como usá-la.

Base de dados não é informação, mas material cru, e, para que esse material cru se torne informação, é preciso que seja organizado para uma tarefa específica e aplicado a uma decisão, e que executivos e profissionais devem decidir que informação usar e como usar, e, portanto, têm de, não só eles próprios, mas também as organizações, ser competentes em informação. (DRUCKER, 1992, p. 32, tradução nossa).

Drucker assevera que pessoas e organizações que podem ser bem sucedidas são aquelas que têm informação e são competentes para usá-la adequadamente. Na atualidade, uma vez que essa competência não foi adquirida na escola, pois só agora os programas educacionais estão sendo implantados, ele sugere que cabe aos empregadores instruir seus trabalhadores em competência informacional, uma vez que eles ainda não têm esse preparo. Acrescenta que o foco do aprendizado mudará das escolas para os empregadores e cada instituição se tornará um professor (DRUCKER, 1996, p. 222).

Esta é uma fase de transição, uma vez que atualmente a competência informacional já começa a ser ensinada nas escolas dos países desenvolvidos e, no futuro, esses alunos chegarão ao ambiente de trabalho com essa base construída, a qual é possível que venha a ser exigida como a principal habilidade que o cidadão deva oferecer para seus empregadores. É uma base que vai muito além de simples habilidade para usar recursos tecnológicos, pois inclui aprendizado ao longo da vida e desenvolvimento profissional. Como defende Drucker (1996), “A sociedade do conhecimento requer que seus membros aprendam como aprender.”

Brevik (2005, p. 4), afirmando que “[...] em nenhum outro lugar a necessidade da competência informacional é maior do que no ambiente de trabalho [...]”, ressalta que “[...] a lista de líderes de negócios que clamam por essa competência aumenta a cada dia” e dá exemplos de casos em que a sua falta acarreta alto custo para as organizações, para o mundo dos negócios e dos serviços. Os executivos de empresas referem-se a esse custo em termos de tempo gasto à procura de informação: um empregado ocupa cerca de cento e cinquenta horas por ano para esse fim e somente metade do que ele precisa é encontrada. Essa perda de tempo e de produtividade poderia ser bem menor ou até não existir, caso os trabalhadores fossem competentes em informação.

Cheuk (2002, p. 6), ao comparar os padrões de competência informacional estabelecidos para alunos do ensino superior, definidos pela ACRL, com os problemas que ele conseguiu identificar, conforme Quadro 3, como enfrentados pelos indivíduos no trabalho, concluiu que os executivos e administradores devem planejar ações voltadas para a formação dessa competência no cenário laboral, de forma que os empregados sejam equipados com as mesmas habilidades em competência informacional que os educadores e bibliotecários têm promovido nas escolas.

ACRL - Padrões de competência informacional para educação superior	Exemplos de falta de competência informacional no trabalho	Conseqüências / prejuízos
O aluno competente em informação determina a natureza e a extensão da informação de que necessita.	Incapacidade do empregado determinar a natureza e a extensão da informação de que necessita.	Aumento de custo para a organização, tanto porque tem que pagar acesso a muitos bancos de dados, como porque perde muito tempo para realizar pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando-se informação excessiva ou desnecessária.
O aluno competente em informação acessa a informação de que necessita com eficácia e eficiência.	Incapacidade de recuperar com eficácia a informação e desconhecimento da amplitude dos recursos disponíveis.	Perda da qualidade do trabalho pela incapacidade em explorar os recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas.
O aluno competente em informação avalia criticamente os recursos informacionais e suas fontes e incorpora as informações selecionadas em sua própria base de conhecimento.	Incapacidade de avaliar e filtrar a informação.	Fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perdas de oportunidades de negócio.
O aluno competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação eficazmente de modo a atingir um objetivo específico.	Excesso de informações, caixa de <i>e-mail</i> sobrecarregada, incapacidade de explorar a tecnologia para controlar a informação.	O empregado não consegue manejar a sobrecarga de informação, desperdiça tempo para realizar tarefas que podem ser empreendidas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isto reduz oportunidades de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos.
O aluno competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação.	Incapacidade de relacionar a geração e o uso da informação a um contexto mais amplo e de avaliar os custos e os benefícios da gerência de informação.	O empregado não conhece as informações existentes na organização e cria as mesmas informações quando tem que executar tarefas similares. Como não tem uma visão ampla da informação, perde recursos construindo bases de dados múltiplas, com conteúdos duplicados. A conseqüência é o desperdício de recursos em bases de dados que não trazem benefícios a longo prazo.
O aluno competente em informação acessa e usa a informação de forma ética e legal.	Uso antiético da informação.	Esse comportamento antiético desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade.

**Quadro 3** – Competências informacionais que faltam no ambiente de trabalho e conseqüências dessa falta

**Fonte:** Cheuk (2002). Adaptação e tradução da autora.

Apesar de ainda em estágio inicial, algumas organizações já adotam práticas de promoção de competência informacional no ambiente de trabalho que, de acordo com exemplos relatados na literatura revisada consistem em (ABELL, 1998, 2000; BRUCE, 1999; CHEUK, 2002; CLYDE, 2004; DONNELLY; CRADDOCK, 2002; DOWNIE, 2007; KAUHANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b,

2005, 2007; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; SECKER, 2002; SHANHONG, 2004; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004):

- a) demonstrar aos empregados como tecnologias e aplicações como Lotus, Excel, Access podem ajudar a organizar a informação a fim de que os objetivos de trabalho sejam alcançados e proporcionar-lhes tempo para treinamento nessas e em novas tecnologias. Os gerentes de conhecimento ou os bibliotecários são designados para treinar os empregados em habilidades avançadas de pesquisa, inclusive na internet, e para informá-los das ferramentas internas e externas de busca;
- b) conscientizar a organização sobre o valor, o excesso e o compartilhamento da informação;
- c) incentivar os empregados a participarem de feiras de tecnologia da informação, além de também patrocinarem esses eventos no local de trabalho;
- d) introduzir o conceito de competência informacional para a gerência, demonstrando como se pode economizar recursos da organização com o eficiente uso de habilidades de pesquisa e empregados bem treinados para esse fim;
- e) conscientizar e instruir os integrantes da gestão de pessoas, responsáveis por programas de adaptação e de formação de novos funcionários e pela capacitação na organização, sobre conceitos como aprender a aprender, aprendizagem ao longo da vida e habilidades em ensino e comunicação;
- f) circular na intranet, para acesso de todos os empregados, listas de referências que indicam onde conseguir informações no órgão, bem como relação de portais específicos para os assuntos de interesse da instituição;
- g) ensinar como usar eficazmente internet, bases de dados, sistemas internos, *e-mail*, intranet e recursos da biblioteca, demonstrando onde é possível obter informações sobre os diversos aspectos da organização, bem como as ferramentas tecnológicas mais apropriadas para pesquisa;
- h) ensinar como devem ser elaborados, apresentados e compartilhados diferentes tipos de informação, atentando para a normatização e esclarecendo sobre o plágio, o que atualmente é bem oportuno, dado o incentivo da Administração Pública para que todos realizem cursos de especialização, os quais exigem elaboração de monografias, muitas vezes de interesse da própria instituição;
- i) elaborar *tutorials* sobre práticas de pesquisa, recuperação de informação precisa, oportuna e segura, avaliação de informações recuperadas, armazenamento e compartilhamento de informações;



- j) elaborar questionários, preferencialmente eletrônicos, para avaliar o grau de competência em informação dos empregados e conhecer seus estilos individuais de aprendizagem, e com os resultados, selecionar grupos para diferentes tipos de treinamento, a depender da necessidade e do foco;
- k) levantar as necessidades de informação dos empregados e o nível de satisfação que têm com a informação recuperada;
- l) reciclar o pessoal da biblioteca em técnicas atuais de pesquisa e bases de dados;
- m) avaliar as bases de dados que a organização usa e verificar se existem novas bases ou novos produtos que satisfaçam melhor as necessidades do órgão;
- n) incluir currículo de competência informacional em um amplo programa de educação continuada da organização e em programas de cursos à distância, para capacitar os empregados no uso da informação no seu campo específico. Essa é também uma oportunidade para os órgãos públicos, que já desenvolvem ações de educação à distância, e têm servidores em diversas partes do país, os quais podem assim participar do mesmo tipo de treinamento;
- o) conscientizar os empregados de que eles são trabalhadores do conhecimento e que acessar e usar a informação é parte de seu trabalho cotidiano. Algumas companhias incluíram a pesquisa, uso e compartilhamento da informação como parte de sua metodologia da gerência de projetos;
- p) reconhecer que a competência informacional é uma habilidade crítica de trabalho, tão importante quanto a gestão de projetos, habilidades de comunicação ou de apresentação. A competência informacional consta dos anúncios de vagas de trabalho e é exigida para novos empregados. As unidades de recursos humanos têm incluído a habilidade em usar a informação como indicador de desempenho para recompensa dos empregados;
- q) dar recompensas tangíveis aos empregados que criam informações de qualidade, organizando-as e usando-as eficazmente, e se disposto a compartilhá-las. Esses empregados são elogiados e seus nomes são anunciados nos boletins de notícias e em reuniões de divisão.

Os estudos referentes à competência informacional no ambiente de trabalho são ainda recentes e, pela escassez de relatos (WEBBER; JOHNSTON, 2003, p. 269), têm apresentado dificuldades para pesquisadores e organizações que se voltam para essas questões.

Embora o mundo do trabalho já tenha constatado que faltam aos empregados as habilidades necessárias para o uso eficaz da informação, não tem sido fácil promover competência informacional nesse cenário, por motivos tais como:

- a) os executivos não têm familiaridade com a terminologia e o conceito da competência informacional e têm dificuldade em definir os objetivos de aprendizado e os currículos para treinamento. O conceito precisa ser introduzido no contexto cotidiano das situações de trabalho, mas há poucos especialistas experientes no planejamento de currículos em competência informacional voltados para o trabalho, bem como poucos manuais para esse fim;
- b) a competência informacional demanda, não somente mudança no comportamento, mas também na forma de avaliar a necessidade de acessar e usar eficazmente a informação no trabalho. Isso é um processo lento e requer mudança na cultura da organização, para que recepcione formas inovadoras de trabalhar, dando aos empregados oportunidade de fazerem seus próprios julgamentos e tomarem decisões para solucionar problemas de trabalho;
- c) nas organizações, a expectativa é de que os empregados tenham aprendido o trato da informação na escola, no pressuposto de que aqueles que se graduam têm habilidades para organizar, filtrar e apresentar a informação, não sendo necessário promovê-las no ambiente de trabalho. (CHEUK, 2002, p. 10, tradução nossa).

Além disso, como tem sido assinalado por alguns teóricos analisados nesta investigação (BRUCE, 1999; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004), outros fatores, como a falta de entendimento pacífico sobre o conteúdo e o objetivo da competência em informação e a indefinição de quais habilidades e em que nível são necessárias no âmbito organizacional, contribuem para dificultar a promoção da competência informacional no mundo corporativo.

É de considerar, ainda, que o termo *information literacy* não é bem aceito, pois além de não comunicar claramente seu significado (BRUCE, 1999, p. 34), os dirigentes entendem que implica sugerir aos profissionais que eles precisam melhorar suas habilidades, dando a entender que consideram baixo ou muito básico o nível daquelas que eles possuem (WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004, p. 1). Kirton e Barham (2005, p. 5) registram que outros nomes como trabalhador inteligente, habilidades em informação, treinamento em recursos informacionais e gestão de informação estão sendo utilizados.

Apesar dessas dificuldades, as organizações públicas e privadas começam a ficar atentas às pesquisas da área e algumas, mesmo de forma embrionária, têm desenvolvido treinamentos voltados para o aperfeiçoamento dessas habilidades, esperando que os empregados sejam

capazes de manejar com qualidade a informação, principalmente no que concerne a recuperar e armazenar, para utilização em outro momento, tarefas que mais tempo consomem.

Trabalho relatado por Shanhong (2004), na conferência da IFLA, na Argentina, é uma referência valiosa para bibliotecários de órgãos públicos, pois aborda a iniciativa do governo chinês para treinamento em competência informacional, com o fim específico de preparar os servidores públicos, uma vez que eles são os principais envolvidos com as informações governamentais. Por meio de aulas e de formação no próprio ambiente de trabalho, o treinamento visa a conscientizar os servidores sobre o valor e o uso da informação, esperando que eles desenvolvam, com a utilização de técnicas modernas, a capacidade de buscar, analisar e organizar informações, que possibilitará um grande avanço nos recursos informacionais do governo (SHANHONG, 2004, p. 7).

Para superar as barreiras que dificultam a aplicação do conceito, entendem os estudiosos que se debruçam sobre essa matéria que esforços conjuntos entre educadores, profissionais da informação e organizações devem ser envidados para promover a educação para a competência informacional, com incentivo à pesquisa, a fim de que sejam demonstrados, tanto os custos, se os empregados não tiverem essas habilidades, quanto os benefícios ou lucros obtidos ao se recrutar pessoas competentes em informação.

Em cerimônia de graduação na Universidade de Toronto, no Canadá, Anthony Comper, presidente do *Bank of Montreal*, assim se dirigiu aos formandos:

Seja o que for que você traga para o ambiente de trabalho do século XXI, por maior que sejam suas habilidades técnicas, por mais atrativas que sejam suas atitudes, por mais profundo que seja seu compromisso com a excelência, o elemento chave para ter êxito é adquirir um alto nível de competência informacional. O que nós precisamos para o sucesso da economia do conhecimento são pessoas que sabem como absorver, analisar, integrar, criar e efetivamente transferir informação – e que sabem como usá-la para trazer real valor a tudo que empreendem. (COMPER, 1999 apud ROCKMAN, 2004, p. 8, tradução nossa).

## 2.5 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

A necessidade histórica da humanidade em registrar e preservar informações é a própria gênese da biblioteca. Milênios antes da era cristã, desde a época dos homens da pré-história e, posteriormente, dos egípcios, sumérios, assírios e babilônios, já havia inscrições do

conhecimento humano nas formas mais rudimentares, em suportes como placas de argila e pergaminho.

Desde então, até os tempos do registro magnético, a biblioteca é vista como parte do desenvolvimento econômico, político e social dos povos. Suas atribuições básicas de sistematização, armazenamento e disseminação de informações embasam a educação e a pesquisa científica em todos os tempos.

Biblioteca, termo proveniente do grego *bibliothēke*, lugar ou móvel onde se depositam livros, que por sua vez deu origem a *bibliothēca*, palavra do latim, formada por *biblíon*, que significa livro e *théka*, que quer dizer caixa, consta no dicionário como “coleção pública ou privada, de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta.” (FERREIRA, 1999, p. 295).

Com esse termo é designado também o edifício, recinto, local ou construção que abriga as coleções e onde as pessoas vão ler, estudar ou pesquisar. É, portanto, um conjunto organizado de informações, armazenado com o objetivo de consulta ou utilização posterior.

Atualmente, quando se fala em biblioteca já não se refere apenas a livros, periódicos ou documentos impressos, mas, também, a vários tipos de coleções, como microfimes, gravações, *slides*, fitas magnéticas, fotografias, vídeo e, recentemente, até o livro eletrônico, o *e-book*. A palavra biblioteca é também utilizada nos dias atuais para designar programas de computador ou arquivos de dados.

O surgimento da imprensa, com Gutenberg, no século XVI, foi uma verdadeira revolução social que causou grande impacto na história da biblioteca. A produção e a circulação do livro foram intensificadas, pois, mais e mais pessoas começaram a se interessar pela leitura. Por outro lado, a evolução da educação e o aparecimento das universidades e academias também refletiram no aumento da produção de livros. Antes da imprensa, o conhecimento era limitado ao clero e aos nobres. Depois, os burgueses já podiam encaminhar seus filhos para serem instruídos nas universidades que proliferavam cada vez mais. Instituições foram sendo criadas para conservar e organizar livros e documentos, com o fim de permitir a preservação e disseminação do conhecimento. Depois do século XVIII, aos poucos, a idéia da biblioteca como organismo estático foi se modificando, quando passou a ser vista como instituição viva e atuante, necessária ao aprimoramento cultural dos indivíduos. Posteriormente, foi deixando de ser repositório de livros e documentos antigos, incorporando também filmes, discos, gravuras, fotografias etc. Após a Revolução Francesa, com a secularização das bibliotecas monásticas e eclesiásticas, essas instituições ganham mais popularização e adeptos. É nessa época que se percebe a necessidade de reunir a produção de

determinado país, surgindo assim as bibliotecas nacionais (CAMPOS, 1994; MARTINS, 1996).

A partir do século XIX, quando a educação passa a ser mais difundida, as bibliotecas recebem novo impulso e há um grande incentivo à leitura e à cultura em geral, surgindo, principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra, as bibliotecas públicas. É nesse período que se destaca o nome de Melvil Dewey, que deu grande incentivo à biblioteca, pois foi responsável por teorias bibliotecárias, principalmente a classificação do conhecimento e contribuiu para a popularização dessa instituição, uma vez que, como grande incentivador da democracia americana que era, defendia que todos deveriam ler para se tornar cidadãos mais conscientes. Com esse estímulo à leitura, as pessoas acorreram, em maior número e com mais freqüência, à biblioteca (FRY; MALONE; ROSE, 2000, p. 2).

Não é pacífica a forma como os estudiosos classificam as bibliotecas. Em geral há referências a apenas dois tipos: a pública e a privada ou particular, mas tal classificação é insuficiente, dada a existência de bibliotecas nas empresas, indústrias, escolas, hospitais etc. Assim, surgiram critérios para classificá-las, como, em relação ao tipo de público ou ao tipo de acesso, estabelecendo-se como públicas aquelas que não sofrem qualquer restrição no que concerne ao uso por parte de quantos se interessam e particulares as que pertencem a determinadas pessoas e famílias, que indicam quem pode ter acesso aos seus acervos (PINHO; MACHADO, 2003).

Outro critério estabelecido foi a condição do possuidor ou mantenedor da biblioteca, quando foram então classificadas em privadas e estatais, as quais podem ser federais, estaduais e municipais. Adotou-se também uma classificação de acordo com o grau de ensino, em universitárias e escolares, e quanto ao tipo de acervo, em gerais e especiais.

Pinho e Machado (2003) registram que existem bibliotecas de vários tipos, como nacionais, universitárias, públicas, escolares e especializadas, enquanto Vergueiro (1989, p. 29) estabelece que, de acordo com o tipo, a biblioteca pode ser:

- a) pública, quando instalada na jurisdição política por ela servida;
- b) escolar, que serve aos professores, funcionários e alunos matriculados na instituição;
- c) universitária, que visa principalmente atender ao corpo docente, discente, servidores e a comunidade em geral; e
- d) especializada, que atende à entidade que a criou, como fundação, empresa, órgão público etc.

A literatura brasileira não é pródiga em produção sobre biblioteca especializada, com poucos trabalhos voltados para o exame de suas particularidades, sendo um dos mais citados o

de Nice Figueiredo (1979), que estabelece comparações entre biblioteca especializada e universitária.

A conceituação de biblioteca especializada é diversificada, uma vez que ora toma-se como ponto de referência o acervo, ora o usuário. Considerando o acervo, "[...] é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular." (ASHWORTH, 1967, p. 1).

Maia, Passos e Costa (1991) fornecem uma definição mais ampla e que melhor se alinha ao que seja biblioteca em uma organização, considerando-a como centro processador de informações, o qual dá suporte às atividades informacionais e veicula a informação relevante para planejamento, tomada de decisão e solução de problemas.

Há definições que sugerem tratar-se de uma coleção ou grupo de coleções de livros e outros materiais impressos e não impressos, organizada e mantida para leitura, consulta, estudo e pesquisa, ao que poderia ser acrescentado para uso de um grupo específico de pessoas ou profissionais (PINHO; MACHADO, 2003).

Seja qual for a definição que se dê para biblioteca, prevalece a idéia de um organismo social criado para satisfazer as necessidades informacionais de uma determinada organização, quer governamental, quer particular, geralmente em um campo específico de interesse. Fazem parte de indústrias, órgãos governamentais, instituições particulares de pesquisa, associações de comércio, hospitais, bancos, escritórios de profissionais liberais, como engenheiros, advogados, contadores etc., e contam com bibliotecários e pessoas treinadas para prover serviços que atenderão às necessidades da instituição a que pertencem.

Segundo Ashworth (1967, p. 4), uma das peculiaridades da biblioteca especializada é que ela arquiva mais informações do que material. Das características apontadas por Figueiredo (1979), é possível estabelecer como mais relevantes:

- a) tipo de material diversificado, como livros, folhetos, periódicos, publicações governamentais, relatórios, catálogos comerciais e industriais, teses, patentes, diretórios, mapas, recortes de jornal, microformas, fotografias, coleções de leis e jurisprudência, filmes, CDRoms etc;
- b) acervo relativamente pequeno, o que demanda avaliação constante e cooperação intensa entre bibliotecas congêneres;
- c) serviços especiais e personalizados;
- d) atualidade constante da coleção;
- e) acervos e serviços restritos ao público da organização a que pertencem;

- f) tipo de usuário. São geralmente profissionais de uma determinada organização e possuem bom nível de formação, com habilidades especiais em áreas específicas do conhecimento;
- g) profissionais com conhecimento técnico, mas sobretudo conhecedor dos temas de interesse da organização, os quais necessitam respostas urgentes;
- h) tratamento exaustivo da documentação, com descrição do conteúdo documental, que proporciona pesquisa mais concisa.

Essas características das bibliotecas especializadas não são rígidas e tendem a se moldar de acordo com as necessidades da organização, como a questão do acesso que, em geral, hoje não é limitado somente ao seu público interno. Nos órgãos públicos principalmente, para atender ao princípio de que a informação deve ser acessível a todos, apenas o empréstimo é restrito aos usuários internos. Por outro lado, a biblioteca funciona como um importante canal de divulgação das informações do órgão público e um meio de aproximá-lo da sociedade.

Característica do século XX, marcado pelo desenvolvimento da ciência e da tecnologia e pelo conseqüente aumento da informação, as bibliotecas especializadas – apesar de terem se expandido logo após a segunda guerra mundial, pois as guerras impulsionam tecnologia e exigem sistemas de informação eficazes – continuam tendo destaque como organizações voltadas para fornecimento de informações especializadas e como suporte para a instituição à qual se integram, embora seja possível verificar que, após o advento da internet, a demanda pelos seus serviços já não é tão intensa.

As bibliotecas especializadas requerem que os bibliotecários sejam qualificados, não só do ponto de vista técnico, mas em assuntos relacionados à própria instituição a que servem, cujos objetivos norteiam suas atividades. Segundo Figueiredo (1979, p. 11), a biblioteca especializada tem como principais objetivos o armazenamento, a organização e a disseminação das informações pertinentes à instituição da qual faz parte.

Para cumprir esses objetivos, de acordo com a autora são, entre outras, funções das bibliotecas especializadas:

- a) desenvolver a coleção, de acordo com as necessidades da organização;
- b) disponibilizar a informação de forma rápida e eficaz para que possa ser facilmente acessada;
- c) disseminar a informação corrente por meio de exposições, fornecimento de cópias, preparação e distribuição de listas de novas aquisições, de boletins e publicações especiais, de sumários de periódicos, bem como notificações pessoais, de acordo com as necessidades dos usuários;

- d) preservar a informação, incluindo digital e remota;
- e) indexar e resumir relatórios internos e correspondência técnica;
- f) manter serviço de referência para fornecimento de respostas a questões rápidas ou que requeiram maior tempo e para a localização de material ou de informação em qualquer fonte ou em outras bibliotecas;
- g) assistir em matéria editorial às publicações da organização;
- h) realizar serviços personalizados como buscas na literatura, compilação de dados, listas selecionadas com resumos de artigos de periódicos, serviços de alerta etc.;
- i) orientar em levantamentos da literatura e treinamento no uso da coleção, nos recursos da biblioteca e na elaboração de trabalhos.

Essas funções devem ser constantemente revistas e atualizadas, uma vez que o acelerado avanço tecnológico possibilita prestação de serviços inovadores. Strouse (2004 apud KIRTON; BARHAM, 2005, p. 4) afirma que enquanto alguns dos papéis tradicionais para os bibliotecários dessas bibliotecas estão desaparecendo, há novas e estimulantes funções que podem substituir as antigas, dentre as quais, acresce este estudo, a relacionada à normatização de documentos elaborados no âmbito das organizações e as voltadas para a educação, não só do usuário interno, como também de toda a população. Defende-se aqui, a idéia de que, se o órgão público tem como objetivo principal atender à população, que muitas vezes desconhece seus direitos e deveres, seria uma nova função da biblioteca esclarecer essa população, sobretudo a mais excluída, sobre os serviços e informações prestados pelo órgão, podendo implantar treinamentos contextualizados em competência informacional, os quais seriam desenvolvidos em parceria com escolas, associações comunitárias e entidades diversas comprometidas com a formação da cidadania. Percebe-se, assim, a importância do papel que pode ser desenvolvido pela biblioteca especializada na organização a que ela se subordina e a cujos objetivos tem que atender de maneira eficiente.

Observa-se, entretanto, que as bibliotecas especializadas de órgãos públicos nem sempre estão conseguindo realizar seus objetivos, uma vez que, comparadas às facilidades advindas do uso da internet, elas parecem caminhar em ritmo mais lento do que o proporcionado pelos mecanismos informatizados de busca. Figueiredo (1979, p. 13) apontava, há mais de duas décadas, que havia uma imagem errônea na mente de muitos administradores de que a função da biblioteca era circular livros. Se naquela época, apenas circular livros já não era bem visto, hoje – com a profusão de novos serviços que podem ser realizados por uma biblioteca especializada, aparelhada tecnicamente e com pessoal bem qualificado – não é aceitável que alguma biblioteca a isso se limite.



Destarte, as bibliotecas especializadas devem se manter em contínua atualização, atentas às necessidades dos órgãos aos quais servem, revisando seus acervos e serviços, munindo-se de meios e recursos para oferecer respostas aos desafios da contemporaneidade. Devem, também, assumir os papéis que lhes cabem, redefinindo estratégias para servir a uma sociedade que vem se tornando mais exigente com os serviços por ela financiados. Para tanto, é preciso que sejam proativas, indagando aos especialistas, que em geral precisam de respostas urgentes para tomada de decisões, suas reais necessidades e as lacunas que podem ser preenchidas, para se caracterizarem como eficazes serviços de informação.

## 2.6 FUNÇÃO SOCIAL E EDUCATIVA DA BIBLIOTECA

É debatida, entre os teóricos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, a função social da informação e da biblioteca. Neste trabalho, impende abordar, de forma ilustrativa, o que vem a ser essa função social. Socorre-se inicialmente das lições do catedrático de Direito Processual da Universidade Federal da Bahia, J. J. Calmon de Passos (2004, p. 1), que oferece uma exata noção do sentido e do alcance dessa expressão. Assim ele ensina:

Quando se diz que o fígado é um órgão ao qual se associa a função hepática, estamos afirmando que ele desempenha certa atividade cujos efeitos são direcionados em benefício de outros órgãos ou funções que, por sua vez, servem ao homem, em termos de totalidade. *Eis o que para mim é função - um atuar a serviço de algo que nos ultrapassa.* Função social, conseqüentemente, pode ser entendida como o resultado que se pretende obter com determinada atividade do homem ou de suas organizações, tendo em vista interesses que ultrapassam os do agente. Pouco importa traduza essa atividade exercício de direito, dever, poder ou competência. Relevantes serão, para o conceito de função, as conseqüências que ela acarreta para a convivência social. O modo de operar, portanto, não define a função, qualifica-a.

Função indica relação entre duas pessoas, sendo que uma delas age, desempenha, exerce ou presta um serviço em benefício da outra. Função social tem, portanto, o significado de serviço realizado em benefício de outrem. O bibliotecário especializado de um órgão público, por exemplo, exerce seu cargo em benefício de toda a organização, presta um serviço em nome do Estado. De acordo com Freire (2004, p. 44), os cientistas e profissionais da informação desempenham o papel de mediadores no processo de comunicação social, em particular nas situações de comunicação do conhecimento, de natureza técnica e científica

para os diversos grupos da sociedade. Diz, ainda, que não importa o nome e o local onde aparece, a função social dos profissionais de informação é “[...] assegurar que aquelas pessoas que necessitam de conhecimento em seu trabalho [...] possam recebê-lo, independentemente de ter procurado ou não.” Depreende-se assim, que além da função de mediadores, também exercem a função de facilitadores da comunicação do conhecimento, ao proporcionarem acessibilidade a recursos informativos, culturais e tecnológicos.

A biblioteca exerce sua função social na medida em que:

- a) medeia o acesso do cidadão ao seu acervo e aos equipamentos de pesquisa;
- b) executa programas de educação de usuários;
- c) realiza intercâmbios diversos com outras bibliotecas e centros de pesquisa e de produção científica;
- d) incentiva e subsidia a pesquisa dos usuários;
- e) estimula a leitura;
- f) propicia os recursos e as fontes para o desenvolvimento científico e para a difusão e produção do conhecimento; e
- g) promove a construção da cidadania.

Essa função social é complexa, em razão da diversidade socioeconômica e cultural, e reside no fato de que a biblioteca, como instituição social, é um veículo entre os indivíduos e o conhecimento, por facilitar o acesso à informação e fomentar o desejo de aprender. O bibliotecário cumpre sua missão de agente de transformação social, seja como mediador, seja como facilitador do conhecimento e, assim, aflora seu papel de educador. Como afirmam Tarapanoff (2000, p. 14) e Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 1), entre as funções sociais delineadas para o profissional da informação, na sociedade da informação, estão as funções educativa e de mediação. No entendimento desses autores, a função educativa está intimamente relacionada à educação para a competência informacional. Eles asseveram que “Educar a si próprios e educar aos outros para a sociedade da informação é um dos grandes desafios para o profissional da informação e um passo importante para a formação da cultura informacional na sociedade [...]. (TARAPANOFF, 2000, p. 29; TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p. 3).

Assim, como se pode inferir, a função social é direcionada, de forma precípua, para a função educativa. Na esteira do pensamento de Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), o papel do bibliotecário educador é assim reforçado: “[...] pode atuar como mediador pedagógico, como agente educacional de transformação no âmbito da biblioteca, das instituições educacionais ou quaisquer espaços de informação e aprendizado.” (DUDZIAK, 2007, p. 95).

Fortifica esse entendimento o trabalho de Kauhanen-Simanainen (2005, p. 186), no qual afirma que o papel de instruir, educar e planejar para que se desenvolva o nível de recursos informacionais, o processo e métodos de produção da informação e a consciência e habilidade dos servidores do governo para uso desses recursos, compete aos profissionais e aos serviços de informação governamentais.

Reafirmando que o bibliotecário da modernidade deve ser instrumento de apoio à educação, à formação do cidadão e à salvaguarda da democracia, Barbosa (2004) reforça o pensamento desta pesquisadora, motivador desta investigação, no sentido de que o bibliotecário de órgão público, mais do que qualquer outro profissional, deve abraçar essa responsabilidade, educando não só os servidores, mas toda a sociedade, para utilização da informação que sua instituição produz, pois o cidadão que sabe usar a informação pode transformar o cotidiano social. Esse pensamento ganhou solidez com as constatações de Kauhanen-Simanainen (2005), que também perfilha desse mesmo entendimento.

Não obstante assertivas dessa natureza, ainda é controverso o reconhecimento da função educativa da biblioteca. Muitos entendem que não cabe ao bibliotecário este papel e que ele não tem sido preparado na sua formação para assumir esta atribuição.

Entretanto, desde o aparecimento dos primeiros trabalhos referentes à competência informacional, esse encargo tem sido mais aceito, pois grande parte do debate sobre essa competência está de fato no questionamento sobre a função do bibliotecário como professor ou instrutor. A idéia desse profissional atuando nessas funções, principalmente nas bibliotecas escolares, universitárias e públicas, é mais antiga e é reforçada pelo Manifesto da IFLA/UNESCO (1994) sobre bibliotecas públicas, que entre as missões-chave relacionadas à informação incluiu o apoiar a educação individual, a autoformação, a educação formal a todos os níveis, além de facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática. Nesse documento, já se vislumbrava o incentivo ao desenvolvimento da competência informacional. Também o Manifesto da IFLA/UNESCO (1999) para biblioteca escolar, reafirma a função educativa, estimulando os bibliotecários no ensino do uso da informação, tanto para professores, quanto para alunos.

As noções embrionárias de educação de usuários são identificadas na literatura no século XIX, a partir de artigo de Melvil Dewey exortando os bibliotecários a se tornarem educadores em assuntos relacionados à seleção de bons livros (FRY; MALONE; ROSE, 2000, p. 2). Rocha e Araújo (2007, p. 90), em trabalho sobre educação continuada dos profissionais da informação, lembram que até a década de 1950 o bibliotecário era visto como um profissional que detinha técnicas específicas para a organização de documentos e

coleções, influência da escola norte-americana que o via como um técnico organizador de documentos. Essa situação começa a mudar com a reforma curricular dos cursos de Biblioteconomia, que inclui disciplinas como Estudo de Usuários e Função Social da Biblioteca, as quais estimulam o profissional bibliotecário a atuar junto a entidades culturais e educacionais, passando a ter um perfil de educador.

Nesse período, de acordo com os estudos de Campello (2003, p. 29), surge o serviço de instrução bibliográfica, com o propósito de orientar o leitor no uso do acervo e das fontes mais adequadas para a aprendizagem de um tópico específico do currículo. Mas, é somente na década de 1960, com os avanços tecnológicos, que o interesse pelo tema começa a crescer (FRY; MALONE; ROSE, 2000, p. 2) e a função educativa é fortalecida, com muitas bibliotecas desenvolvendo programas de educação de usuários, como cursos de curta duração sobre o uso da biblioteca e seus recursos. Com o relatório de Paul Zurkowsky, em 1974, e o posterior envolvimento da classe bibliotecária no novo movimento, o da competência informacional, as funções tradicionais da biblioteca passaram a ser fortemente questionadas e, cada vez mais, foi se admitindo a sua função educativa. Complementa ainda Campello (2003, p. 30), que o trabalho da AASL, *Information Power: Guidelines for School Libraries Media Programs*, buscou definir, com clareza, o papel pedagógico do bibliotecário, estabelecendo-se como

[...] uma das funções do bibliotecário a de professor, encarregado de ensinar não apenas as habilidades que tradicionalmente ensinava (localizar e recuperar informação), mas também de desenvolver habilidades de pensar criticamente, de ler, ouvir e ver, enfim ensinar a aprender a aprender.

A partir da década de 1990, as mudanças ocorridas no mundo globalizado se acentuam, exigindo novas competências dos bibliotecários, que passam a ser também denominados de profissionais da informação, uma vez que as atividades que desenvolvem, como afirmam Rocha e Araújo (2007, p. 90), extrapolam os espaços da biblioteca e da organização e preservação de acervo e se concentram no gerenciamento da informação, demandando habilidade com a tecnologia e visão gerencial na área de informação. Posteriormente, a função educativa do bibliotecário foi reavaliada, uma vez que tinha sido traçada com base em teorias mais tradicionais da educação, e, com o lançamento, em 1998, da segunda versão do documento, denominado então de *Information Power: Building Partnerships for Learning* (AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS, 1998) a mediação do bibliotecário passou a ter um papel fundamental no processo de aprendizagem do usuário.

Nesse documento foram definidas as normas para a competência informacional e os indicadores de desempenho para cada norma.

Ainda com relação ao papel educativo do bibliotecário, vale lembrar que

[...] Os recentes conselhos profissionais consideram que além do princípio da organização e difusão do conhecimento, a ação do profissional é marcadamente pedagógica, estimula o interesse pelo livro, o hábito de ler, contribuindo para o desenvolvimento intelectual do leitor. (CARVALHO, 2001).

Oddone (1998, p. 8), em artigo sobre as transformações de cunho tecnológico e cultural do papel do bibliotecário, cita a pesquisadora francesa Christiane Volant (1995), que defende a existência de sete eixos de ação em torno dos quais esse profissional deve agir, um dos quais é o “[...] eixo pedagógico: motivar os atores à utilização das informações e formar os usuários na aplicação dos métodos e das técnicas de pesquisa e de tratamento da informação.”

Oportuna a observação de Foskett (1969, p. 21), referindo-se às bibliotecas das indústrias, que se aplica a qualquer tipo de biblioteca especializada, na qual ressalta o papel educativo como fator de desenvolvimento da organização:

Qualquer biblioteca deve brotar de um contexto social no qual seja sentida a necessidade de informações. Não basta, simplesmente, colocar livros nas estantes e convidar as pessoas a usá-los. O serviço de informação surgiu da formação de grupos de especialistas empenhados na aquisição de informações; o serviço educativo surge da formação de grupos de aprendizes, mas basicamente o alvo é o mesmo: aumentar a eficiência do operário, tornando-o, assim, um membro mais útil da organização, e, em verdade, da sociedade.

De fato, no desenvolvimento de suas funções, o bibliotecário atua naturalmente como professor. No processo de instruir os usuários para utilização de estratégias de busca, identificação de fontes de informação e formas de acesso a essas fontes, ele está educando àqueles aos quais assiste, para torná-los aprendizes independentes ao longo da vida.

Se os bibliotecários têm habilidade em coletar, avaliar, organizar e prover acesso à informação, conseqüentemente são competentes informacionais e podem ensinar essa competência a outras pessoas que por formação não têm essas habilidades. Dúvida parece não haver, portanto, de que o papel educativo da biblioteca e do bibliotecário, seja qual for a denominação, é amplamente reiterado na literatura. Em relação às tradicionais orientações bibliográficas, restritas aos limites da biblioteca, é consenso que o bibliotecário pode executar essa função. Quando o conceito de educação de usuários se amplia para incluir a noção de competência informacional, críticas são feitas (BAWDEN, 2001; CAMPELLO, 2003; ISAACSON, 2003; LEE, 2002), mas já começa a ser visto como um processo utilizado para

desenvolver a competência dos indivíduos no uso dos recursos informacionais. Não se trata mais de ensinar habilidades para explorar recursos da biblioteca ou base de dados, mas de aprimorar a formação do usuário por meio da aquisição e incorporação de atitudes de investigação e crítica, que são a base para o aprendizado contínuo. Ao bibliotecário não é mais reservada apenas a função de intermediador da informação, inclusive porque a tecnologia dispõe de recursos hábeis para a execução eficaz dessa tarefa, como a internet, por exemplo. Dessa maneira, o profissional da informação pode direcionar sua atenção para estimular a aprendizagem do usuário e, conseqüentemente, contribuir na construção do seu conhecimento.

## 2.7 A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL, A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO NAS ORGANIZAÇÕES

A sociedade da informação, caracterizada pelo volume excessivo de informações, pelas radicais inovações nos padrões do trabalho, pelos avanços científicos e tecnológicos e pelos recursos humanos cada vez mais especializados, tem como um dos seus pilares fundamentais o capital humano, ou seja, trabalhadores qualificados, capazes de gerar valor para suas organizações. Desse modo, outra característica marcante dessa sociedade diz respeito à educação, que deve possibilitar uma aprendizagem contínua dos indivíduos, na vida e no ambiente de trabalho. Em tal sociedade, a educação formal básica é apenas uma etapa na formação das pessoas, que devem continuamente buscar aprimoramento por várias outras maneiras.

As organizações públicas e privadas participam ativamente desse processo, proporcionando aos trabalhadores conhecimentos e habilidades para o bom desempenho das atividades laborais. Essa nova forma de educação tem uma relação muito próxima ao conceito de competência informacional, que consiste em dotar os indivíduos de habilidades e competências de modo que possam reconhecer quando necessitam de informação e como podem satisfazer tal necessidade, pela busca, localização, avaliação e uso eficaz, incorporando habilidades que lhes possibilitem a aprendizagem contínua ao longo da vida.

É indubitável a importância da informação para as organizações, mas é certo também que ela não agregará valor se não for utilizada e disseminada de forma eficaz, o que só é possível se os trabalhadores forem competentes no seu uso. O desenvolvimento de

competência informacional no ambiente de trabalho proporcionará o uso eficiente e inteligente da informação, não só por parte dos funcionários, mas também dos gestores da organização.

Em países desenvolvidos, como Austrália e Estados Unidos, a competência informacional já foi assimilada como domínio da esfera educacional e agora está começando a ser incorporada ao ambiente de trabalho. Assim como no cenário da educação, no ambiente corporativo os profissionais da informação estão assumindo ou sendo chamados a assumir a liderança na formação para a competência informacional, a qual possibilitará o aprimoramento pessoal e profissional dos indivíduos, bem como das organizações (ABELL, 1998; BREIVIK, 1999, 2005; BRUCE, 1994; CLYDE, 2004; DAVENPORT, 1998; DOWNIE, 2007; GAWNE, 2001; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003b; LLOYD; WILLIAMSON, 2008; O'SULLIVAN, 2002; TARAPANOF, 2000; TARAPANOF; SUUIDEN; OLIVEIRA, 2002; TEDD, 2003).

No ambiente do trabalho, em que mudanças ocorrem constantemente, também está mudando o papel da biblioteca, que deve estar alinhado a essas transformações. Gawne (2001, p. 1) adverte que a última década não foi fácil para as bibliotecas especializadas, uma vez que muitas fecharam ou foram reduzidas e lembra que na sociedade da informação deve haver um papel para a informação especializada, mas os bibliotecários especialistas ainda não perceberam as oportunidades e nem se adaptaram à evolução do ambiente do trabalho, enfrentando, assim, a perspectiva de serem marginalizados na própria organização, caso não encarem os desafios da era da informação. É reiteradamente registrado na literatura especializada aqui referenciada o apelo para que os bibliotecários evoluam suas atitudes e serviços, se pretenderem continuar sendo relevantes para seus clientes (ABELL, 1998; BOELEN, 2001; CLYDE, 2004; DAVENPORT, 1998; DOWNIE, 2007; LLOYD, 2003a, 2003b; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; TARAPANOF, 2000; TEDD, 2003). Insta-se para que esses profissionais sejam proativos e aproveitem as oportunidades que se tornam disponíveis, que interajam com outros setores, no seu ambiente de trabalho, tais como recursos humanos e tecnologia da informação, a fim de ampliarem seus papéis nas organizações e reforçarem sua posição como especialistas da informação (ABELL, 1998; GAWNE, 2001; KENT, 2001; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003b; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; TEDD, 2003). Asseverando que nenhuma profissão mudou tanto nos últimos anos como as relacionadas à informação, em razão do desenvolvimento e diversidade de tecnologias baseadas na internet, Richard Harrington (2001 apud TEDD, 2003, p. 79)

delineou novas responsabilidades que os especialistas de informação têm como trabalhadores na economia do conhecimento como:

- a) gurus da informação – zelar pela qualidade das informações e garantir que os usuários tenham acesso a informações das mais confiáveis fontes;
- b) gerentes de negócios – saber como realizar serviços apropriados de informações para atender às necessidades dos usuários;
- c) professores/instrutores – garantir que os usuários saibam como acessar fontes relevantes de informação;
- d) advogados de informação – servir como um campeão de informações para a organização, a fim de influenciar seus gestores e assegurar que todos os seus membros sejam competitivos, tendo a informação e recursos que precisam para tomar decisões com mais rapidez;
- e) projetistas de sistema – desenvolver e projetar sistemas apropriados para prestar informação aos seus usuários de maneira adequada.

Por outro lado, Tedd (2003, p. 80), apontando iniciativas e ações que devem ser adotadas pelas bibliotecas nas organizações, enfatiza a educação e formação do usuário, e destaca os papéis que devem ser empreendidos pelos bibliotecários:

- a) usuário de multimídia – se sentir confortável com informação em uma ampla variedade de formatos;
- b) intermediário – ter bom conhecimento de fontes de informação e das necessidades e exigências dos usuários;
- c) capacitador – conectar proativamente os usuários com a informação de que eles necessitam;
- d) produtor de metadados – criar registros de fontes de informação em uma variedade de esquemas;
- e) comunicador – se relacionar de maneira formal e informal com os usuários;
- f) trabalhar em equipe – trabalhar com colegas na biblioteca e demais serviços, como os de tecnologia;
- g) instrutor/educador – assumir um papel formal para ensinar habilidades e competência informacional;
- h) negociador – lidar com editores e fornecedores;
- i) gerente de projeto – desenvolver projetos para melhorar os serviços;
- j) inovador – não seguir apenas a rotina, mas também desenvolver formas de melhorar a prestação dos serviços;



k) promotor do uso eficaz das novas tecnologias para recuperação da informação.

Merece particular atenção por parte do bibliotecário, principalmente dos órgãos investigados, dada a importância que a informação pública representa para a sociedade, a supervisão dos serviços relacionados às publicações da organização, quer eletrônica, quer impressas. Esse entendimento é respaldado pela literatura especializada (TEDD, 2003), que também considera essa uma atribuição para a qual o bibliotecário deve ficar atento.

Desde a implantação dos parques tecnológicos nas organizações públicas, bibliotecas mais atentas às mudanças que se operam em relação aos hábitos dos usuários notaram que determinados serviços estão com demanda menor. Esse fato também tem sido observado por autores como Detlor (1999 apud KIRTON; BARHAM, 2005, p. 3), que percebem as mudanças nos processos e ações referentes à busca de informações, lembrando que as fontes de informação que estão fora do domínio da biblioteca já podem ser facilmente encontradas e acessadas pelos trabalhadores. Diz também Davenport (1998, p. 142) que os recursos informacionais das bibliotecas têm sido pouco utilizados por gestores e funcionários, que alegam falta de tempo para visitar essas unidades.

Constatações como as de Strouse (2004 apud KIRTON; BARHAM, 2005, p. 3), de que os usuários do mundo corporativo preferem muitas vezes os seus dados em formato digital e regularmente partilham-nos com colegas por meio da internet, *e-mail* ou em fóruns de acesso aberto, ignorando assim os sistemas e processos tradicionais das organizações, poderiam ser objeto de reflexão por parte dos bibliotecários especializados, que continuam zelosos do acervo e do controle do material e muitas vezes não têm dispensado ao usuário o destaque que ele merece, seja oferecendo suporte nas diversas demandas, seja proporcionando serviços personalizados, de acordo com suas necessidades informacionais, seja também ministrando treinamento para torná-lo competente no uso da informação.

Cabe lembrar, também, que devido às limitações de tempo e até mesmo por questão de custo, muitas vezes, informações e documentos impressos e digitais bastante utilizados no órgão público não são indexados nem incorporados ao acervo da biblioteca, mas são compartilhados entre os profissionais, pessoalmente ou por meio do correio eletrônico. Em geral são fundamentais para a tomada de decisões no ambiente de trabalho, sem ter sido sequer, objeto de tratamento ou de análise da biblioteca.

Os bibliotecários especializados devem se envolver não só na coleta, organização, indexação e apresentação das informações de interesse, mas em formação e treinamento dos profissionais da organização, a fim de que eles executem as tarefas com eficácia e utilizem os recursos da biblioteca. Estudos, como os de Kirton e Barham (2005) revelam que precisam ser

apontados aos gestores e executivos o valor e a necessidade das organizações perseguirem a competência informacional de todos os seus membros.

Em uma organização voltada para a aprendizagem e para o conhecimento, como tem sido a tendência dos órgãos públicos, Henczel (2004, apud KIRTON; BARHAM, 2005, p. 4) diz que os principais papéis da biblioteca especializada são prover produtos e serviços informacionais adaptados às necessidades da organização, educar as pessoas no uso desses produtos e serviços e facilitar o compartilhamento da informação e do conhecimento.

Constata-se a necessidade de mudança de foco das técnicas e processos tradicionais dessas bibliotecas para priorizar o usuário, bem como mudança no conceito da biblioteca como serviço de apoio, para se tornar parte essencial do órgão público. Para isso, entretanto, atitudes devem ser refletidas e substituídas (ABELL, 1998; BOELEN, 2001; CLYDE, 2004; DAVENPORT, 1998; DOWNIE, 2007; LLOYD, 2003a, 2003b; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; TARAPANOF, 2000; TEDD, 2003). Existe a cultura, entre a população, de que o servidor público é acomodado, pois, como é estável no cargo, não tem o mesmo interesse do empregado da iniciativa privada em se atualizar, em rever atitudes e procedimentos. Ao bibliotecário de órgão público cabe demonstrar, não só aos seus administradores, mas à sociedade, que não se encaixam nesse perfil, que são dinâmicos e competentes no que fazem. Se alguns papéis estão desaparecendo, que se criem e se desenvolvam outros, talvez até mais úteis, como o papel educativo. Contribuir com seu conhecimento e com a competência informacional que lhe é peculiar, para que os demais servidores do órgão possam utilizar a informação com eficiência e eficácia, a fim de melhor atender à população – seja na excelência da prestação de serviços, seja no fornecimento de informações públicas de qualidade – enaltece o profissional e vai ao encontro da obrigação do Poder Público de bem servir à coletividade.

Para Kirton e Barham (2005, p. 4) introduzir programas de competência informacional pode ser uma forma importante das bibliotecas especializadas continuarem a evoluir nas instituições, uma vez que na prática aumenta o número de membros da organização que prescindem dos seus serviços e interage entre si, utilizando os recursos que a rede de computadores oferece.

No ambiente de trabalho das organizações públicas, a busca e o uso da informação têm características específicas. Os empregados têm necessidades constantes e imediatas de informação para realizar, com qualidade, suas tarefas. Precisam, portanto, usar muitas fontes de informação, com as quais criam sua base de conhecimento. Não interessa apenas resolver uma questão específica, mas construir essa base, que será utilizada para realizar novas tarefas

e para compartilhar com outros. Nesse processo, é preciso que os empregados tenham as competências necessárias para que a busca da informação seja feita em fontes adequadas, de modo que encontrem aquela de que necessitam para, uma vez avaliada, ser utilizada na solução das questões que ensejaram essa busca e preservada para futuras necessidades que ocorrerem na rotina do trabalho.

Em geral os usuários internos dos serviços de informação das organizações públicas não têm paciência nem tempo para ir à biblioteca pessoalmente buscar informações. Por outro lado, julgam conhecer a melhor forma de realizar pesquisas, não carecendo de ajuda para esse fim. Essa constatação é um desafio para que as bibliotecas institucionais desenvolvam condutas de gestão que priorizem o acesso e uso da informação e a produção do conhecimento, tornando-se recurso confiável para as necessidades dos usuários. O atual cenário social pode ser visto como oportunidade de renovação para um novo papel: ensinar a lidar com informação, que possibilitará a produção do conhecimento e contribuirá para a inovação e desenvolvimento social.

O bibliotecário nas organizações, além de suas funções básicas de tratar e organizar a informação em suportes tradicionais, como o livro ou revista, e eletrônicos, disponibilizando-a, pode agir como facilitador do processo de competência informacional, de forma a dotar os usuários de habilidade e conhecimento que lhes permitirão utilizar eficazmente essa informação (ABELL, 1998; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; TARAPANOF, 2000).

Para tanto, carece conhecer bem a missão da instituição em que atua e a diversidade de situações do ambiente de trabalho, desenvolver modelos de instrução de competência informacional que reflitam as necessidades de informação desse ambiente e, acima de tudo, capacitar a si próprios com habilidades para o ensino e com o conhecimento das fontes relevantes para a organização, a fim de que possa enfrentar este novo desafio. Assume, assim, atribuições que na realidade não são novas na biblioteca, mas sim adequação de funções que lhes eram afetas, pois já educavam os usuários para utilização da biblioteca e seus recursos, o que alguns autores, como Campello (2003, p. 29), vêem como manifestação precursora de prática de competência informacional.

Tradicionalmente encarregados do levantamento de necessidades informacionais da organização e responsáveis pela seleção e fornecimento de informações, os bibliotecários começam a perceber que, além de suas funções convencionais, outras, com foco no usuário, estão surgindo e devem ser valorizadas. Cabe-lhes demonstrar aos executivos e administradores a importância da competência informacional como parte da educação contínua para os empregados, esclarecendo as formas de promovê-la, os benefícios que

podem ser alcançados, mostrando, também, que a biblioteca já não é um espaço estático e usado apenas para estudo e leitura, mas espaço dinâmico para a construção de competências e conhecimento. Nessa perspectiva, implementando programas de competência informacional, tornam-se agentes transformadores.

Já existe, na literatura revista nesta pesquisa (ABELL, 1998, 2000; BRUCE, 1999; CHEUK, 2002; CLYDE, 2004; DONNELLY; CRADDOCK, 2002; DOWNIE, 2007; HORTON, 2002; KAUFANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005, 2007; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; SECKER, 2002; SHANHONG, 2004; WEBBER, 2003; WEBBER; JOHNSTON, 2000, 2003; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004), registro de experiências de competência informacional no ambiente de trabalho, inclusive em organizações governamentais, nas quais o bibliotecário tem se aproximado dos servidores que executam determinados serviços, oferecendo suporte para utilização dos sistemas informacionais e treinando-os individualmente para o uso da informação, de acordo com necessidades específicas e no contexto de uma tarefa ou projeto que está sendo elaborado.

O manifesto da IFLA/UNESCO (1999) sobre a biblioteca escolar recomenda que uma de suas funções básicas seja apoiar o aluno na aprendizagem e na prática de habilidades de uso e avaliação de informações, independentemente da natureza, suporte ou meio, de modo a proporcionar-lhe competências para o aprendizado ao longo da vida. Tomando de empréstimo essa recomendação, pode-se assegurar que também a biblioteca de organizações e empresas deve assumir essa função, contribuindo de forma permanente para o desenvolvimento profissional dos empregados, para os quais não basta buscar e recuperar informações, mas fazer com que elas realmente possuam sentido, lhes proporcionem uma visão clara do ambiente no qual estão inseridos e lhes permitam utilizá-las de forma a agregar valor à organização. Para isso, é preciso competência para identificar a necessidade de informação, avaliar as fontes criticamente, assimilar e usar recursos informacionais a fim de gerar novo conhecimento. Bruce (1999, p. 33) afirma que competência informacional é uma forma de as organizações atingirem seus objetivos e deve ser uma característica essencial a todos os seus empregados.

Para dar conta dos desafios do ambiente digital da informação, o bibliotecário de organizações pode, portanto, como parte de sua atividade educacional, desenvolver programas de competência informacional. Estará, assim, ampliando suas funções e promovendo a biblioteca, tornando-a mais conhecida por todos os integrantes da organização. Como

observam Cunha e Souza (2006, p. 141), “Novas opções profissionais e novas oportunidades de trabalho surgem exigindo novas formas de atuação.”

Os autores que tratam da competência informacional, entre os quais Campello (2003, p. 29), são unânimes em apontar ser este o momento de ampliar a função pedagógica da biblioteca, repensando-se, por conseguinte, o papel do bibliotecário especializado. Em capítulo no qual se dedica a falar do especialista para lidar com a informação, Davenport (1998, p. 140) assevera que a característica essencial da revolução do computador foi recrudescer e não diminuir a interferência do ser humano para os sistemas de informação, pois as máquinas executam apenas com rapidez as tarefas mais simples, ficando com as pessoas a interpretação, síntese e criação dos recursos informacionais. Somente o ser humano pode realizar de forma eficaz o processo de dotar a informação de significado, agregando-lhe valor. Assim, ele adverte que serviços ou profissionais de informação que acreditam ter como incumbência apenas facilitar a manutenção de uma biblioteca, estão deixando de atentar para importantes fatores sobre os quais deveriam refletir a fim de mudar atitudes e comportamentos em prol da informação e dos usuários, como:

- a) bibliotecários são depositários passivos do conhecimento. Sistematizam e organizam a informação que só circula se for solicitada. É preciso que ele dissemine e divulgue as informações, fazendo-as chegar aos usuários;
- b) bibliotecários priorizam a preservação da informação. Com a intenção de guardarem para futuras gerações o conhecimento e bancos de dados que organizaram, entendem muitas vezes que é essa sua função e tendem a ver o usuário como ameaça, achando que irão se apoderar, estragar ou danificar informações e documentos. Tanto protegem que dificultam ou limitam o acesso à informação;
- c) bibliotecas não criam nem melhoram informação. Só registram, catalogam, armazenam. Não reestruturam ou sintetizam de modo a facilitar sua entrega ao usuário. De um grande artigo, por exemplo, o bibliotecário pode fazer uma síntese para o usuário. Aí, sim, ele reestrutura e gera informação;
- d) o modelo de biblioteca implica em repositório físico. Há uma tendência do bibliotecário em apresentar o acervo de forma atraente e efetiva. Encaminha informações sobre o acervo aos clientes. Com isso poupa seu tempo, mas tira a oportunidade do usuário explorar outras partes do acervo.

Essas atitudes deveriam ser repensadas pelo bibliotecário de modo a tornar os serviços de informação mais dinâmicos e próximos das necessidades do cliente.

Davenport (1998) e Mc Gee e Prusak (1994) destacam a importância do bibliotecário para as organizações, mas sugerem que ele precisa ultrapassar os papéis tradicionais de biblioteca, se envolvendo nas operações, entendendo a forma da organização atuar, se atualizando com as informações empresariais e tendências de administração.

Corroborando as idéias desses teóricos, que percebem o valor do bibliotecário, mas advertem que ele deve gerenciar a informação em consonância com as mudanças dos processos de trabalho e dos avanços da tecnologia, Barbosa (2005, p. 130) afirma que, em relação à gestão da informação de natureza estratégica organizacional, preponderante nas unidades de informação especializada, o bibliotecário mostrou-se pouco qualificado, o que se agrava pelo fato das “[...] diretrizes curriculares nacionais não contemplarem essa demanda social e de mercado.”

Apesar de ser vasta a literatura acerca dos novos papéis que os bibliotecários especializados podem exercer nas organizações (ABELL, 1998; CHEUK, 2002; CLYDE, 2004; CUNHA; SOUZA, 2006; DAVENPORT, 1998; DOSKATSCH, 2002; DOWNIE, 2007; GAWNE, 2001; HORTON, 2002; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005; OMAN, 2001; O’SULLIVAN, 2002; SECKER, 2002; TARAPANOF, 2000; TARAPANOF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002; TEDD, 2003; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004) e sobre a necessidade de que estejam atentos às mudanças para se adequarem a fim de prestar serviços realmente necessários – sobretudo os de órgãos públicos, que lidam com profissionais de alto nível de qualificação e autônomos no uso da tecnologia, – muito se tem que refletir sobre as transformações pelas quais a sociedade globalizada está passando e sobre os impactos das novas tecnologias, para que outras funções, além das tradicionais, que priorizam a organização e guarda do acervo, sejam planejadas e executadas.

O bibliotecário é visto como competente informacional por excelência. O domínio de seu conhecimento é o processo de aquisição e avaliação de recursos informacionais. Ele usa essa base de conhecimento para preparar, disponibilizar e atender demandas de informação, mas conta com uma extensão de possibilidades, principalmente no que se refere à capacitação do usuário para o manejo eficaz da informação e à customização da informação para o cliente.

A insistência dos teóricos da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e da Administração, como Abell (1998), Davenport (1998), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003a, 2003b, 2005, 2007), Lloyd e Williamson (2008), Oman (2001), O’Sullivan (2002), em recomendar que os profissionais da informação se envolvam com os recursos e necessidades informacionais das organizações deve ser realmente avaliada, até porque a

informação hoje não é mais prerrogativa de uma classe específica, dado o seu caráter de interdisciplinaridade, que faz com que outros profissionais dela se ocupem. Isso é fácil de perceber, até mesmo nos cursos de pós-graduação em Ciência da Informação, pela diversidade de formação dos profissionais interessados em conhecer princípios, teorias, conceitos e características da informação para, no ambiente diversificado de suas profissões, se ocuparem, pessoalmente, com os recursos informacionais necessários à execução de suas atividades.

Também é comprovado, em pesquisas sobre gestão da informação empresarial e gestão do conhecimento, que os papéis de liderança estão com profissionais diversos, como administradores, analistas de sistema, engenheiros, sendo pequena a participação do bibliotecário nesse cenário, o que pode demonstrar que seu perfil já não se ajusta às exigências do mercado e das organizações. Essa é também a constatação de Menou (2008), quando observa que na sociedade da informação os profissionais especializados nesse recurso devem ser mais influentes e ocupar cargos de maior visibilidade, o que não está ocorrendo, pois eles “[...] passaram para um papel auxiliar, enquanto profissionais da computação, das telecomunicações ou da comunicação assumiram um papel líder.”

Bruce (1994, p. 13) destaca a importância de os bibliotecários adotarem uma posição de liderança em relação à competência informacional, apontando algumas formas como:

- a) demonstrar compromisso com a iniciação de programas de instrução em competência informacional;
- b) promover treinamento em competência informacional por meio de boletins de notícias e relatórios anuais;
- c) desenvolver um programa com os princípios, objetivos e metas da competência em informação;
- d) desenvolver estratégias eficazes para avaliação dos resultados da aprendizagem com o treinamento.

Ela também adverte que o papel da biblioteca na competência em informação deve ser implícito no planejamento, não só da própria biblioteca como também no de qualquer divisão de serviços de informação à qual pertence, devendo, ainda, fazer parte do planejamento mais amplo da instituição. Ressalta que o bibliotecário, mesmo que não seja responsável pelo treinamento, deve, necessariamente, se envolver com o planejamento para tal.

Percebe-se, assim, a importância dos bibliotecários assumirem liderança nos processos que envolvem qualquer aspecto referente à informação nas organizações e, em matéria de competência informacional, refletirem acerca do papel da biblioteca em prover treinamento

para esse fim. Antes, porém, é preciso que essa idéia seja propagada por meio de palestras, avisos em murais, divulgação na intranet, conversas com colegas e direção, para conscientizar e demonstrar, com exemplos já implantados, a relevância do tema.

O reconhecimento do valor econômico da gestão da informação e do conhecimento aumenta cada vez mais nas empresas e organizações, vislumbrando-se muitas oportunidades que poderão favorecer os profissionais da informação. Os recursos informacionais são a base para as mais variadas atividades nas organizações, mas, conforme adverte Abell (1998, p. 211, tradução nossa), “[...] a questão é saber se os profissionais da informação vão se beneficiar realmente dessas oportunidades ou se outras profissões irão assumir a liderança.”

É urgente, sem dúvida, para nós, profissionais da informação, compreendermos com precisão o papel que nos cabe nesse cenário complexo que nos circunda. É urgente procurarmos um sentido mais abrangente e dinâmico para as atribuições do velho bibliotecário. É indispensável, por fim, alcançarmos uma nova mentalidade, a partir da qual possamos assegurar uma participação mais efetiva na sociedade do futuro. (ODDONE, 1998, p. 9).

Ao investigar a percepção do bibliotecário de órgão público – que, em essência, tem um compromisso implícito com a coletividade – acerca da competência informacional no ambiente de trabalho, intenta-se fazê-lo refletir sobre sua função como agente público responsável por muito mais do que coletar e disponibilizar informações para serem demandadas quando necessárias, o que reduz sua missão, principalmente no ambiente tecnológico no qual atua. Socorre-se a ABELL (1998, p. 212, tradução nossa) que, com base em experiência advinda da prática e do conhecimento, assevera:

As oportunidades para a biblioteca e os profissionais da informação, com uma combinação apropriada de tradicionais e novas habilidades informacionais, organizacionais e de negócios estão expandindo e continuarão a crescer. Ao mesmo tempo, são imensas as oportunidades de fornecer treinamento de competência em informação e desenvolvimento profissional para muitas pessoas. A base teórica e a competência inerente dessa profissão poderiam impulsionar as pessoas para novos papéis; poderiam ser aplicadas em novas formas; e poderiam ser exploradas mais eficazmente do que nunca.

Completa O’Sullivan (2002, p. 13, tradução nossa), que o bibliotecário só terá êxito nesse desígnio “[...] se deixar o conforto de suas carteiras de trabalho e usar suas habilidades em informação para entender o funcionamento de suas organizações.”



## 2.8 TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Kuhlthau (1996, p. 8), em pesquisa sobre uso da informação, realizada em diferentes ambientes de trabalho, concluiu que os funcionários precisam de assistência e de maior interação com bibliotecários, os quais devem participar ativamente das suas tarefas de busca de informação. No estabelecimento dessa parceria, é que o bibliotecário pode aconselhar sobre os recursos e o processo que leva o usuário ao conhecimento do conteúdo e do contexto, e, sobretudo, mostrar que o importante não é só recuperar a informação que se precisa, mas procurar desenvolver, durante o processo, o pensamento crítico, observando o aspecto ético do uso da informação.

Isso requer alterações no trabalho do bibliotecário, mas, como observa Oddone (1998, p. 2) parte desses profissionais mostra “[...] uma inusitada indiferença em relação à crescente relevância de sua situação profissional no contexto das sociedades modernas.”

Assim, enquanto alguns preconizam que os bibliotecários são especialmente indicados, pelos conhecimentos que detêm, para preparar e formar outros no desempenho eficaz do uso da informação (ABELL, 1998; BREIVIK, 1999, 2005; BRUCE, 1994; CAMPELLO, 2003; CLYDE, 2004; DUDZIAK, 2001; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005, 2007; OMAN, 2001; O’SULLIVAN, 2002; PEJOVA, 2002; TARAPANOF, 2000; TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002; TEDD, 2003), tal posicionamento não é universalmente partilhado por todos, como Isaacson (2003, p. 1, tradução nossa), que assume uma posição polêmica e contrária a uma tendência quase generalizada da classe bibliotecária, declarando que “[...] Eu não acho que nosso negócio seja competência informacional.” Considera que sua função é simplesmente ensinar aos usuários como devem utilizar os serviços da biblioteca, não se envolvendo, portanto, em questões de aprendizagem e desenvolvimento de pensamento crítico, por exemplo.

Cumprir lembrar que, de acordo com Doyle (1994), para aprender a ser competente em informação é preciso que as pessoas adquiram atributos, com os quais desenvolverão o pensamento crítico para resolução de problemas e se tornarão aprendizes independentes ao longo da vida. Tais atributos são:

- a) reconhecer que precisa de informação para tomada inteligente de decisão;
- b) formular questões baseadas em necessidades de informação;
- c) identificar fontes de informação;

- d) desenvolver estratégias de pesquisa;
- e) acessar fontes de informação;
- f) avaliar, organizar e usar informação. (DOYLE, 1994, p. 3, tradução nossa).

Especificamente no ambiente de trabalho, Hepworth (2008) diz que o empregado deve ser capaz de:

- a) identificar as necessidades de informação;
- b) refletir sobre as práticas de informação;
- c) organizar a informação;
- d) comunicar a informação;
- e) recuperar informações;
- f) acessar informações necessárias;
- g) adaptar informações às necessidades;
- h) avaliar criticamente a informação.

Um programa de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho, portanto, deve ter como objetivo dotar os trabalhadores dessas competências. Implantar treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho não é uma função tradicional do bibliotecário especializado, mas uma vez implementado, tal tipo de programa reforça o valor da biblioteca, preenche uma necessidade cada dia mais visível para as organizações e amplia o papel do bibliotecário para além de mero fornecedor de informação.

O conceito de treinamento no ambiente de trabalho, como assinala Chiavenato (2004, p. 338), tanto pode ser considerado uma via para alavancar o desempenho em determinado cargo, como processo por meio do qual alguém é preparado para desempenhar com excelência tarefas do cargo que ocupa. Treinamento é visto por Chiavenato (2004, p. 339) como

[...] uma experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo [...] pode envolver uma mudança de habilidades, conhecimento, atitudes ou comportamento.

Esse parece ser um conceito adequado ao que seja treinamento ou educação para competência informacional no ambiente de trabalho. Representa um esforço empreendido por uma organização para facilitar a aprendizagem dos empregados em competência que afeta suas atribuições profissionais. Essas competências incluem conhecimento, atitudes e habilidades necessários para o sucesso de alguma atividade, no caso, aquelas relacionadas ao manejo da informação.

Nesta pesquisa, treinamento será apreciado sob duas perspectivas:

- a) treinamento em competência informacional para os servidores das organizações;
- b) treinamento que os bibliotecários necessitam para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho.

### **2.8.1 Treinamento em competência informacional para os servidores das organizações**

A fim de implementar programas de treinamento em competência em informação no ambiente de órgãos públicos, é preciso, sobretudo, que os bibliotecários elaborem um planejamento eficaz. Inicialmente, é necessário que seja identificado, nas diversas unidades e setores, o que exatamente significa para os servidores usar informação, que valor pode agregar aos serviços que são desenvolvidos como objetivos da instituição, quais as lacunas existentes em termos de informação, quais as informações internas e externas mais importantes e suas fontes, enfim conhecer e avaliar a infra-estrutura de informação do órgão (ABELL, 1998; DAVENPORT, 1998; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005, 2007; LLOYD; WILLIAMSON, 2008; OMAN, 2001). Para que sejam entendidas as características informacionais do órgão público onde se pretende realizar treinamento, aconselha-se a utilização de questionário, para identificar o nível de competência informacional dos servidores, o grau de competência que se deseja atingir para a organização, quais tecnologias são disponibilizadas para os servidores e quais habilidades tecnológicas eles já possuem. Com esses dados, é possível adaptar e customizar programas, para que o treinamento realmente produza resultados positivos e opere mudanças nos hábitos e habilidades informacionais dos servidores.

Em órgãos públicos, atenção especial deve ser dada à questão das fontes, pois como são muito específicas e sujeitas a uma célere dinâmica, qualquer deslize pode comprometer uma decisão ou julgamento. Abell (2000), Bruce (1999), Bundy (1998), Cheuk (2002), Kent (2001), Kirton e Barham (2005), Oman (2001) e O'Sullivan (2002) lembram que é preciso observar que as empresas enfatizam, quando se trata de treinamento relacionado à informação, apenas o aspecto tecnológico, sem atentar que habilidade em tecnologia não prepara os trabalhadores para lidar adequadamente com a informação.

Outro importante aspecto do planejamento refere-se ao número de empregados do órgão público. É necessário levantar, em cada um dos setores, a quantidade de servidores que

participarão do treinamento, verificando-se nível cultural e nível de competências, para que seja analisada a possibilidade de reunir tanto servidores quanto setores, por grupos de interesses informacionais análogos.

Deve ainda constar a definição, dentre os modelos existentes, do que melhor se ajusta à realidade do órgão; estabelecer os indicadores de desempenho para avaliar a competência informacional; e adaptar o treinamento a situações concretas da organização.

De acordo com alguns estudos, como os de Abell (2000), Cheuk (2002), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003b, 2005) e Lloyd e Williamson (2008), existem programas operando adequadamente na esfera educacional, mas que apresentam limitações quando aplicados ao ambiente de trabalho. Daí a importância de analisá-los minuciosamente, a fim de fazer os ajustes necessários.

O planejamento deve, ainda, prever: os obstáculos que podem existir para impedir que a informação seja bem utilizada; as habilidades em informação mais essenciais para a organização; e as ações necessárias para promover o uso eficiente da informação, de modo que traga benefícios para a instituição. Por fim, é importante lembrar que o treinamento deve visar resultados concretos e possíveis. Em vez de pensar em tornar todo o órgão competente em informação, que é um objetivo mais difícil de ser alcançado, é melhor focar em resultados mais modestos, como treinar eficazmente um determinado setor ou um grupo que lida mais intensamente com informações, ou treinar por nível de dificuldade, primeiro abrangendo aspectos relacionados ao uso da internet, depois à utilização de bases de dados especializadas *online*, avançando para ensinar estratégias e técnicas de investigação. Gradativamente, o nível de complexidade do treinamento pode aumentar, incluindo o emprego de operadores booleanos e procedimentos para gravação dos resultados, até chegar à avaliação e uso ético dos recursos informacionais, às questões de citação e direito de autor e ao desenvolvimento do pensamento crítico. À medida que os resultados positivos forem ocorrendo, é fundamental que sejam exaustivamente divulgados, mostrando-se os benefícios alcançados, pois essa será a melhor forma de propaganda do treinamento.

A metodologia do treinamento descreve as formas que podem ser utilizadas para ensinar os servidores a utilizarem adequadamente a informação. Vários métodos são sugeridos para treinamento no ambiente de trabalho, entre os quais *tutorials*, elaboração de manuais, cursos em grupo ou individuais, nos quais os trabalhadores estudam e realizam as atividades práticas sugeridas, instrução *online*, cursos à distância, instrução individual aliada ao desenvolvimento de uma atividade específica, seminários e palestras, ou a conjugação de métodos, de acordo com a realidade de cada ambiente de trabalho (CHEUK, 2002; SPITZER; EISENBERG;

LOWE, 1998). O ideal é que cada biblioteca encontre a forma que lhe seja mais confortável e que lhe pareça mais eficiente.

Secker (2002, p. 6), em artigo no qual analisa as bases filosóficas de um programa de treinamento em informação na biblioteca de um laboratório de pesquisa do governo, na Austrália, sugere métodos particularizados, centrados no usuário, com ênfase no relacionamento construído entre ele e o bibliotecário, aproveitando cada contato para se converter em uma prática educativa.

Treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho exige uma mudança positiva na missão educativa da biblioteca. Não se trata de visita programada à biblioteca, ou das tradicionais orientações, muitas vezes ensinadas fora de um contexto específico. Expande-se o conceito de educação de usuários, com ênfase no comportamento informacional, e o centro de tudo é a aprendizagem ao longo da vida. O bibliotecário precisa estar cômico das diferenças entre treinamento em competência informacional e práticas habituais de instrução de usuários. Para tanto, deve priorizar o pensamento crítico, levando o usuário a avaliar a pertinência e relevância da informação que recuperou, em função da sua necessidade. Deve, ainda, ajudá-lo a relacionar a nova informação a uma base de conhecimento já existente, incorporando-a e organizando-a para posterior utilização, atentando também para os aspectos éticos dela decorrentes, bem como para os benefícios que o compartilhamento das informações proporciona para a organização.

Ensinar competência informacional no ambiente de trabalho é diferente da relação que os bibliotecários desenvolvem com alunos em bibliotecas educacionais (SECKER, 2002, p. 1). No ambiente de trabalho, o vínculo será estabelecido entre colegas, prováveis alunos, com os quais o bibliotecário normalmente opera em nível de subordinação, o que pode deixá-lo constrangido. Kirton e Barham (2005, p. 5) admitem que talvez o bibliotecário, nesses casos, sinta-se mais à vontade em ensinar como buscar e encontrar a informação e as fontes mais adequadas, do que ensinar a avaliar e usar a informação para resolver problemas ou integrar o acervo de conhecimento do profissional, pois acredita que essas sejam habilidades inerentes aos especialistas.

Importante relato de programa de treinamento em competência informacional é feito por Secker (2002), que descreve a experiência realizada com cientistas de alto nível de especialização do *Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation (CSIRO)*, agência nacional de ciência da Austrália, um dos maiores centros de pesquisa do mundo em diversas áreas do conhecimento.

O programa, que segundo Secker (2002, p. 1) tem dado resultados muito positivos, foi desenvolvido por bibliotecário especializado em gestão da informação e adota uma abordagem humanística, com métodos particularizados e ênfase no relacionamento entre o usuário e o bibliotecário. Secker chama atenção para o fato de que grande parte da equipe de funcionários, com a qual o instrutor trabalha, ocupa o mais elevado *status* na organização, com alto nível de instrução, normalmente doutorado ou PhD. Entretanto, são cientistas fortemente motivados a usar informação, não constituindo, portanto, esse nível de formação, óbice a que o treinamento se desenvolva satisfatoriamente. Vale ressaltar a observação da autora no sentido de que

Ensinar habilidades de informação para pessoal altamente inteligente em uma organização orientada para o conhecimento é uma situação que muitos bibliotecários poderiam desejar. Embora haja culturalmente a idéia de que os cientistas teriam dificuldade em admitir que não sabem algo, este foi raramente o caso no CSIRO. A equipe de cientistas é perita e altamente especializada no seu campo de atuação, mas a maioria reconhece que outros são especialistas em outras áreas do conhecimento. (Secker, 2002, p. 2).

Assim, desde que o responsável pelo treinamento tenha segurança no que pretende transmitir, não há empecilho ou dificuldade, nos órgãos públicos, por exemplo, em ensinar a pessoas de nível hierárquico superior ao do instrutor ou do profissional da informação.

Um aspecto que tem sido recomendado pelos estudiosos da competência informacional no ambiente de trabalho é o estabelecimento de parcerias que o bibliotecário deve realizar com outros setores e departamentos da instituição ou mesmo com colegas de outros órgãos. Esse é, *verbi gratia*, o entendimento de Cunha (2007, p. 104), que vê, nessa providência, possibilidade de ampliar o reconhecimento da biblioteca na organização.

Em abordagem sobre quem seria o responsável em transmitir ensinamentos de competência informacional, Bruce (1994, p. 10) destaca a importância da colaboração, entendendo que cada membro da organização deve se envolver no treinamento, posição razoável, pois de nada adianta um bom planejamento e uma instrução eficazmente transmitida se os trabalhadores não estiverem empenhados, se a administração não apoiar, se departamentos como gestão de pessoas e de tecnologia, cada um com as peculiaridades de suas atribuições, não participarem do processo. Lloyd (2003b, p. 90) ratifica a percepção de Bruce de que parceria entre os diversos segmentos, como bibliotecários, educadores, administradores e empresas proporcionará uma estrutura adequada para o desenvolvimento de programas de treinamento.

Não se pode deixar de destacar a importância do envolvimento de associações profissionais e científicas da área de informação, tanto contribuindo para a capacitação dos profissionais como sugerindo e apresentando especialistas que podem participar, como palestrantes convidados, dos treinamentos nas organizações.

As iniciativas de treinamento, por meio de ações isoladas da biblioteca, não costumam proporcionar resultados positivos. Há maior tendência a serem bem sucedidas quando são vinculadas a algum plano de desenvolvimento de pessoal já existente na organização, ou mesmo a algum sistema compensatório, como pontuação por curso realizado, por exemplo, uma vez que os empregados normalmente, antes de saber os benefícios, tendem a perguntar “[...] o que é que eu ganho com isso?” (OMAN, 2001, p. 23, tradução nossa).

No planejamento, é preciso que seja prevista ampla explicação desse aspecto ao corpo administrativo, aos potenciais parceiros internos e aos empregados. É aconselhável, ainda, se munir de dados que possam representar os benefícios alcançados com o treinamento e, segundo Oman (2001, p. 6), a experiência tem comprovado que os parceiros internos, como gestão do conhecimento – que administra os ativos de conhecimento das organizações – e recursos humanos – que assegura a valorização dos indivíduos – em organizações da aprendizagem, são abertos a iniciativas com as unidades de informação, pelas vantagens que representam as competências inerentes aos profissionais dessas unidades.

Não tratando especificamente de competência informacional no ambiente de trabalho, mas pela importância da sua contribuição para que o tema seja consolidado no Brasil, e pelas reiteradas referências aos seus trabalhos, saliente-se que Dudziak (2001, p. 131) também aponta a cooperação como um pressuposto fundamental para que se desenvolvam treinamentos em competência informacional.

Estudos como o de Nimon (2001) propõem que princípios de ensino e de aprendizagem sejam estabelecidos para o desenvolvimento das habilidades informacionais, dos quais alguns são fundamentais para o treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho:

- a) a habilidade deve ser ensinada funcionalmente, no contexto de um tópico de trabalho, em vez de em exercício separado;
- b) o aprendiz deve compreender o significado e a finalidade da habilidade, e ter motivação para desenvolvê-la;
- c) o aprendiz precisa praticar a habilidade com supervisão do bibliotecário, com avaliação imediata para saber onde acertou ou falhou em seu desempenho;
- d) a habilidade deve ser apresentada em níveis crescentes de dificuldade, do mais simples ao mais complexo;

- e) o aprendiz deve ser ajudado, em cada estágio, a generalizar as habilidades, aplicando-as em situações variadas;
- f) o programa de treinamento deve ser flexível para permitir que as habilidades sejam ensinadas à medida que forem necessárias para o funcionário, podendo várias habilidades ser desenvolvidas simultaneamente. (NIMON, 2001, p. 3, tradução nossa).

Estudos conceituais têm sido realizados por Abell (1998, 2000), Bruce (1998, 1999), Cheuk (2002), Clyde (2004), Donnelly e Craddock (2002), Downie, (2007), Kauhanen-Simanainen (2005), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003a, 2003b, 2005, 2007), Lloyd e Williamson (2008), Oman (2001), O'Sullivan (2002), Secker (2002), Shanhong (2004), Webber (2003), Webber e Johnston (2000, 2003), Winterman, Skelton e Abell (2004) sobre a forma como os processos de informação ocorrem no local de trabalho e sobre experiências em competência informacional já implementadas. Explorando a complexidade do uso da informação no ambiente de trabalho, esses estudos demonstram que os princípios gerais do conceito de competência informacional, além de dar subsídios àqueles interessados em desenvolver e implementar programa de educação para competência em informação em suas organizações, podem ser adaptados e utilizados pelos bibliotecários para a implantação de novas diretrizes no gerenciamento da informação.

Doskatsch (2002) aconselha que uma estratégia que os bibliotecários devem utilizar para ampliar o conhecimento sobre práticas relacionadas à educação para a competência informacional seja a participação e o compartilhamento de experiências bem sucedidas, não só com os colegas de profissão, mas com os colegas e gestores da organização.

Coadunando com esse entendimento, Cheuk (2002, p. 11) defende que os bibliotecários deveriam tentar sensibilizar a comunidade empresarial por meio de apresentações em conferências e publicações em revistas especializadas em matérias voltadas para o mundo dos negócios.

Entende esta pesquisadora que essas experiências devem ser divulgadas tanto em publicações especializadas da área de Ciência da Informação quanto em revistas pedagógicas, bem como em eventos e publicações de outras áreas do conhecimento, e não só às ligadas à informação. Dessa forma, toda a sociedade, principalmente dada a importância da competência informacional no contexto dos órgãos públicos, pode conhecer esse novo conceito e o relevante papel que o profissional de informação pode desempenhar, no sentido de tornar os indivíduos mais preparados para lidar com os recursos informacionais públicos.



## 2.8.2 Treinamento que os bibliotecários necessitam para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho

A segunda perspectiva sobre treinamento abordada nesta pesquisa diz respeito à necessidade de que os profissionais da informação se preparem para empreender o desafio de treinar trabalhadores em suas organizações. A expectativa é de que esses profissionais sejam, por natureza, competentes em matéria informacional. Mas, estão eles de fato capacitados para o desafio de instruir em competência em informação? Não se trata mais de saber se executam bem serviços técnicos, se administram satisfatoriamente unidades informativas. Trata-se de ensinar, não só habilidades, mas a construir conhecimentos.

Na sociedade contemporânea, o universo do trabalho tem sido alvo de constantes transformações, em função da incorporação das modernas tecnologias de informação, as quais alteram a vida do trabalhador, exigindo que se torne mais qualificado. Os profissionais da informação foram, possivelmente, os mais atingidos por essas transformações, uma vez que a tecnologia interfere diretamente no seu objeto de trabalho, qual seja a informação. Por esse motivo, a educação para que se mantenham competitivos, deverá privilegiar, como se depreende dos ensinamentos de Silva e Cunha (2002, p. 81), “[...] a criatividade, a interatividade, a flexibilidade e o aprendizado contínuo”, características imprescindíveis à capacitação desse profissional, como agente educativo da competência informacional.

Passos e Santos (2005) também esclarecem:

[...] as informações recebidas e o conhecimento construído, enquanto nos formamos profissionalmente, são instrumentos de trabalho que serão utilizados de acordo com a ocasião, mas que não serão suficientes, e necessitarão ser acrescidos de novas técnicas, novos conhecimentos, novas informações e adaptações. [...] toda e qualquer profissão necessita assumir a política de uma educação continuada, para ver garantidos os seus direitos de competição diante da abertura de mercados. (PASSOS; SANTOS, 2005, p. 10).

Para que o bibliotecário planeje, execute e avalie satisfatoriamente programas de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho é preciso que ele próprio tenha habilidades específicas para esse fim.

Com o avanço dos estudos e das práticas relacionados à competência informacional, as questões pertinentes à educação de usuários passaram a ser temas mais intensamente discutidos pela Ciência da Informação e pela Biblioteconomia, com destaque para a atuação e capacitação do profissional da informação, como um dos principais atores na mediação

pedagógica, que demanda competências que vão muito além daquelas que, por formação ou tradição, se espera desses profissionais.

Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 16) mencionam trabalho de Pasquarelli (1993), segundo o qual os cursos de Biblioteconomia formam os profissionais para o exercício das suas funções básicas, mas não lhes fornecem conhecimentos pedagógicos para assumirem atribuições educativas. Exige-se, portanto, de acordo com os autores, que eles busquem formas alternativas de intensificar sua formação, enfocando:

- a) atuação direta com o cliente/usuário e comunidade na qual estejam inseridos;
- b) conhecimentos das fontes de informação;
- c) capacidade de avaliar a qualidade da informação;
- d) desenvolvimento de pensamento estratégico;
- e) atitude voltada ao aprendizado permanente;
- f) compartilhamento e intercâmbio de conhecimentos;
- g) visão sistêmica da realidade;
- h) ampliação da capacidade organizacional;
- i) capacidade de seleção;
- j) capacidade de tomada de decisão.

Espera-se que os cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, as associações e os conselhos de classe percebam a importância desse momento transformador e se envolvam, atualizando e adaptando currículos, os primeiros, e promovendo iniciativas, os últimos, que privilegiem formação compatível com as exigências do processo de ensino de competência em informação, principalmente programas que incluam conhecimento pedagógico. O bibliotecário precisa complementar sua formação, de modo que possa assumir a liderança nos treinamentos voltados para essa competência e, também, para que tenha condições reais de elaborar e desenvolver programas para esse fim. Desse modo, saberá o que realmente deve ser ensinado ao usuário e qual a melhor forma para alcançar esse objetivo.

Assim, como em qualquer outro campo de trabalho da contemporaneidade, é preciso que o aprendizado do profissional de informação, como bem indicado por Silva e Cunha (2002, p. 81), seja contínuo ao longo da vida, para que ele possa atuar com eficácia em ambientes de frequentes transformações, aprendizado que pode ser alcançado pela participação em cursos de atualização, congressos, leitura de pesquisas e de relatos de experiências positivas. O manifesto IFLA/UNESCO (1999) preceitua que, em um ambiente de rede, os bibliotecários escolares, para ensinar habilidades informacionais a alunos e professores, necessitam aprimorar continuamente sua formação, desenvolvendo-se profissionalmente. Nessa busca

contínua por aperfeiçoamento, não só aspectos relacionados com formação técnica devem ser priorizados, mas conhecimento sobre teorias da aprendizagem, para que possam aprender o uso de métodos e técnicas de transmissão de informações. Atitudes voltadas para o saber se expressar e se comunicar, relações interpessoais e trabalho em equipe demandam também constante aprimoramento.

Depreende-se, da diversidade de exigências impostas a uma formação adequada para o ensino da competência informacional, que a preparação profissional para esse fim não é simples. Fica evidente a necessidade de formação em vários níveis e com possibilidades de capacitações diversas, principalmente quanto às novas tecnologias, que exigem atualização constante, uma vez que elas logo se tornam obsoletas, mormente na área da informação. O bibliotecário que não usa a tecnologia em prol da informação fica limitado na sua capacidade de ofertar produtos e serviços informacionais à altura das exigências contemporâneas e, principalmente, de auxiliar o usuário a explorar a informação com os recursos tecnológicos disponíveis.

Quanto às peculiaridades dos órgãos públicos no uso da informação, sobretudo a jurídica, segundo especificação da *AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES* (AALL) (*AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES*, 2001), traduzida e disponibilizada na página da INFOLEGIS Pesquisa Jurídica no Brasil (<http://www.infolegis.com.br/competencias.htm>), as competências exigidas do bibliotecário nessa especialização, além do conhecimento, são as aptidões e habilidades que o tornam apto a lidar com informação de alto nível de especificidade. Para essa associação, em princípio, as competências são adquiridas na educação formal em cursos regulares de Biblioteconomia e Ciência da Informação e, de forma complementar, pela experiência no labor diário e pela educação continuada.

Em biblioteca especializada de órgão público, a preparação para treinamento em competência informacional reveste-se de nível de dificuldade maior. O bibliotecário precisa conhecer bem os hábitos informacionais dos seus usuários e é indispensável que se inteire e se identifique com os objetivos da organização para a qual trabalha, com a literatura de interesse, as fontes de informação mais utilizadas, as bases de dados mais solicitadas e a linguagem jurídica utilizada. O conhecimento criterioso das fontes é um aspecto fundamental, pois, em geral, os órgãos públicos utilizam informações como legislação e jurisprudência passíveis de mudanças constantes.

Outros conhecimentos referentes às teorias de administração, ao gerenciamento, à liderança de equipes de trabalho, a fim de que tenha elementos para melhor conhecer a organização, são necessários.

Tarapanoff (2000, p.36) leciona que o bibliotecário deve utilizar técnicas da inteligência competitiva para agregar valor à informação organizacional e cursar disciplinas como Planejamento Estratégico, Sistema de Inteligência Competitiva, Sistema de Inteligência de Marketing, Sistemas de Comunicação e Informação, Gestão do Conhecimento, Técnicas de Análise e Prospecção para aprimorar sua formação.

As características comportamentais devem também ser alvo de avaliação, pois, para ensinar competência informacional, o bibliotecário precisa ter entusiasmo, motivação, coragem, determinação, empenho, enfim atitudes que podem ser investidas para mudanças efetivas, necessárias quando se trata de relacionar-se com outros em práticas educativas.

Como adverte O'Sullivan (2002, p.13), cabe ao bibliotecário ampliar a visão sobre seu papel e perseguir interesses relevantes para a causa da competência informacional. Dessa maneira, atitude excessivamente tímida pode levar o profissional a se limitar ao reduto da biblioteca, priorizando a organização do acervo, quando o que se espera é que adote uma posição de líder, para que demonstre, aos administradores e colegas da organização, os benefícios que podem ser alcançados com programas de competência informacional.

Relata Doskatsch (2002) que existem na Austrália, Nova Zelândia e Estados Unidos programas específicos para preparar bibliotecários, de maneira que possam exercer papel educativo, tornando-se instrutores efetivos de competência informacional e, ainda, se especializando no desenvolvimento de projetos para esse fim. Nos Estados Unidos, a ACRL desenvolveu um programa de imersão para capacitar bibliotecários, quando as universidades começaram a incorporar competência em informação como prática regular, surgindo uma demanda real por profissionais com essa formação. Vários anúncios para preenchimento de cargos enfatizavam o papel educativo da biblioteca e buscavam candidatos com habilidades de ensino, capacidade de desenvolver currículos e de liderar na aplicação de programas (CLYDE, 2004, p. 10).

Defendendo que para desenvolver programas e ensinar competência informacional os bibliotecários devem ter exata compreensão dos aspectos teóricos e práticos inerentes a essa competência, Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998, p. 202) assinalam que a ACRL constituiu o IIL, com os seguintes objetivos:

- a) preparar os bibliotecários para se tornarem professores eficazes em programas de competência informacional;

- b) apoiar bibliotecários, professores e administradores no desempenho de papéis de implementação de competência informacional;
- c) fomentar novos relacionamentos entre a comunidade educacional para trabalhar no desenvolvimento dos currículos de competência informacional;
- d) oferecer oportunidades para desenvolvimento e mudanças na área da competência informacional.

*Information Power: Building partnerships for learning*, livro que trata das normas referentes à competência informacional e do papel educativo do bibliotecário nesse contexto, também destaca a necessidade desse profissional, como integrante do time de instrutores, atualizar constantemente suas habilidades e competências pessoais para assumir essa função (AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS, 1998, p. 4).

Entendendo que os profissionais de informação precisam se capacitar para tal responsabilidade, Pejova (2002, p. 3) sugere organização de treinamento, seminários e oficinas para bibliotecários, a fim de que seja superada a falta de preparo necessário para a execução de programas de competência em informação. Esses seminários e oficinas devem ter foco em:

- a) atualizar conhecimento sobre competência informacional;
- b) aprender como transmitir habilidades e conhecimento de informação para os usuários;
- c) elaborar programas de competência em informação;
- d) compreender e adaptar *tutorials* e cursos disponíveis, bem como formas de avaliar as habilidades dos usuários;
- e) criar manuais e instruções;
- f) usar a internet como oportunidade para incorporar o conteúdo dos cursos de formação para competência informacional.

No Brasil, algumas iniciativas já estão sendo mencionadas. Dias *et al.* (2004, p. 4) desenvolveram uma metodologia para a criação de programas de capacitação de bibliotecários, de modo que possam atuar como professores de competência informacional, dividida em quatro fases:

- a) primeira fase – diz respeito ao conhecimento do ambiente organizacional e suas necessidades para subsidiar as atividades de planejamento do procedimento formalizado e articulado para a formação em serviço;
- b) segunda fase – trata da elaboração de planos de ação em que são tomadas decisões quanto às estratégias de ação;

- c) terceira fase – corresponde à apresentação de um modelo para o desenvolvimento das ações programadas;
- d) quarta fase – trata da avaliação de desempenho dos indivíduos após a implementação do programa de capacitação em serviço, para os ajustes necessários.

Belluzzo (2005) relata experiência desenvolvida pelo Projeto “São Paulo: Um Estado de Leitores”, da Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo, em oficinas de trabalho, com participação de bibliotecários de bibliotecas públicas e professores dos ensinos fundamental e médio, para mostrar a necessidade de implantar competência em informação, oferecendo orientação teórico-prática para sua consecução.

Referente ainda à formação do profissional da informação, pode-se preconizar que devam perseguir, entre outras, competências que, segundo Augusto, Marques e Venâncio (2007, p. 122), são exigidas pela sociedade do conhecimento, a saber:

- a) capacidade de gestão de estoques de informação para uso futuro;
- b) capacidade de inovação e de liderança;
- c) capacidade de identificação e potencialização de recursos informacionais;
- d) capacidade de fomentar informação comentada e comunicada;
- e) capacidade de utilizar tecnologias com foco nas novas formas de estruturas sociais, mediante a implementação de redes, consórcios, parcerias, terceirização da informação organizacional em ambientes tradicionais e virtuais;
- f) capacidade de mediar o processo de acesso e uso da informação para a produção do conhecimento e do aprendizado ao longo da vida;
- g) desenvolvimento de competências técnicas e sua associação à capacidade de decisão, adaptação e comunicação, além do poder de relacionar-se em equipe, com perfil de liderança, inovação e criatividade.

Dudziak e Villela (2005) registram também experiência em curso de competência em informação para bibliotecários na Divisão de Bibliotecas da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (EPUSP), com o desígnio de capacitá-los, com ênfase na administração por processos e implementação do programa de qualidade em bibliotecas universitárias, a partir da perspectiva da competência em informação como elemento essencial à atividade bibliotecária.

Por fim, muitas das habilidades e recursos para capacitar o bibliotecário, de modo que possa ensinar competência informacional, não serão obtidos no âmbito da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. Em países como Estados Unidos, por exemplo, essas habilidades e recursos são adquiridos em programas de pós-graduação e, muitas vezes, em

outras áreas como Educação, Administração, Psicologia, Comunicação ou Análise de Sistemas, que fornecem os meios necessários para que as dificuldades e desafios peculiares a essa nova prática sejam enfrentados. No Brasil, muitos profissionais estão seguindo essa direção, fazendo especializações e mestrados em áreas distintas da Ciência da Informação, embora não se possa deixar de lembrar que o preparo proveniente da experiência adquirida no desempenho diário das atividades também é fundamental.

## 2.9 OBSTÁCULOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Os estudos relativos à competência informacional no ambiente de trabalho estão apenas se iniciando e, como ainda são poucos os relatos, pesquisadores e organizações que se voltam para essas questões têm encontrado dificuldades, conforme Cheuk (2002, p. 10), Seção 2.4 desta investigação.

Downie (2007, p. 128), em trabalho que objetiva fomentar a discussão sobre o papel do bibliotecário de informação governamental no planejamento e implementação de programas de competência informacional, aponta alguns impeditivos discutidos na literatura sobre o tema, como falta de recursos e de incentivo dos administradores das instituições, além de atitudes dos próprios bibliotecários devido à falta de familiaridade e de habilidade no uso dos recursos informacionais.

Outros obstáculos identificados na literatura revisada (CHEUK, 2002; NIMON, 2001; VIRKUS; METSAR, 2004; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004) que impedem a biblioteca de desempenhar, por meio de treinamentos em habilidades informacionais, o seu papel no apoio à aprendizagem ao longo da vida são:

- a) resistência e desinteresse dos próprios bibliotecários em desempenhar um papel que tradicionalmente não faz parte do seu rol de atribuições;
- b) percepção pública errônea dos papéis das bibliotecas;
- c) alusão de falta de tempo por parte dos empregados. Esse é um obstáculo recorrente na literatura, pois muitos empregados ficam relutantes em deixar o trabalho para aprender habilidades que eles ainda não têm convicção sobre a utilidade, uma vez que não há divulgação de resultados conseguidos com treinamento (SECKER, 2002);

- d) falta de tempo do bibliotecário, em razão do limitado número de profissionais nas bibliotecas e da quantidade de serviços a serem realizados;
- e) falta de entendimento, por parte dos administradores, do que seja realmente competência informacional;
- f) resistência em aceitar o papel educativo do bibliotecário;
- g) falta de consciência das pessoas de que não têm competência informacional;
- h) desinteresse dos empregados em participar de treinamento;
- i) falta de divulgação de programas bem sucedidos de competência informacional, com resultados positivos;
- j) falta de cooperação entre os bibliotecários;
- k) falta de valorização do treinamento como essencial para o trabalho;
- l) administradores entendem que os trabalhadores aprenderão a habilidade de pesquisa por si mesmos;
- m) administradores esperam que os empregados tenham adquirido essa competência na escola;
- n) administradores não valorizam a informação, não vendo razão em treinar para que seja adequadamente utilizada;
- o) falta de entendimento da biblioteca como contribuinte ativo no ensino e na aprendizagem;
- p) relutância em aceitar a biblioteca como parceira em projetos de ensino.

A questão da falta de tempo deve ser discutida, pois nos órgãos públicos é comum os funcionários alegarem falta de tempo para participar de determinados eventos, alguns de interesse cultural ou de lazer, proporcionados pelo setor de recursos humanos, em atendimento às novas orientações da administração, no sentido de melhorar a qualidade do ambiente de trabalho. Para superar essas barreiras, entendem os estudiosos que se devotam a essa matéria que esforços conjuntos entre educadores e organizações devem ser envidados para a promoção da competência informacional, com incentivo à pesquisa, a fim de que sejam demonstrados para as organizações, tanto os custos, se os empregados não tiverem essas habilidades, quanto os benefícios ou lucros de se promover ou recrutar pessoas competentes em informação.

Apesar dessas dificuldades, algumas organizações públicas e privadas têm estado atentas às investigações da área e, mesmo de forma embrionária, têm desenvolvido treinamentos voltados para o aperfeiçoamento dessas habilidades (ABELL, 1998, 2000; BRUCE, 1999; CHEUK, 2002; DONNELLY; CRADDOCK, 2002, DOWNIE, 2007;



KAUHANEN-SIMANAINEN, 2005; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2005, 2007; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; SECKER, 2002; SHANHONG, 2004; WEBBER, 2003; WEBBER; JOHNSTON, 2000, 2003; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004), esperando que seus empregados sejam capazes de manejar com qualidade a informação, conseguindo resultados positivos.

### **3 O CENÁRIO E OS SUJEITOS DA PESQUISA**

---

Como o objetivo geral desta pesquisa é investigar a percepção do bibliotecário de órgão público acerca da competência informacional no ambiente de trabalho, considera-se oportuno uma análise sucinta do seu campo de observação, no caso órgão público da Administração Pública Federal. Não se pretende estudar a Administração Pública em profundidade – razão pela qual não serão discutidas as diferentes acepções do termo, nem as questões jurídicas que sua definição provocam, principalmente sua diferenciação de poderes estruturais do Estado, como Poder Executivo, Legislativo e Judiciário – mas analisá-la apenas no sentido subjetivo, como o conjunto de agentes, órgãos e pessoas que exercem tarefas administrativas. Dessa forma, com fulcro nas lições de Carvalho Filho (2007, p. 10) que fundamentam esta breve apreciação, “[...] todos os órgãos e agentes que, em qualquer desses poderes, estejam exercendo função administrativa, serão integrantes da Administração Pública.” O que se considera, nesse sentido, é o sujeito da função administrativa, aquele que exerce uma atividade pública, como no estudo em tela, o bibliotecário.

Importante, para facilitar a compreensão do que seja Administração Pública, é lembrar que, no sentido objetivo, ainda no dizer de Carvalho Filho (2007, p. 9), consiste na própria atividade administrativa que o Estado desempenha com o concurso dos seus órgãos e agentes.

A noção básica que se tem de Administração Pública é, por consequência, relacionada às atividades administrativas executadas pelo Estado, que dão apoio a todas as instituições políticas no cumprimento das funções de governo, como também ao rol de pessoas e órgãos que exercem essas atividades. A Administração Pública realiza, portanto, as finalidades dessas instituições políticas, que em essência são a produção de serviços, bens e utilidades para a sociedade, como segurança, saúde, educação, justiça, defesa do meio ambiente etc. Logo, de maneira ampla, consiste em toda uma estrutura organizada para prestar serviços a uma coletividade.

Para cumprir seu papel social, como se pode inferir, o Estado deve organizar e movimentar essa estrutura de grande dimensão, bastante diversificada, com exigências técnicas e especializações profissionais e materiais múltiplas, devendo, para isso, realizar uma divisão entre setores, departamentos e unidades do amplo e complexo conjunto de atribuições que lhe cabem.

Chega-se, assim, ao conceito de órgão público como sendo repartições internas, necessárias à organização do Estado, definido por Medauar (2003, p. 57) como “[...] unidades de atuação que englobam um conjunto de pessoas e meios materiais ordenados para realizar uma atribuição determinada.” Logo, não obstante haja ampla discussão sobre aspectos dessa definição, são órgãos públicos, entre outros, os Tribunais Eleitorais, Tribunais do Trabalho, Procuradorias Federais e Procuradorias da Advocacia-Geral da União, os quais fazem parte deste estudo.

A Constituição da República Federativa do Brasil, vigente desde 1988, dispõe que os órgãos públicos integram as entidades estatais que compõem o sistema federativo, constituído pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 1988). Esta investigação refere-se especificamente a órgãos públicos da União.

A idéia inicial da pesquisa foi realizar um censo com todos os bibliotecários da Administração Pública Federal, pois seria a forma de, no entender desta pesquisadora, envolver um número maior de profissionais na discussão e reflexão sobre competência informacional no ambiente de trabalho e sobre o papel que o bibliotecário deve exercer no treinamento para essa competência. Entretanto, devido à dimensão desse universo, foi necessário restringi-lo.

A seleção dos órgãos públicos teve como motivação e critério principal o fato desta pesquisadora integrar o quadro funcional de uma dessas instituições – a Justiça Eleitoral, contando, portanto, com experiência e conhecimento da estrutura e dinâmica dos serviços informacionais desses órgãos, os quais, fundamentalmente, lidam com informação jurídica – e ter interesse em qualquer tópico referente à inovação e ao aprimoramento da prestação desses serviços, mormente com o avanço tecnológico que, conforme registrado na revisão de literatura, tem provocado alterações profundas nas estruturas e nas atribuições das unidades de informação.

Também, como já discorrido no Capítulo 2, referente à competência informacional no ambiente de trabalho, os órgãos públicos, em geral, na sua relação com a sociedade, necessitam produzir e disseminar informações diuturnamente, sendo os serviços voltados para esse fim indispensáveis, não só para que eles cumpram seu papel junto à população, deixando-a informada de seus direitos e deveres, quanto para munir seus agentes do insumo básico para realizarem suas atividades. Nessa perspectiva, a competência informacional é uma possibilidade imediata para ser refletida por aqueles que são responsáveis pela informação nessas instituições, os bibliotecários.

Em relação aos órgãos objeto de observação deste estudo, o Título IV, Capítulo III, artigos 92 a 124, da Constituição Federal tratam do Poder Judiciário Federal, aí incluso, o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, os Tribunais Regionais Federais, os Tribunais do Trabalho, os Tribunais Eleitorais e os Tribunais Militares (BRASIL, 1988).

O título IV, Capítulo IV da Constituição Federal, artigos 127 a 135 (BRASIL, 1988), especifica as funções essenciais à Justiça, que compreendem o Ministério Público – cujos órgãos participantes desta investigação foram o Ministério Público da União, integrado pelo Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público Militar e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – bem assim a Advocacia Pública, representada pela Advocacia-Geral da União, também selecionada para compor o universo de observação deste trabalho.

Ao Poder Judiciário Federal compete julgar e zelar pela aplicação das leis; o Ministério Público tem o dever de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis; e a Advocacia Pública tem a função de representar os interesses do Estado quando este é parte em processos judiciais e extrajudiciais (BRASIL, 1988).

Os órgãos públicos têm autonomia funcional e administrativa e atribuições próprias, estatuídas na Constituição Federal (BRASIL, 1988), que não serão aqui apreciadas, pois a intenção do trabalho é verificar o que percebem seus bibliotecários e não examinar a organização, estrutura e competência dessas instituições públicas. Cumpre lembrar, entretanto, o conceito de serviços públicos, uma vez que a competência informacional é vislumbrada como uma necessidade, justamente para propiciar que esses serviços sejam dotados de qualidade, o que, de acordo com a teoria, é um dos benefícios proporcionados por essa competência no ambiente de trabalho (CHEUK, 2002, p. 8).

Sobejam debates teóricos sobre a conceituação de serviço público, aqui referido a título apenas de melhor entendimento do contexto da pesquisa, que de maneira mais objetiva, assim é definido:

Serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniências do Estado. (MEIRELLES, 1993, p. 289).

As instituições selecionadas para constituir o universo deste estudo – Poder Judiciário, Ministério Público e Advocacia Pública – mantêm, em suas estruturas organizacionais,

unidades de informação, bibliotecas especializadas, nas quais os bibliotecários que participaram desta investigação exercem suas atividades.

Para limitar esse universo a um tamanho que tornasse a pesquisa exequível, restringiu-se o exame até a segunda instância hierárquica. Essas instituições têm o órgão superior, sediado na Capital Federal, ao qual estão vinculados, em alguns aspectos, órgãos de instância hierárquica imediatamente inferior, que são os órgãos regionais ou estaduais, mantendo, ainda, seções e subseções, as quais não integram a investigação.

Alfim, foram considerados como população os bibliotecários dessas instituições em todo o Brasil. Para tanto, foi feito um levantamento, utilizando-se inicialmente a Constituição Federal (BRASIL, 1988), para identificar adequadamente os órgãos públicos. Posteriormente, os portais das instituições selecionadas foram analisados, para verificar suas estruturas e confirmar a existência de bibliotecas. O passo seguinte foi a remessa de mensagens eletrônicas às chefias ou bibliotecários, solicitando o número exato de profissionais lotados em cada unidade e, por fim, foram realizados contatos telefônicos para reiterar o pedido de informações.

Surpreendeu esta pesquisadora o fato de algumas bibliotecas não constarem da página inicial do órgão público, demonstrando que talvez a gestão não a considere um canal informativo essencial para a população. Nesse sentido, foram encaminhadas mensagens eletrônicas a alguns desses órgãos, registrando a lacuna encontrada, um dos quais reconheceu e incluiu o *link* da biblioteca, agradecendo a sugestão. Motivo, portanto, assiste em lembrar os apelos dos teóricos, de que os bibliotecários devem ficar atentos não só ao acervo, mas a todas as possibilidades referentes a suas atribuições, zelando para que os serviços informacionais prestados pela biblioteca sejam relevantes e visíveis (ABELL, 1998; CLYDE, 2004; DAVENPORT, 1998; GAWNE, 2001; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b; OMAN, 2001; O'SULLIVAN, 2002; TEDD, 2003; WINTERMAN; SKELTON; ABELL, 2004).

Determinar o número exato da população foi uma tarefa árdua, pois havia sempre alguma inconsistência nas informações. Concluído o levantamento e totalizado o número de bibliotecários, elaborou-se um mapeamento quantitativo (APÊNDICE A), não havendo, por parte desta pesquisadora, certeza absoluta desse total, uma vez que nem sempre as informações colhidas foram muito precisas, e intercorrências, como licenças por motivo de saúde, desvio de função e férias, dificultaram a totalização. Esse fato, entretanto, não comprometeu o trabalho, porquanto, no dizer de Triviños (1987, p. 132), este tipo de

pesquisa, a qualitativa, “procura uma espécie de representatividade do grupo maior de sujeitos que participarão no estudo. [...] não é em geral preocupação [...] quantificação da amostra”.

Entretanto, foi possível chegar a um número final de 225 profissionais da informação bibliotecários que integram os quadros funcionais do Poder Judiciário Federal, do Ministério Público da União e da Advocacia-Geral da União, lotados nas diversas unidades informacionais e bibliotecas desses órgãos, nos diversos estados e na Capital Federal. A esse número, foi acrescido o total de dez bibliotecários que exercem atividades nos órgãos sediados na cidade de Salvador, Bahia, para os quais o instrumento de investigação selecionado foi a entrevista, por possibilitar contato direto com o pesquisado que, desse modo, fornece informações mais detalhadas e completas.

Os sujeitos respondentes do objeto de estudo, possível de quantificar e identificar, foram os bibliotecários que exercem atividades nos órgãos que integram o campo de observação deste trabalho.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), edição 2002 (BRASIL, 2002), codifica os profissionais da informação sob a rubrica 2612, que se desdobra em:

2612-05 – Bibliotecário – Bibliógrafo, biblioteconomista, cientista da informação, consultor de informação, especialista de informação, gerente de informação, gestor de informação.

2612-10 – Documentalista – Analista de documentação, especialista de documentação, gerente de documentação, supervisor de controle de processos documentais, supervisor de controle documental, técnico de documentação, técnico em suporte de documentação.

2612-15 – Analista de informações – Pesquisador de informações de rede.

Esse documento descreve as atribuições básicas do profissional da informação:

- a) disponibilizar informação em qualquer suporte;
- b) gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação;
- c) tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais;
- d) disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento;
- e) desenvolver estudos e pesquisas;
- f) realizar difusão cultural;
- g) desenvolver ações educativas; e
- h) prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2002).

Como se depreende da leitura da CBO, é amplo o rol de atribuições que o profissional da informação pode desempenhar, não havendo motivo, portanto, para que fique circunscrito apenas aos trabalhos tradicionais da biblioteca.

Esse também é o entendimento de Vergueiro (2001, p. 97) ao afirmar que “[...] Existe uma vasta área de atuação que abrange tudo aquilo que se relacione a recepção e tratamento de informações.”

O bibliotecário de órgãos públicos submete-se à seleção pública para pleitear o exercício profissional. Em recente edital de concurso para o Supremo Tribunal Federal (STF), foram descritas como atribuições essenciais ao cargo de bibliotecário: realizar atividades de nível superior, de natureza técnica, relacionadas ao planejamento, organização, coordenação, supervisão, assessoramento, estudo, pesquisa e execução de tarefas que envolvam acervo bibliográfico, pesquisa e informação (BRASIL, 2008).

## 4 METODOLOGIA

---

Adotar uma metodologia se traduz na escolha de um caminho e na definição de procedimentos a serem cumpridos, a fim de que o objetivo do trabalho seja alcançado.

Com o intuito de integrar este estudo em uma estrutura conceitual e esclarecer sobre a complexidade do processo de pesquisa, de modo que suas estratégias sejam compreensíveis para quantos se interessarem em seguir o mesmo caminho, este capítulo apresenta, define e justifica a metodologia utilizada, descreve suas características e a forma como foi desenvolvida, incluindo universo, sujeitos, instrumentos de investigação utilizados para alcançar os objetivos traçados e procedimentos para tratamento e análise dos dados.

### 4.1 UNIVERSO DA PESQUISA

Como ensina Babbie (2005, p.121), universo é a agregação teórica e hipotética de todos os elementos definidos num *survey*, não especificado quanto a tempo e lugar. No contexto desta investigação, portanto, o universo de estudo é constituído por todas as instituições públicas brasileiras. Por outro lado, conforme o autor, população é a agregação teoricamente especificada de elementos do *survey*, sendo um recorte do universo, no tempo e no espaço. Assim, desse universo, ou seja, das instituições públicas brasileiras, foram selecionadas para constituir a população da pesquisa, as instituições públicas federais voltadas para a garantia dos direitos dos cidadãos, que são aquelas que exercem função jurisdicional e funções essenciais à Justiça, quais sejam: Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União. Oportuno salientar que, instituições, como ensina Silva (2002, p. 841), “usado no plural, é o conjunto de órgãos representativos da soberania nacional [...]”

Essa seleção também levou em conta o fato dessas instituições terem em comum a utilização do mesmo tipo de informações, qual seja, administrativa e jurídica e, como já registrado, de a pesquisadora exercer cargo de bibliotecária em uma delas, a Justiça Eleitoral, tendo, por conseguinte, conhecimento e afinidade com os serviços de informação, o que lhe possibilitou as observações que motivaram esta investigação.



Como as instituições selecionadas funcionam por meio dos seus órgãos públicos, os quais são estruturados hierarquicamente em vários níveis, conforme especificação abaixo, decidiu-se que os sujeitos do estudo, ou seja, os elementos que compõem e representam a pesquisa, extraídos dessa população, seriam os profissionais da informação bibliotecários que exercem atividades nos órgãos de instância superior, que têm sede em Brasília, Capital Federal, e nos de instância imediatamente inferior, sediados em todas as capitais dos estados da Federação. Dessa forma, seria possível conhecer não só a percepção dos bibliotecários locais como também a dos profissionais da informação que atuam em espaços geográficos diversificados, possibilitando diferentes visões do fenômeno analisado e valorizando os achados da investigação.

Instituições e órgãos selecionados:

### **PODER JUDICIÁRIO**

- ***Instância superior:*** Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior Eleitoral, Tribunal Superior do Trabalho, Superior Tribunal Militar, todos com sede em Brasília, DF.
- ***Instância imediatamente inferior:***
  - Tribunais Regionais Federais, em número de cinco, assim distribuídos: ***1ª Região***, sede em Brasília, DF; ***2ª Região***, sede no Rio de Janeiro, RJ; ***3ª Região***, sede em São Paulo, SP; ***4ª Região***, sede em Porto Alegre, RS; ***5ª Região***, sede em Recife, PE;
  - Tribunais Regionais Eleitorais, com sedes em cada capital de estado;
  - Tribunais Regionais do Trabalho, com sedes em cada capital de estado;
  - Tribunal Regional Militar – apenas o do Rio de Janeiro tem biblioteca.

### **MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**

- ***Instância superior:*** Procuradoria-Geral da República, com sede em Brasília, DF.
- ***Instância imediatamente inferior:***
  - Procuradorias Regionais da República, em número de cinco, assim distribuídas: ***PRR 1ª Região***, com sede em Brasília, DF; ***PRR 2ª Região***, com sede no Rio de Janeiro, RJ; ***PRR 3ª Região***, com sede em São Paulo, SP; ***PRR 4ª Região***, com sede em Porto Alegre, RS; ***PRR 5ª Região***, com sede em Recife, PE;
  - Procuradoria-Geral do Trabalho, com sede em Brasília, DF; e Procuradorias Regionais do Trabalho, com sedes em cada capital de estado;

- Procuradoria-Geral da Justiça Militar, com sede em Brasília, DF; e Procuradoria da Justiça Militar, com sede no Rio de Janeiro, RJ;
- Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, com sede em Brasília, DF.

#### **ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO**

- ***Instância superior:*** Procuradoria-Geral da União, com sede em Brasília, DF.
- ***Instância imediatamente inferior:*** Procuradorias Regionais da União, com sede na capital de alguns estados.

Pretendeu-se que este estudo constituísse um censo que, utilizando entrevistas e questionários, analisasse e quantificasse a percepção de toda a população de bibliotecários da Administração Pública Federal que desenvolve suas atividades nos órgãos do Poder Judiciário Federal, do Ministério Público da União e da Advocacia-Geral da União. Entretanto, devido ao índice de recusa, não foi possível lograr esse intento, limitando-se à análise das dez entrevistas realizadas com os bibliotecários desses órgãos que atuam em Salvador e da parcela de questionários recebidos, num total de 78, constituindo-se assim a amostra, que teve representantes de todos os órgãos selecionados (APÊNDICE G).

#### **4.2 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS**

A pesquisa se caracteriza como um levantamento ou *survey*, também chamado enquete ou inquérito, modalidade de método utilizado nas Ciências Sociais que consiste em interrogar diretamente as pessoas cujo comportamento interessa conhecer. Busca informações em um grupo de interesse, os bibliotecários de órgãos públicos, a respeito de dados que se deseja obter, no caso, percepções sobre competência informacional no ambiente de trabalho e papel do profissional nessa perspectiva.

Configura-se como estudo de caráter predominantemente exploratório, pois procura explorar o tema, analisando-o, para que seja mais bem entendido, mas, também é descritivo, por descrever as características de determinada população ou fenômeno, com o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2002, p. 42).

Mesmo não sendo um assunto totalmente novo, e apesar da produção sobre ele crescer rapidamente, ainda não se sabe muito sobre competência informacional no ambiente de trabalho, como também não foi encontrado relato de estudos sobre a percepção do bibliotecário

de órgão público a respeito de tal competência. Assim, esta investigação busca uma primeira aproximação com o tema, a fim de esclarecer conceitos e idéias que poderão ser utilizados em abordagens posteriores. Não testa hipóteses nem teorias específicas, mas examina as questões levantadas, a fim de tentar encontrar tendências que possam contribuir para maior conhecimento acerca da matéria.

De acordo com Gil (2002, p. 41), as pesquisas exploratórias proporcionam maior familiaridade com o tema que se deseja investigar, além de aprimorar idéias e intuições de questões que ainda não foram elucidadas, ou que têm outras possibilidades de serem analisadas. Em geral, assumem as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.

A pesquisa exploratória e descritiva perscruta o maior número possível de informações sobre o que pretende conhecer, sendo essa uma preocupação desta investigação que, ao longo do processo, procurou coligir todos os registros que pudessem favorecer melhor compreensão sobre a competência informacional no ambiente de trabalho. A pesquisa descritiva, como neste caso concreto, pode assumir a forma de levantamento, que se caracteriza em observar, registrar e analisar fenômenos.

Decidiu-se por esse método, muito adequado para utilização do correio eletrônico, opção feita nesta investigação, tanto por possibilitar uma abordagem simples e direta para o conhecimento de atitudes, valores, crenças e motivos como também por ser geralmente visto como o mais apropriado para investigar fatores pessoais.

Utilizou-se uma combinação de abordagem qualitativa e quantitativa para a análise dos dados obtidos. Qualitativa porque foram verificadas e examinadas opiniões, valores e peculiaridades dos sujeitos envolvidos no estudo, para obter uma visão geral sobre a área, sem pretensão de testar teorias. Isso possibilitou uma interação entre os envolvidos, permitindo à pesquisadora melhor sondagem das reações dos entrevistados e interpretação do discurso à medida que se processava, atribuindo-lhe significado. Uma abordagem interpretativa é adequada a este trabalho baseado no contexto social de bibliotecas. Quantitativa porque, no processo de coleta e tratamento de dados, buscou a precisão dos resultados, traduzindo opiniões e informações, em números, sobretudo com base no questionário, para classificá-las e analisá-las, aplicando técnicas estatísticas. Os dados da pesquisa quantitativa foram organizados em gráficos e quadros. Com razão, pois, Valentim (2005, p. 19), ao asseverar que “a articulação da pesquisa qualitativa e quantitativa é importante, porquanto elas devem ser complementares e não excludentes.”

Portanto, este estudo abordou o problema e colheu os dados de forma quali-quantitativa que, ao contrário do que afirmam alguns pesquisadores, não se opõem, mas interagem e se

complementam, não obstante terem diferentes enfoques. Entretanto, devido a sua natureza, que dependia de fatores pessoais e opiniões dos bibliotecários envolvidos, os dados qualitativos foram considerados com maior relevância.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS E INSTRUMENTOS

Como ensina Triviños (1987, p. 138), a pesquisa qualitativa exige que seja dada atenção especial ao informante, razão pela qual os procedimentos de coleta de dados, bem como a escolha dos instrumentos devem ser cuidadosamente previstos. Assim, o processo de pesquisa qualitativa recolhe seus dados por meio de vários instrumentos que proporcionam a obtenção do maior número possível de informações.

Nesta investigação, os procedimentos para coligir os dados foram distribuídos em três etapas, iniciando-se com a revisão de literatura em fontes bibliográficas variadas, seguida de entrevistas estruturadas aos bibliotecários de órgãos públicos objeto do estudo, lotados em unidades sediadas em Salvador, Bahia. A terceira etapa consistiu na aplicação de questionário aos bibliotecários que trabalham em outros estados.

Vale assinalar que, com a primeira leitura da bibliografia selecionada e com o início das entrevistas, começaram também as fases de análise e de interpretação, pois, como bem afirma Triviños (1987, p. 131), o relatório final “[...] vai se constituindo através do desenvolvimento de todo o estudo e não é exclusivamente resultado de uma análise última dos dados.”

Selltiz (1967, p. 273 apud GIL, 2002, p. 115) leciona que as técnicas acima selecionadas são adequadas para reunir informações a respeito do que o indivíduo “[...] sabe, crê ou espera, sente ou deseja, pretende fazer, faz ou fez, bem como a respeito de suas explicações ou razões para quaisquer das coisas precedentes.”

##### 4.3.1 Revisão de literatura

O referencial teórico relacionado à competência informacional, à competência informacional no ambiente de trabalho, ao bibliotecário e à função educativa do profissional da informação foi construído pelo levantamento da produção científica na Ciência da Informação e

na Biblioteconomia. Na Administração, buscou-se entendimento acerca da competência e do uso da informação nas organizações. No Direito, investigou-se a estrutura e organização da Administração Pública e das instituições selecionadas. A revisão de literatura assinalou a existência de estudos sobre o conceito e práticas da competência informacional no ambiente de trabalho e proporcionou entender a questão da competência e a visão dos teóricos da Administração e da Ciência da Informação a respeito do papel do bibliotecário nas organizações, o que enriqueceu o conhecimento da pesquisadora para respaldar a fundamentação teórica e a análise e discussão dos resultados obtidos.

Esta investigação, cumpre registrar, teve na pesquisa bibliográfica, uma das etapas mais estimulantes. Precedeu o início do trabalho e continuou em todo o processo, tanto para descobrir novos tópicos e tendências, uma vez que o tema tem despertado o interesse de pesquisadores em todo o mundo – o que aguçou o empenho de, mais ainda, conhecer – quanto para garantir a inclusão de material mais atualizado, principalmente artigos publicados na internet, que poderiam até mudar o direcionamento da pesquisa.

O material pesquisado nas bibliotecas do ICI e da Universidade Salvador (UNIFACS), inicialmente em fontes formais de informação, como periódicos e livros, foi devidamente organizado e fichado, sendo destacadas as idéias que poderiam nortear a coleta e análise dos dados. Em seguida, a investigação teve continuidade em artigos acessados na internet, em bases de dados especializadas e, posteriormente, em fontes informais de informação, como seminários e encontros, em um dos quais houve a possibilidade de estabelecer contato com Elizabeth Adriana Dudziak, uma das pesquisadoras pioneiras no estudo da matéria no Brasil, que incentivou a pesquisa e confirmou a insuficiência de trabalhos realizados na área, no contexto nacional. Por fim, a revisão de literatura foi ainda complementada com a troca de mensagens eletrônicas com teóricos como Bernadete Santos Campello, Christine Susan Bruce, Elisabeth Adriana Dudziak, Juan Carlos Fernández Molina, Patrícia Senn Breivik, Regina Célia Baptista Belluzzo e Sheila Webber, que teceram comentários sobre a temática analisada. Essa fase da investigação, com a leitura intensiva dos teóricos, ampliou os limites de compreensão da pesquisadora sobre a matéria e esclareceu suas inclinações de estudo.

Cumprido elucidar que, por ser matéria incipiente na Ciência da Informação, a produção científica pertinente se reduz basicamente a artigos de periódicos e a publicações em eventos ou em portais de entidades que apóiam e fomentam a pesquisa em competência informacional. Especificamente de referência ao ambiente de trabalho, foi identificado apenas um livro, o de Goad (1999). Entretanto, quer por terem publicado mais de um trabalho dedicado ao tema, quer por serem reiteradamente citados por aqueles que estão realizando investigações nesse domínio,

alguns nomes já se projetam no cenário internacional como referências essenciais ao estudo do assunto, a exemplo de Abbel (1998, 2000), Bruce (1998, 1999), Cheuk (2002), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003a, 2003b, 2005, 2007), Oman (2001), O'Sullivan (2002) e Webber e Johnston (2000, 2003).

#### 4.3.2 Entrevista

Os dados qualitativos foram obtidos por meio de entrevista estruturada com os bibliotecários dos órgãos públicos já especificados, lotados em Salvador. Para Marconi e Lakatos (2006, p. 197) “[...] a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional.” É uma forma de comunicação, na qual as informações que se deseja obter são transmitidas de uma pessoa, pesquisada, para outra, pesquisador. Foi escolhida como instrumento desta investigação, em razão das reiteradas afirmações dos estudiosos sobre ser a que melhor se ajusta às pesquisas qualitativas, uma vez que permite aprofundamento a respeito do que se quer verificar, além de ter maior flexibilidade, podendo o pesquisador se adaptar a situações inusitadas que podem ocorrer. Os questionamentos, fundados em teorias que interessam ao exame, permitiram respostas detalhadas dos investigados, que participaram, assim, da elaboração do conteúdo do estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2006, p. 199), a entrevista pode ser padronizada ou estruturada, que segue um roteiro pré-determinado; despadronizada ou não-estruturada, que não obedece a roteiro prévio; e painel, que de período em período repete as perguntas às mesmas pessoas. Para maior padronização dos dados obtidos, optou-se pela entrevista estruturada, a qual garantiu que nenhum aspecto do que se desejou conhecer fosse omitido. Entretanto, comentários ou pedidos de esclarecimento foram permitidos, quando relevantes para o estudo.

Uma vez que, conforme ensina Triviños (1987, p. 129), a pesquisa qualitativa se preocupa mais com o processo do que com os resultados ou produto, a elaboração do roteiro da entrevista revestiu-se de cuidados, para evitar a influência excessiva da pesquisadora sobre os entrevistados, de forma que pudessem revelar suas opiniões, tendências e entendimentos do fenômeno estudado.

A parte inicial do roteiro da entrevista (APÊNDICE B) constou de cabeçalho de identificação, com nome da instituição de ensino e do programa de pós-graduação ao qual a

pesquisa está vinculada, seguido do título do trabalho e do convite para participação que, além do nome da orientadora, objetivo do estudo e nota sobre o consentimento do bibliotecário, assegurou o caráter científico da investigação e o sigilo dos dados que poderiam identificar os respondentes. A segunda parte, dedicada à exploração do tema, foi constituída por 18 perguntas.

Elaborado e revisto o roteiro inicial, foi realizado um pré-teste, para verificar se as perguntas estavam claras e objetivas e se apresentavam algum óbice à coleta dos dados de interesse do trabalho. De acordo com Marconi e Lakatos (2006, p. 230), o pré-teste deve ser aplicado a uma amostra reduzida, na qual a seleção é similar à da pesquisa, mas os sujeitos não devem fazer parte da amostra final. Foram intencionalmente selecionados dois profissionais da informação, de dois órgãos que não fazem parte da população estudada, os quais responderam às questões sem dificuldades de entendimento.

Apesar de não ter havido empecilho a que as entrevistas do pré-teste fluíssem de forma natural, depois de analisados os dados, o roteiro inicial foi revisto e modificado, eliminando-se duas questões que não guardavam qualquer relação com os objetivos da investigação, sendo então validado o instrumento.

Dividida em seis blocos, após a redução feita com o pré-teste, a segunda parte do roteiro ficou constituída por 16 questões, de forma a atender aos objetivos da pesquisa. O bloco um, com apenas uma questão, se referiu à titulação; o bloco dois, também com apenas uma pergunta, versou sobre o valor da informação no órgão público; o bloco três, constituído por quatro questões, tratou especificamente da competência informacional no ambiente de trabalho e sobre a forma como os respondentes percebem essa competência; o bloco quatro contemplou a percepção dos bibliotecários sobre treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho, com a formulação de quatro perguntas; o bloco cinco, com três questões, explorou o papel educativo do bibliotecário; e, por fim, o bloco seis, com três perguntas, indagou aos respondentes sobre as necessidades de treinamento para que possam ensinar competência informacional no ambiente de trabalho. Tentou-se ajustar o interesse do estudo ao tamanho do roteiro, de forma que um instrumento muito longo não se tornasse uma barreira à participação na pesquisa.

Foi relevante, quando da elaboração do roteiro, decidir sobre a gravação ou não das entrevistas. Considerou-se a recomendação de Triviños (1987, p. 148) de que, embora seja um processo mais trabalhoso, deveria ser o adotado, para garantir a fidelidade e integridade dos dados, que poderiam ser consultados a qualquer momento. Definiu-se, também, que durante as respostas seriam feitas anotações no roteiro, para consulta no momento da transcrição, caso persistisse alguma dúvida sobre o conteúdo da gravação.

Estabeleceu-se, ainda, que as entrevistas, num total de dez, como demonstra o Quadro 4, seriam presenciais, feitas individualmente no ambiente de trabalho dos respondentes que exercem atividades nos órgãos públicos sediados em Salvador e que os agendamentos seriam por meio de telefone e de correio eletrônico.

<b>Instituição</b>	<b>Total de bibliotecários</b>
PODER JUDICIÁRIO FEDERAL	5
MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO	4
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Quadro 4** – Distribuição de bibliotecários entrevistados, por instituição pesquisada

Iniciadas as entrevistas, que duraram cerca de quarenta minutos a 1h10min, a pesquisadora procurou criar um clima de cordialidade e espontaneidade, para não embaraçar os profissionais que logo no início justificavam e até se desculpavam por não conhecer muito sobre o tema. Em alguns momentos, foi necessário estimular o entrevistado, a fim de que expusesse as idéias com mais clareza e detalhes.

A decisão em gravar as respostas, aspecto que divide a opinião dos teóricos, foi assentida pelos profissionais e não pareceu perturbá-los. Além de proporcionar a vantagem de captar os dados com maior fidelidade do que as anotações, permitiu que a pesquisadora ficasse mais atenta às informações fornecidas. Tão logo concluídas, as entrevistas eram numeradas e transcritas para análise e interpretação.

#### 4.3.3 Questionário

A terceira etapa de procedimentos de coleta de dados referiu-se à aplicação de questionário semi-estruturado, com a perspectiva de reunir dados de um número maior de sujeitos e alcançar os bibliotecários que exercem atividades em outros estados. Definido como “[...] instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito, e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 203), possibilitou conhecer as opiniões, crenças e expectativas dos sujeitos selecionados que, por limitações geográficas, não foram entrevistados. Intentou-se também, com esse recurso, investigar se as percepções expressadas nas entrevistas eram comungadas por um número maior de bibliotecários, em princípio de culturas e vivências diferenciadas,



determinando em que medida os dados qualitativos refletiram um padrão mais geral. Ademais, o questionário proporciona, com a padronização das perguntas e a oportunidade dos inquiridos considerarem suas respostas com mais acuro, maior uniformidade nos achados.

Constituído por um conjunto de perguntas pré-elaboradas de forma sistemática, o questionário obedece a uma seqüência e procura extrair dos sujeitos da pesquisa respostas escritas sobre o tema objeto da análise. Na construção desse instrumento, atendeu-se às lições que preconizam rigor e atenção aos detalhes, a fim de que fosse realmente eficaz (BABBIE, 2005; GIL, 2002; MARCONI; LAKATOS, 2006).

Tomou-se como base, para a formação das questões, os fundamentos identificados na revisão da literatura, os resultados da pesquisa qualitativa realizada com a entrevista e os objetivos estabelecidos para esta investigação, optando-se por um questionário com perguntas fechadas, para evitar ambigüidade, facilitar e estimular a participação, uma vez que perguntas abertas podem causar alto índice de recusa, pois as pessoas normalmente não querem utilizar o tempo para esse propósito. Entretanto, como as perguntas fechadas apontam opções e tendências, foi elaborada uma questão aberta, para permitir que os bibliotecários de órgãos públicos exprimissem, com suas próprias idéias, sem qualquer direcionamento, o que entendiam por competência informacional no ambiente de trabalho. Assim constituído, o instrumento possibilitou a análise qualitativa e quantitativa dos dados, apesar de gerar para os respondentes o ônus de ter que se expressar com suas palavras em uma questão e, para a pesquisadora, mais trabalho, com a interpretação e transcrição dos dados.

O questionário (APÊNDICE C) foi estruturado em duas partes: a primeira, integrada por cabeçalho de identificação, com nome da instituição de ensino e do programa de pós-graduação ao qual a pesquisa está vinculada, seguido do título do trabalho e do convite para participação que, além do nome da orientadora, objetivo da investigação e nota sobre o consentimento do bibliotecário, assegurou o caráter científico do estudo, bem como o sigilo dos dados que poderiam identificar os respondentes.

A segunda parte, com as alterações efetuadas após o pré-teste, foi integrada por vinte questões, assim distribuídas: uma sobre titulação do bibliotecário; uma sobre tipo de órgão ao qual a biblioteca é vinculada; uma sobre o valor da informação no órgão público, na avaliação do bibliotecário; quatro sobre competência informacional no ambiente de trabalho; seis sobre treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho; cinco sobre o papel do bibliotecário em relação à competência informacional no ambiente de trabalho; uma sobre interesse dos participantes em receber os resultados do estudo; e, por fim, uma opção para o bibliotecário tecer comentários sobre a pesquisa.

Parece ser um detalhe sem significância, mas segundo Babbie (2005, p. 198) o formato do questionário também deve ser considerado com apuro, para evitar confundir, cansar ou desagradar o respondente. Assim, os espaços foram equilibrados e alternou-se a forma de apresentação das respostas, ora usando caixas, ora apenas colchetes, para não se tornar um instrumento monótono. O desenho dos itens foi flexível, produzindo-se perguntas dicotômicas ou de alternativas fixas, tricotômicas e de múltipla escolha.

Para testar a qualidade do instrumento, bem como a objetividade e clareza das questões formuladas, foi feito um pré-teste, “[...] testes iniciais de um ou mais aspectos do desenho da pesquisa” (BABBIE, 2005, p. 303), em dois momentos. No primeiro, foram encaminhados questionários em *MS-Word*, por correio eletrônico, para quatro bibliotecários de órgãos públicos não abrangidos pelo estudo, os quais demonstraram algumas dúvidas e sugeriram modificações e redução do número de perguntas. Foi feita uma revisão, inclusive na parte inicial, relativa ao convite e esclarecimentos, procedendo-se a alterações e reduzindo-se o número de questões para vinte, sendo as duas finais referentes a sugestões e indicação do desejo de receber os resultados do trabalho. Avaliou-se também o tempo médio de preenchimento, em torno de 15 a 20 minutos, considerado adequado. No segundo momento, utilizando-se portais, na internet, foram selecionados dois órgãos públicos que não integram a população investigada, e encaminhados questionários para duas bibliotecárias que a eles responderam, sem qualquer recomendação ou crítica. As respostas foram examinadas e, considerado satisfatório, validou-se o instrumento.

A versão final também foi formatada em *MS-Word*. Para a distribuição dos questionários, o primeiro passo foi verificar, nos portais dos órgãos públicos, os endereços eletrônicos das bibliotecas. Quando esses endereços não constavam da página, utilizava-se o telefone para informar sobre a pesquisa, solicitar o número total de bibliotecários do órgão, bem como o endereço eletrônico para remessa do instrumento de coleta de dados.

Os questionários foram encaminhados como anexo, por correio eletrônico (APÊNDICE D), em 14 de maio de 2008, em mensagem informando sobre o objetivo da investigação e a importância do tema, retornando os primeiros preenchidos no mesmo dia. Era enviada, então, aos participantes, mensagem eletrônica de agradecimento (APÊNDICE E). Em 27 de maio, como o índice de respostas era baixo, foram reencaminhadas mensagens eletrônicas (APÊNDICE F) reiterando-se o pedido, esclarecendo-se que o tema é atual e muito discutido internacionalmente, tendo então recebido um número maior de questionários preenchidos. Como o retorno continuava baixo, esforços foram envidados para que a coleta fosse representativa por instituição, ou seja, que de cada órgão público, pelo menos tivesse um

respondente, meta que foi alcançada depois de realizadas várias ligações telefônicas solicitando diretamente das chefias ou dos profissionais, apoio para a pesquisa, que foi concluída em 10 de junho, com o total de 78 questionários preenchidos, conforme Quadro 5. Depois de encerrado o prazo previamente comunicado, foram recebidos quatro questionários, que não puderam ser processados, uma vez que os procedimentos estatísticos já estavam em andamento.

Instituição	Número de bibliotecários	Total de questionários recebidos	%
PODER JUDICIÁRIO FEDERAL	159	53	33,3
MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO	53	18	33,9
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO	13	7	53,8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>225</b>	<b>78</b>	<b>34,7</b>

**Quadro 5-** Distribuição de bibliotecários que responderam ao questionário, por instituição pesquisada

À medida que eram recebidos, os instrumentos iam sendo lidos, para verificar se estavam devidamente preenchidos e, para preservar a identificação dos respondentes, foram numerados seqüencialmente, relacionados nas tabelas elaboradas para controle de recebimento, por órgão público, e arquivados em pastas, para posterior tabulação.

#### 4.4 PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Analisar, para Marconi e Lakatos (2006, p. 27) “[...] significa estudar, decompor, dissecar, dividir, interpretar. [...] observar os componentes de um conjunto, perceber suas possíveis relações.”

Previamente à coleta, análise e interpretação das informações, seguindo a metodologia proposta em Marconi e Lakatos (2006) e Gil (2002), foram estabelecidos procedimentos para seleção, codificação, tabulação e cálculos estatísticos.

A pesquisa de natureza qualitativa produz grande quantidade de conteúdos, sendo necessária a observância de procedimentos, para possibilitar melhor interpretação e apresentação sistematizada. O principal desafio da pesquisa é conferir significado a essa quantidade de conteúdos.

As respostas referentes às entrevistas foram avaliadas e transcritas, imediatamente após o término de cada coleta de informações, em arquivos *MS-Word*, ouvindo-se as gravações, e utilizando-se as anotações feitas no roteiro. Posteriormente, foram selecionadas, agrupadas e

analisadas uma a uma, de acordo com os elementos comuns entre elas, a fim de eliminar ambigüidades. A transcrição logo depois de realizadas as entrevistas imprime um cunho de fidelidade e aprimoramento do conteúdo. Não utilizando esse procedimento, há o risco de que alguns elementos identificados no processo de coleta, como ênfases, incertezas, receios etc. sejam esquecidos ou omitidos.

As informações foram tabuladas segundo categorias temáticas identificadas para análise das questões. A interpretação das entrevistas e da pergunta aberta do questionário, para atribuir sentido às informações coletadas, foi feita por meio da técnica de análise de conteúdo, dando-se relevância às respostas, de acordo com os termos utilizados e seus significados. Alguns trechos das entrevistas são usados para ilustrar e reforçar as impressões dos entrevistados. Vale esclarecer que se definiu conferir código à transcrição das entrevistas, constituído pela letra “E”, seguida da seqüência 1 a 10, razão pela qual os depoimentos dos bibliotecários entrevistados são citados com tal identificação.

Em relação à pesquisa quantitativa, os questionários, à medida que chegavam à caixa de entrada do correio eletrônico eram conferidos, verificando-se a ocorrência de falhas que pudessem comprometer a análise. Recebiam, então, um código, composto pela letra “Q” e pelo número de seqüência, de 1 a 78, para preservar, durante o tratamento dos dados, a identificação que o correio eletrônico possibilita.

O banco de dados foi elaborado no Microsoft Office Excel (versão 2003) e analisado no *software* Epi Info (versão 6.0), que realizou a correção dos dados digitados, com o objetivo de eliminar possíveis erros ou inconsistências. Foi feita uma análise descritiva (frequência absoluta/relativa), com a finalidade de identificar as características gerais e específicas dos dados obtidos, os quais foram organizados em gráficos, tabelas e quadros descrevendo os resultados.

Todos os dados coletados por meio dos questionários e as transcrições das entrevistas foram preservados em arquivos eletrônicos. Como não há, no Regimento Interno do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, disposição específica quanto a sua guarda, esses documentos, juntamente com as fitas gravadas, serão mantidos por esta pesquisadora, pelo prazo de cinco anos, seguindo procedimentos éticos e de documentação da pesquisa que vêm sendo adotados na área das Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas, para eventuais necessidades de consultas e comprovações acerca dos dados levantados.

#### 4.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Em geral as pesquisas acadêmicas têm limitações. Tratando-se este estudo de investigar a competência informacional no ambiente de trabalho de órgãos públicos, e como esse ambiente é integrado por diversos sujeitos, considera-se limitação – embora o foco tenha sido a percepção do bibliotecário – ter sido examinado apenas esse profissional, não sendo incluída a escuta de servidores, diretores e até mesmo da população, grande interessada nos serviços públicos. Ter interrogado um só segmento de bibliotecários da Administração Pública Federal, o das instituições que exercem função jurisdicional e funções essenciais à justiça, constituiu-se também redução da pesquisa, que pode ser superada em trabalhos futuros, a fim de abranger representação de todos os níveis e poderes do serviço público, ou de permitir comparações entre órgãos de diferentes hierarquias, especializações e localizações geográficas.

Outro ponto limitativo refere-se ao índice de recusa. Dos 225 questionários encaminhados, foram respondidos 78. Apesar de tentativas em demonstrar a importância da matéria, não se conseguiu motivar os bibliotecários para maior participação, o que felizmente não inviabilizou a pesquisa. Uma das razões que podem ser avaliadas para esse índice de respostas, é a questão cultural da investigação acadêmico-científica não ter, ainda, no Brasil, boa receptividade, o que se pode comprovar com a leitura de diversos relatórios de pesquisa que registram baixo índice de participação e com a constatação de colegas mestrandos que se depararam com a mesma dificuldade.

Especificamente quanto aos bibliotecários, é possível que haja pouca conscientização sobre a importância da aprendizagem contínua como uma necessidade profissional e da participação em pesquisa acadêmica de interesse da área como oportunidade de crescimento e aprendizagem. Assim, a baixa motivação em analisar tema pertinente à profissão contraria a proposição dos teóricos estudados (ABELL, 1998; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2007; LLOYD; WILLIAMSON, 2008; PASSOS; SANTOS, 2005; PEJOVA, 2002; OMAN, 2001; O’SULLIVAN, 2002; SILVA; CUNHA, 2002; TARAPANOF, 2000), no sentido de que o bibliotecário deve se envolver, se atualizar, participar de fóruns, discussões e debates, em assuntos não só afetos ao seu campo específico, mas de forma geral, em qualquer campo relacionado aos interesses da organização em que atua.

Considera-se também limitação a falta de exatidão e rigor na determinação do número de participantes. Houve dificuldade em estabelecer o número total, apesar de contatos

mantidos e mensagens eletrônicas solicitando esses dados, até mesmo às unidades de recursos humanos que, salvo poucas exceções, não responderam à informação solicitada.

Outro aspecto limitador diz respeito ao questionário, pois, como foi anexado em *MS-Word* à mensagem eletrônica, alguns bibliotecários não conseguiram salvar o arquivo, sendo necessário reenviá-los.

Não obstante essas restrições, acredita-se que, ao estimular o debate e reflexão sobre o tema e aumentar o conhecimento a seu respeito, o trabalho não perde seu mérito quanto ao caráter de contribuição do qual se reveste. Por outro lado, incentiva àqueles que demonstraram interesse em conhecer o assunto, a se aprofundarem na busca de informações, agindo como bibliotecários comprometidos e conscientes das transformações pelas quais passa o mundo e a profissão.

#### 4.6 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Como a pesquisa envolveu participação de seres humanos e informações relativas a percepções e sentimentos a eles relacionados e, sobretudo, em se tratando de contexto do ambiente de trabalho de órgãos públicos, no qual os indivíduos se tornam ainda mais reservados e escrupulosos ao se expressarem, receando repercussões indesejáveis, esta pesquisa foi criteriosa nas considerações desse aspecto e nas questões éticas que abrange.

Nesse sentido, foi assegurado aos participantes que não seriam publicadas, nem divulgadas, as informações colhidas que, de alguma forma, pudessem expô-los, constrangê-los ou prejudicá-los. Garantiu-se também que, tanto os bibliotecários, quanto as unidades organizacionais seriam preservados de qualquer forma de identificação, pois, por mais criteriosas que tenham sido as questões, há potencial de alguma delas produzir respostas que os indivíduos não gostariam que a organização soubesse, mormente em relação ao serviço público, que tem uma estrutura hierárquica rígida.

Em atendimento aos procedimentos éticos praticados nas Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas, os dados coletados por meio dos questionários, das fitas gravadas e das transcrições das entrevistas serão preservados em arquivos eletrônicos e mantidos pelo prazo de cinco anos, por esta pesquisadora, para atender qualquer exigência comprobatória, caso seja necessário.

Ainda em relação à ética na pesquisa, resta elucidar que, devido ao atraso no cronograma idealizado e às facilidades oferecidas pelo correio eletrônico, este estudo deixou de encaminhar carta à gestão dos órgãos públicos, informando sobre a investigação que seria realizada com seus servidores, os bibliotecários.

## **5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

---

Foram realizadas entrevistas com dez bibliotecários dos órgãos públicos, conforme Quadro 4, Seção 4.3.2, que integram a população pesquisada e que exercem atividade em Salvador, Bahia, cidade na qual se desenvolveu este estudo. Para não limitar a compreensão do tema a um único contexto, buscou-se verificar se as impressões colhidas nas entrevistas eram comungadas por bibliotecários em uma conjuntura geográfica mais ampla, diversificando-se a coleta para conhecer percepções de uma população de culturas diversas. Assim, foram encaminhadas mensagens eletrônicas com o questionário anexado, para uma população de 225 bibliotecários, das quais retornaram 78 com o instrumento de coleta preenchido, demonstrando um índice de 34,7%, consoante Quadro 5, Seção 4.3.3.

Se, como lecionam Marconi e Lakatos (2006, p. 203), a média alcançada de devolução de questionários é em torno de 25%, poderia ser considerado satisfatório esse percentual de 34,7% obtido (APÊNDICE G). Entretanto, esta pesquisa considerou elevado o índice de recusa, alertando-se, portanto, que não é um resultado conclusivo, mas apenas revela tendências de um grupo de profissionais, as quais podem ser utilizadas para explorações futuras.

A análise e a interpretação dos resultados obtidos com as entrevistas e os questionários são fundamentadas na revisão da literatura e na reflexão crítica feita pela pesquisadora.

No intuito de sistematizar a apresentação e discussão dos resultados, o objetivo central da investigação foi desmembrado em unidades de análise, procurando seguir a mesma estrutura do roteiro da entrevista e das perguntas do questionário, sendo constituídas quatro unidades de análise em torno do tema, que serviram de base para as considerações finais e recomendações da pesquisa:

**5.1 Panorama geral da pesquisa** – compreendido nos blocos 1 e 2 do roteiro da entrevista e nas questões 1, 2 e 3 do questionário, com informações sobre a distribuição dos sujeitos por órgão público, titulação do bibliotecário e valor que o bibliotecário acredita ter a informação no órgão público onde trabalha.

**5.2 Competência informacional no ambiente de trabalho** – buscou esclarecer o que entende o bibliotecário sobre o assunto, se percebe a necessidade de que seja implementado treinamento no órgão público onde atua, como conceitua a expressão,



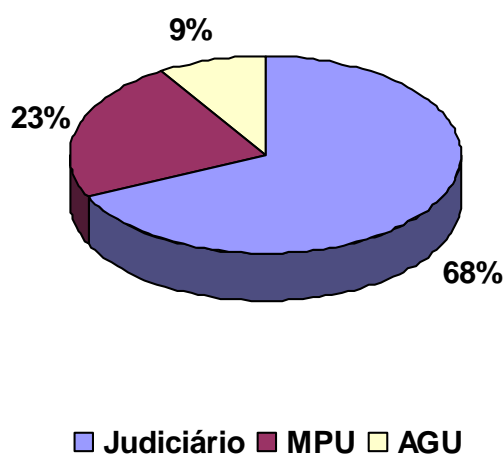
que competências considera mais importantes. Esta unidade é abrangida pelo bloco 3 do roteiro da entrevista e pelas questões 4, 5, 6 e 7 do questionário.

**5.3 Papel do bibliotecário em relação à competência informacional no ambiente de trabalho** – informações colhidas de acordo com os blocos 5 e 6 do roteiro da entrevista e das questões 13, 15, 16, 17 e 18 do questionário.

**5.4 Treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho do órgão público** – informações constantes do bloco 4 do roteiro da entrevista e questões 8, 9, 10, 11, 12 e 14 do questionário.

## 5.1 PANORAMA GERAL DA PESQUISA

Procurou-se, inicialmente, identificar o índice de participação por órgão público selecionado como população da pesquisa, que apresentou o resultado revelado no Gráfico 2, de acordo com dados do questionário, uma vez que, em relação à entrevista, houve uma participação de 100% dos bibliotecários que exercem atividades em Salvador, conforme demonstra o Quadro 4, na Seção 4.3.2.

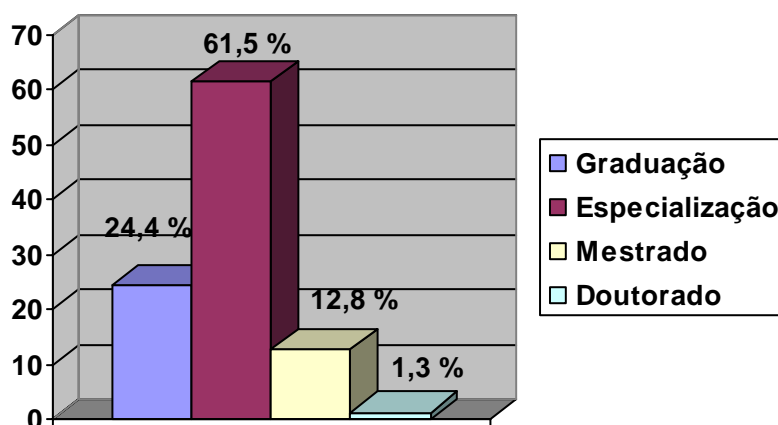


**Gráfico 2** – Participação de bibliotecário por tipo de instituição

Esse resultado é compatível com as estruturas de cada uma das instituições selecionadas. Para o Poder Judiciário Federal, que tem uma estrutura organizacional maior, a fim de que possa cumprir todas as atribuições constitucionalmente previstas, foram encaminhadas mensagens eletrônicas para 159 bibliotecários, tendo recebido 53 questionários preenchidos,

que equivale a um percentual de 33,3%. Em relação ao Ministério Público da União, cuja estrutura organizacional é menor, do total de 53 questionários encaminhados, houve o retorno de 18, perfazendo um índice de 33,9%. Por fim, a Advocacia-Geral da União, instituição criada pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), dispõe de uma organização ainda em desenvolvimento, portanto reduzida, razão pela qual foram encaminhados 13 questionários, sendo devolvidos 7 preenchidos, totalizando 53,8% (APÊNDICE G).

Solicitou-se que os bibliotecários indicassem sua titulação, a fim de ter uma idéia geral sobre formação continuada e busca de aprimoramento desses profissionais. Nas entrevistas, verificou-se que dos dez profissionais, somente dois não tinham feito nenhum curso de especialização e, da análise dos questionários, Gráfico 3, percebe-se que os bibliotecários de órgãos públicos estão empenhados em aperfeiçoamento, o que reflete a recomendação de Silva e Cunha (2002, p. 81), no sentido de que o aprendizado do profissional de informação seja contínuo ao longo da vida. Também O'Sullivan (2002, p. 8) assinala que as próprias organizações estão investindo na capacitação dos seus empregados para o fim de proporcionar-lhes formação contínua, o que, no caso dos sujeitos deste estudo, corresponde a um direito, pois, ao lograrem êxito em concurso público para ingressarem nos quadros de pessoal das instituições que compõem a população analisada, são submetidos aos ditames da Lei n. 8.112, de 11.12.1990, com redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97, cujo artigo 87 permite que o “servidor se afaste do exercício do cargo efetivo, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional.” (BRASIL, 1990).

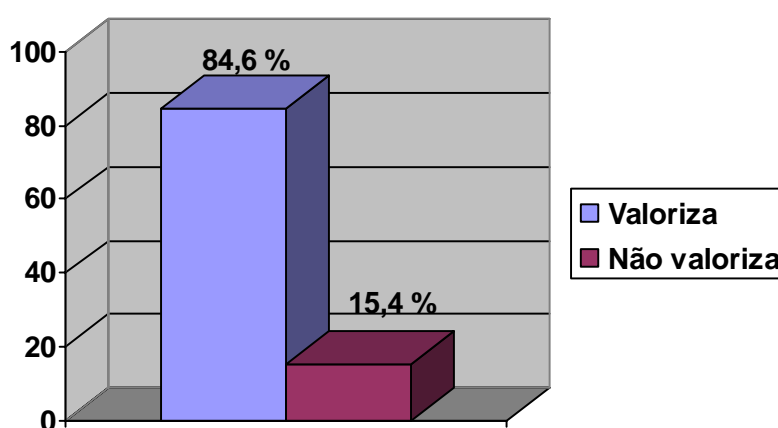


**Gráfico 3** – Titulação do bibliotecário

Pôde-se observar, nas entrevistas efetuadas, que os bibliotecários estão realizando cursos de especialização em campos diversificados, inclusive voltados para a gestão pública. Isso é

consentâneo com a orientação de teóricos como O’Sullivan (2002, p.13) e Abell (1998, p. 212) de que é importante que esses profissionais ampliem seu conhecimento, principalmente em assuntos referentes às organizações nas quais atuam.

Ao investigar, na perspectiva do que o bibliotecário observa na sua organização, se a informação é um recurso valorizado, visto como necessário à prestação de informações e serviços públicos de qualidade, constatou-se, pelos questionários respondidos, Gráfico 4, ser quase unânime entre os respondentes o entendimento de que há valorização dos recursos informacionais, pelo órgão público.



**Gráfico 4** – Valorização da informação no órgão público ao qual o bibliotecário é vinculado

Quanto aos entrevistados, oito disseram que percebem a informação como recurso valorizado no órgão:

*Sempre buscam na biblioteca informações mais atualizadas sobre assunto que trabalham. (E1)*

*Sim, principalmente na área jurídica onde toda ação tem que ser fundamentada, toda ação tem que ter um elemento que lhe dê autoridade, que lhe fortaleça, principalmente a doutrina e a parte de jurisprudência que tem que ser totalmente confirmada. (E5)*

Entretanto, um dos entrevistados disse não considerar que os servidores do órgão valorizem a informação como recurso essencial:

*Acho que não. Eu acredito que as pessoas procuram a informação quando necessitam, mas elas não têm essa visão de que a informação tenha valor. (E6)*

Por outro lado, também há o entendimento de que parte dos servidores valoriza e outra parte não. É possível que essa visão seja decorrente da mecanicidade de muitas atividades

executadas pelos órgãos públicos, as quais não carecem, portanto, do uso de informação. Um profissional entrevistado assim se manifestou:

*Em parte. Um grupo de profissionais valoriza a informação, como um insumo de competitividade e crescimento organizacional, porém a maioria não tem essa visão. Para eles a informação não é tida como insumo básico para desenvolver outras ações na organização. (E4)*

Winterman, Skelton e Abell (2004, p. 3) afirmam que em geral a relevância da informação não é percebida em muitas organizações e relatam que, em pesquisa sobre iniciativas de competência informacional no ambiente de trabalho, verificou-se que os executivos estão procurando formas de demonstrar o valor da informação e de alargar a percepção sobre sua importância para todos os empregados.

Entende-se que, valorizando a informação, os órgãos públicos se situam no mesmo patamar das modernas corporações, as quais já perceberam a informação como insumo essencial para a competitividade dos seus negócios (O'SULLIVAN, 2002, p. 8), o que leva a inferir ser um fator favorável para que sejam semeadas idéias referentes à necessidade de todos os servidores serem competentes para utilizar com eficácia a informação.

## 5.2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Nos contatos iniciais para agendamento das entrevistas, percebeu-se preocupação dos bibliotecários ao informarem que não conheciam bem o assunto, do qual só tinham ouvido referências superficiais. Por essa razão, acreditavam não poder contribuir muito com a pesquisa. Esse esclarecimento corroborou a intuição da pesquisadora, de que os profissionais da informação pouco sabem sobre competência informacional e atendeu ao que realmente se propunha a investigação, ou seja, saber o que percebiam naquele momento, sem estudos e pesquisas prévias sobre a matéria.

Interrogados sobre a forma como obtiveram essas informações superficiais a respeito de competência informacional, a maioria dos entrevistados confirmou já ter ouvido falar sobre o tema na internet, na literatura e em cursos de especialização e referiu-se especificamente a artigos publicados por Bernadete Santos Campello – citada repetidas vezes nesta pesquisa como uma das autoras que se devotam ao estudo deste tema no Brasil – em periódicos especializados e a palestras por ela proferidas em eventos da área da Ciência da Informação.

Ilustrar esta análise com alguns depoimentos, na forma como foram expressados, é uma tentativa de traduzir as impressões causadas a esta pesquisadora:

*Já ouvi isso. No curso de especialização em gestão da informação, em literatura e na internet também já tem algumas informações sobre isso. (E1)*

*É tema novo para mim. Eu sei que tem muita informação na internet, novas tecnologias, ferramentas de informação, que você consegue pelo Google se informar melhor, mas o termo em si é novo, mas sei o significado. (E3)*

*[...] ouvi justamente na comunidade acadêmica, na educação superior. Porém também já tinha ouvido antes, durante o meu percurso de estudos para concursos, porque eu adquiri um livro de Campello, no qual ela já abordava esse assunto, competência informacional. (E4)*

*Na literatura mesmo e em algumas palestras que assisti. Eu busco ler, eu busco acompanhar o que está acontecendo na área e vejo alguma coisa, não aprofundado, mas sei da existência e sei como a coisa acontece. (E5)*

*Já. Na graduação já se ouvia falar em competência informacional. (E6)*

*Conhecia de uma outra maneira. Coisa mais antiga. Mas não com este termo. Este termo é novidade para mim. (E9)*

*Sabia alguma coisa muito superficial, mas é a primeira vez que ouço de forma mais precisa. Quero até saber onde posso encontrar informação disponível sobre o tema. (E10)*

Esses depoimentos, especificamente, remetem às afirmações de alguns autores, como Katz, citado em Fry, Malone e Rose (2000, p. 1), de que instrução em competência informacional é um termo recente usado para instrução bibliográfica ou educação de usuários. Muitos bibliotecários, ao ouvirem ou lerem superficialmente sobre competência informacional, não identificando ainda seus elementos essenciais, como pensamento crítico e reflexivo, aprendizagem ao longo da vida, conhecimento de infra-estrutura tecnológica, papel social e uso ético da informação, associam-na com algo que já conhecem ou que aprenderam, possivelmente se reportando à educação de usuários, instrução para uso da biblioteca ou instrução bibliográfica, termos que, como amplamente discutido na revisão de literatura, são muitas vezes utilizados indistintamente, mas que os autores têm procurado esclarecer (BAWDEN, 2001; BELLUZZO, 1989, 2008; BREIVIK, 1999, 2000; BRUCE, 2008; CAMPELLO, 2003, 2006, 2008; CAREGNATO, 2000; DUDZIAK, 2001, 2008; JOHNSTON; WEBBER, 2006; LUPTON, 2002; VIRKUS; METSAR, 2004; WEBBER, 2008).

Quanto aos bibliotecários que responderam aos questionários, percebe-se que a internet, de acordo com dados revelados na Tabela 1, foi o veículo disseminador da competência informacional para a maioria deles.

**Tabela 1** – Meio de obtenção de informações acerca da competência informacional

<b>Como obteve informações acerca da competência informacional*</b>	<b>N=78</b>	<b>%</b>
Congressos, seminários e cursos	24	30,7
Literatura internacional	10	12,8
Literatura nacional	32	41,0
Colegas	15	19,2
Internet	51	65,4

\*Múltiplas respostas

Da análise da Tabela 1, depreende-se que a literatura internacional, como meio de divulgação da competência em informação, é citada apenas por dez bibliotecários. Inference-se, a partir dessa observação, que o limitado acesso à literatura especializada internacional seja talvez a razão pela qual o termo, segundo Campello (2003, p. 28), só tenha sido mencionado pela primeira vez no Brasil, no ano de 2000, por Caregnato (2000, p. 50), embora, como assevera Dudziak (2001, p.51), suas raízes em terras nacionais, com outras designações, sejam bem mais antigas.

Questionados se seria importante para o órgão público ter seu quadro de pessoal competente em informação e se isso teria repercussão no desempenho profissional, 97% dos bibliotecários de outros estados, Tabela 2, embora ainda sem um conhecimento concreto do conceito, mas em função talvez da prática diuturna com a informação, percebendo a falta que essa competência acarreta, consideraram-na essencial para o bom desempenho profissional.

**Tabela 2** – Competência em informação como essencial ao bom desempenho profissional

<b>Competência em informação como essencial ao bom desempenho profissional do servidor de órgão público</b>	<b>N=78</b>	<b>%</b>
Sim	76	97,4
Não	2	2,6

A literatura revisada nesta pesquisa apóia esse entendimento. Webber (2003, p. 3) menciona que as organizações da aprendizagem, tendência para qual estão seguindo os órgãos públicos, requerem que seus quadros de pessoal sejam competentes em informação, de modo que possam selecionar e avaliar informação, organizar e compartilhar conhecimento com os

colegas, seja pessoalmente, seja virtualmente. A Administração Pública, por outro lado, está começando também a se voltar para a gestão do conhecimento, campo em que, segundo os estudiosos da Ciência da Informação e da Administração, os bibliotecários pouco têm se envolvido (ABELL, 2000; DAVENPORT, 1998).

Entre os entrevistados, conforme exemplos abaixo, foi unânime o entendimento de que é importante que todos os servidores dos órgãos públicos sejam competentes no uso da informação no ambiente de trabalho:

*Sim, é muito importante [...] porque a gente trabalha com a informação jurídica [...]. Para isso, todo mundo tem que ter bastante conhecimento no momento de realizar a pesquisa. O conhecimento de todos os recursos, de todas as fontes que pode pesquisar. (E1)*

*Com certeza, totalmente essencial para colocar a empresa em um padrão de qualidade maior em relação àquelas empresas que não valorizam a competência informacional. Porque a informação é a base de todo e qualquer desenvolvimento. Através da informação você vai ter um desenvolvimento dentro da empresa, como também levar esse desenvolvimento para outras áreas fora da empresa, ou seja, da sociedade em si. (E4)*

*[...] o servidor que sabe buscar informação de qualidade, ele se torna mais bem informado e com capacidade de desenvolver um melhor trabalho [...]. (E8)*

Considerou-se muito positivo o resultado dessa questão, pois se deduz que já existe, por parte do bibliotecário de órgão público, conscientização da importância da competência informacional no ambiente de trabalho.

Quanto ao conceito, definição ou percepção do que seria competência informacional no ambiente de trabalho, convém elucidar que não se consideraram percentuais nem total de respostas que mais se aproximaram do conceito. As propostas de conceituação foram analisadas, procurando-se aglutiná-las por categorias, de acordo com o que entendiam os bibliotecários. Percebeu-se que, apesar da maioria já ter ouvido informações sobre o assunto, faltava clareza sobre o que realmente entendiam, levando-os a associações com outros significados de competência, como *verbi gratia* competência administrativa que, segundo Carvalho Filho (2007, p. 97) é um instituto fundado na necessidade de distribuir as tarefas peculiares a cada uma das funções básicas do Estado, quais sejam legislativa, executiva e judiciária, entre os seus agentes ou servidores. Nesse sentido, a competência de cada órgão é estabelecida em leis e regulamentos e consta do regimento do órgão, instrumento do qual um entrevistado quis fazer uso para mostrar que já era previsto no órgão em tela, a competência informacional no ambiente de trabalho.

No geral, tanto nas entrevistas, quanto nos questionários, os bibliotecários tentaram expressar suas concepções sobre a competência informacional no ambiente de trabalho. Algumas tentativas eram muito abrangentes ou não apresentavam coerência. Entretanto, foi possível aglutinar algumas concepções em categorias específicas, com a utilização dos estudos de Bruce (1997) sobre as sete diferentes formas ou concepções de vivenciar o processo de competência informacional. A autora acredita que a competência informacional tem diferentes formas na mente dos usuários de informação, quais sejam: concepção baseada em tecnologia da informação; concepção baseada em fontes de informação; concepção baseada na informação como processo; concepção baseada no controle da informação; concepção baseada na construção do conhecimento; concepção baseada na extensão do conhecimento; e concepção baseada no saber. Tendo em vista essas concepções, buscou-se enquadrar as tentativas de conceituação propostas pelos entrevistados e respondentes dos questionários em uma delas. Em alguns casos isso foi possível, em outros, entretanto, dada a falta de clareza, não se conseguiu ajustar o entendimento do bibliotecário a nenhuma aproximação do conceito de competência informacional. Alguns exemplos foram assim sistematizados:

• **Concepção baseada em tecnologia da informação**

*Significa estar preparado para usar e gerenciar as tecnologias de informação e comunicação. (Q20)*

*A capacidade de avaliar as necessidades da instituição, verificando metas e missão, organizar as atividades segundo as semelhanças e diferenças, agregando valores e mediando a informação para, com o uso das novas tecnologias, possibilitar atividades desenvolvidas de forma mais eficiente e eficaz. (Q25)*

*Na nossa área, poderia ser definida como a capacidade de reunir, estruturar e distribuir recursos informacionais necessários para o trabalho dos profissionais que devemos atender, utilizando adequadamente as tecnologias disponíveis. (Q35)*

Como se vê, os profissionais que assim se manifestaram ressaltam a utilização da tecnologia como elemento da competência informacional.

• **Concepção baseada em fontes de informação**

*[...] é o profissional, os profissionais que utilizam a informação nesse ambiente, saber acessar, buscar, localizar as fontes de informação bem como, também, utilizar os resultados dessa busca para usar a informação de forma que ela possa gerar outras informações e outros conhecimentos. (E4)*



*É a capacidade de encontrar informações em várias fontes, como internet, livros e periódicos. (Q43)*

Nos exemplos acima, competência informacional é vista como habilidade de encontrar as informações nas fontes.

• **Concepção baseada na informação como processo**

*A competência informacional está relacionada com a habilidade que o profissional deve ter para relacionar a informação com a questão a ser respondida. (Q34)*

*Está relacionada com a habilidade de se obter a informação necessária para a realização de determinada tarefa. (Q76)*

Bruce (1997, p. 5) afirma que para alguns indivíduos a competência informacional é entendida como execução de processo, ou seja, habilidade de confrontar problemas e saber encontrar e usar a informação necessária para resolvê-los. Essa concepção pode ser identificada nas definições propostas acima.

• **Concepção baseada no controle da informação**

*Capacidade de organizar e armazenar informações e documentos, de forma segura, para facilitar a busca. (Q67)*

No entendimento do profissional que assim se manifestou, a competência informacional teria como base o controle da informação, uma das concepções identificadas por Bruce (1997, p. 5).

Outras tentativas de conceituação não se enquadraram às concepções de Bruce (1997, p. 4), sendo então reunidas segundo as similaridades, da seguinte maneira:

**Percepção relacionada ao bibliotecário ou à biblioteca**

Muitos bibliotecários consideraram a competência informacional no ambiente de trabalho como sendo um atributo do bibliotecário ou atividade da biblioteca, conforme trechos extraídos, tanto das entrevistas, quanto da questão aberta do questionário:

*Saber organizar a informação para que o usuário possa é [...] utilizar. O bibliotecário tem a competência de organizar a informação para que o usuário possa utilizar de maneira rápida, fácil, objetiva. (E2)*

*É conseguir mostrar tudo que a biblioteca pode oferecer. Em termos do que compõe o acervo [...] e extra acervo, internet, jornais. O que compõe a informação que o usuário possa demandar, entendeu? (E3)*

*Capacidade de selecionar, ler e interpretar a informação de forma a atender melhor o público usuário. (Q11)*

*Reconhecer a necessidade da informação, encontrá-la e avaliá-la para melhor atender ao usuário. (Q67)*

*[...] a capacidade de fornecer ao usuário a informação correta, no momento adequado. (Q74)*

### **Percepção que se aproxima de definições propostas por teóricos**

Foi possível identificar, entre as tentativas de conceituação, algumas propostas que se aproximam de definições sugeridas na literatura revisada, o que demonstra que alguns profissionais têm uma idéia mais definida do que seja esta competência.

*É a capacidade de lidar com a informação e aplicá-la no contexto de trabalho, ou seja, selecionar, avaliar e contextualizar. (Q18)*

*São habilidades que o profissional desenvolve para executar seu trabalho com eficiência e eficácia, ter capacitação continuada, identificar e repassar informações em tempo hábil e com segurança, dentre outros aspectos. (Q24)*

*Trata-se da capacidade em buscar, interpretar e usar efetivamente a informação para produzir resultados. (Q30)*

*A competência informacional capacita as pessoas para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas no ambiente de trabalho. (Q39)*

*Capacidade de uma pessoa, não necessariamente bibliotecário, em lidar com a informação: antecipando a sua necessidade, localizando e disseminando, com o objetivo de um melhor desempenho profissional. (Q50)*

*[...] obter conhecimentos e habilidades necessários à utilização dos recursos informacionais e digitais que um ambiente organizacional proporciona, objetivando melhorar a qualidade dos serviços ofertados. (Q68)*

Por fim, um dos questionados reproduziu a definição de Dudziak (2001, p. 143), o que comprova interesse em conhecer o assunto, e o acerto deste estudo em instigar o profissional, que demonstrou estar alinhado com o entendimento dos estudiosos (ABELL, 1998; O'SULLIVAN, 2002), no sentido de que o bibliotecário deve se motivar e pesquisar novos temas, inerentes não apenas ao seu campo de atuação, como também ao campo de interesse do órgão público em que exerce suas atividades.

*Trata-se de um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de*

*modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (Dudziak – 2003). (Q62)*

Elementos essenciais que integram o conceito de competência informacional, como pensamento crítico, resolução de problemas, aprendizagem independente ao longo da vida e uso ético da informação não foram identificados nas definições propostas. Todavia, ficou evidente da análise dessa questão que os bibliotecários têm alguma noção sobre o que seja competência informacional no ambiente de trabalho.

Instados a indicar que competências seriam essenciais para os servidores adquirir, a fim de melhorarem o desempenho de atividades que demandam uso da informação, os respondentes do questionário demonstraram, conforme Tabela 3, que todas as competências relacionadas são muito importantes, refletindo o ensinamento de Doyle (1994, p. 3) de que, para aprender a ser competente em informação, é preciso que as pessoas adquiram esses atributos. Entretanto, não significa que todas essas habilidades tenham que ser adquiridas de uma só vez. Pode-se começar, por exemplo, com pequenos projetos, desenvolvendo uma competência, como organizar a caixa de mensagens eletrônicas ou os arquivos do computador, em um grupo limitado de pessoas, ou até individualmente.

**Tabela 3** – Competências informacionais mais relevantes para serem adquiridas pelo servidor de órgão público

<b>Competências informacionais mais relevantes para servidor público*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Reconhecer quando precisa de informação para apoiar tarefa ou atividade	77	98,7
Usar tecnologias da informação e comunicação, como internet, intranet e <i>e-mail</i>	78	100,0
Formular questões baseadas nas necessidades de informação	76	97,4
Pesquisar informações tanto na biblioteca, quanto na internet	77	98,7
Acessar fontes de informação eletrônicas e impressas	78	100,0
Avaliar informação recuperada	78	100,0
Organizar informação para aplicações práticas	77	98,7
Utilizar informação de forma crítica, para resolução de problemas e tomada de decisões	77	98,7
Compartilhar informação	78	100,0
Usar a informação com ética, citando e respeitando autoria	78	100,0

\*Múltiplas respostas

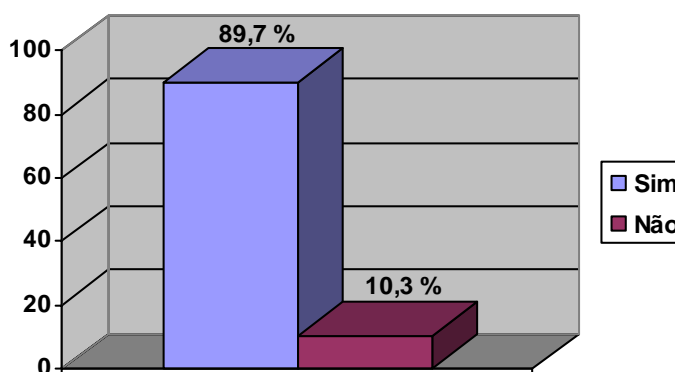
Abell (2000), Bruce (1999), Bundy (1998), Cheuk (2002), Kent (2001), Kirton e Barham (2005), Oman (2001) e O'Sullivan (2002) alertam para o fato das empresas, em assuntos atinentes à informação, focarem o aspecto tecnológico, que não é suficiente para capacitar os profissionais. Esse é também o entendimento de Davenport (1998), quando

afirma que somente o ser humano pode interpretar e dotar a informação de significado e lhe agregar valor.

Essas afirmações, extraídas da teoria, são fundamentais quando se trata de órgãos públicos que, na percepção desta pesquisadora, valorizam em excesso a tecnologia, mas não priorizam a informação em si e nem envolvem, com o merecido destaque, os profissionais da informação em assuntos ligados, por exemplo, aos portais da organização, que, do ponto de vista desses profissionais apresentam muitas fragilidades quanto ao seu objetivo maior, qual seja, o de fazer com que a sociedade conheça as informações do órgão e os serviços por ele prestados. O trabalho de Kauhanen-Simanainen (2005) sobre informação pública e a competência informacional na Finlândia denota que essa questão, nas nações desenvolvidas, merece atenção e todo empenho é direcionado para prestar informação pública de qualidade. Para tanto, os funcionários públicos recebem treinamento para uso da informação, e a proposta, nesse país, é que também toda a população seja dotada dessa competência, alertando a autora para os novos papéis que se apresentam para o profissional da informação.

### 5.3 PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO EM RELAÇÃO À COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A literatura acerca da função social e educativa do profissional da informação bibliotecário não é consensual, embora a tendência maior seja admitir esse papel. Inicialmente, perguntou-se aos participantes da pesquisa residentes em outros estados se o bibliotecário podia, de acordo com a formação acadêmica, exercer papel educativo, sendo revelado, da análise dos questionários, o panorama que se vislumbra no Gráfico 5, segundo o qual é forte a convicção dos respondentes de que eles podem desempenhar função educacional.



**Gráfico 5** – Papel educativo do bibliotecário

Os bibliotecários locais foram também eloqüentes e unânimes em reafirmar que podem exercer papel educativo, como demonstra alguns depoimentos:

*Sim acho que sim, pois o bibliotecário é o profissional da informação, e isso aí é educação, não é? Em todos os sentidos. Então o bibliotecário ele tem que exercer esse papel mesmo, em todas as áreas, de todas as formas. (E2)*

*[...] O bibliotecário é [...] da mesma classe de um professor, entendeu? A premissa dele é educar também. Então se ele puder educar ele tem que [...] entendeu? (E3)*

*Pode. E por que não? Todos nós somos educadores em espécie, não é? Não temos porque não. Cada contato nas relações há um quê de educação, sempre está se aprendendo e sempre está se ensinando. (E5)*

*Claro, pode sim. Tem que exercer. (E6)*

*Pode. Pode sim. Tanto com os usuários internos, como externos. (E7)*

*Sim, e deve. O bibliotecário é um profissional de informação, então ele, no momento que se fizer necessário, ele tem que realmente contribuir com a sociedade nesse sentido. Ele é um profissional informado e ele precisa passar isso para os usuários. (E9)*

*Acredito que sim, por que não? [...] Que seja o papel do bibliotecário que venha contribuir para a evolução de um melhor serviço. (E10)*

Esse resultado tão expressivo se harmoniza com o constatado na revisão da literatura para esta investigação, na qual se evidenciou que muitos autores, como Abell (1998; 2000), Barbosa (2004), Dudziak (2007), Foskett (1969), Kauhanen-Simanainen (2005), Tarapanof (2000) e Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), defendem o papel educativo do bibliotecário, enquanto um autor, bibliotecário da Universidade de Michigan, Isaacson (2003, p. 1), refuta essa atribuição. Afirmando que ao bibliotecário cabe ensinar a usar a biblioteca, ele tece críticas ao movimento da competência informacional e diz que não é “negócio” desse

profissional ensinar essa competência às pessoas. Aduz que é um erro organizar uma campanha, que segundo seu entendimento, constrange os indivíduos, para demonstrar que eles não dominam outra forma de alfabetização, qual seja a informacional.

Kauhanen-Simanainen (2005, p. 186), que se dedicou a examinar a competência informacional em relação a órgãos do governo finlandês, assevera que os

[...] serviços de informação do governo estão em uma posição-chave para despertar a conscientização acerca da competência informacional nas organizações públicas e para avaliar e promover ativamente as fontes de informação e sua utilização.

Ainda em relação ao Poder Público, Horton (2002, p. 6) acrescenta que o papel do bibliotecário deve ser redefinido, de modo que possa enfrentar as mudanças ocorridas no ambiente informacional.

Na esteira do pensamento dessa autora, acredita esta pesquisadora que o bibliotecário pode exercer função educativa, independentemente do tipo de biblioteca no qual atue. Especialmente em relação ao bibliotecário de órgão público, advoga que, não só pode, mas deve incorporar a missão educativa como uma das suas atividades essenciais. Tal missão deverá ser exercida, tanto para melhor preparo dos servidores do órgão no qual exerce suas atividades, para que eles possam usar com eficácia os recursos informacionais, como também para a formação da cidadania, como parte da responsabilidade social dos órgãos públicos.

As instituições públicas, como já comentado nesta investigação, produzem, pela natureza de suas atribuições, grande volume de informações de interesse da população, a qual deve ser preparada para acessá-la e utilizá-la, o que não acontece na realidade nacional. Se em países considerados desenvolvidos, como a Finlândia, os estudos já apontam nessa direção, tal tendência também pode ser analisada pela Administração Pública brasileira e refletida pela classe bibliotecária, mormente a que tem vínculo com o Poder Público.

Os bibliotecários de órgãos públicos, instados a se manifestar sobre essa temática, que já começa a fazer parte da prática de países desenvolvidos, consideraram que, para implementar treinamento em competência informacional nesses órgãos, o maior desafio a transpor não seria ensinar, mas conscientizar a administração e os servidores sobre a importância e necessidade desse treinamento, conforme aponta a Tabela 4.

**Tabela 4** – Desafio para implementar competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Desafio para implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Conscientizar administração e servidores	60	76,9
Ensinar a competência	18	23,1

O’Sullivan (2002, p. 13) reconhece que “[...] o grande desafio é começar o diálogo”, esclarecendo aos gestores e servidores que desconhecem o conceito e suas aplicações os benefícios que podem ser alcançados com programas de treinamento. Aos bibliotecários cabe assumir a liderança e propagar a idéia da competência informacional no ambiente de trabalho, por meio de qualquer canal apropriado para atingir esse fim, como conversas informais, mensagens eletrônicas para os colegas, avisos em murais e na intranet, divulgação de trechos de pesquisas com resultados positivos alcançados etc.

Conhecendo-se a realidade dos órgãos públicos, nos quais a rígida hierarquia ou a cultura de considerar que determinados setores são mais relevantes que outros, é fácil entender o que os números expressam sobre a percepção dos bibliotecários que, em geral, não são os primeiros a serem ouvidos, quando o assunto é informação.

Além disso, aconselha O’Sullivan (2002, p. 13), o bibliotecário deve buscar uma forma de comunicação, utilizando a mesma linguagem dos gestores, para explicar o que vem a ser competência informacional e como tem sido usada em outras organizações.

Como observam Cunha e Souza (2006, p. 141), “Novas opções profissionais e novas oportunidades de trabalho surgem exigindo novas formas de atuação”, no que têm a concordância de Kirton e Barham (2005, p. 3), que vislumbram no treinamento em competência informacional uma maneira de o bibliotecário especializado tornar mais visível seu papel na organização. Assim, o bibliotecário deve se alinhar a essas exigências mercadológicas, entendendo a forma da organização atuar e se atualizando com as informações e tendências de administração (ABELL, 1998; DAVENPORT, 1998; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2007; LLOYD; WILLIAMSON, 2008; MC GEE; PRUSAK, 1994; OMAN, 2001; O’SULLIVAN, 2002). Nessa perspectiva, a pesquisa indagou se ele estaria preparado para assumir a função de ensinar competência informacional no ambiente de trabalho. Percebeu-se, entre os entrevistados, certo embaraço quando sete deles responderam que não estão preparados para esse novo papel, conforme evidenciam alguns depoimentos:

*Não. Porque tem muitos bibliotecários que não vêm dando continuidade a sua capacitação profissional, é [...] observando que há novos cursos, novos*

*produtos, novos serviços voltados para a área da Ciência da Informação. (E4)*

*Eu acho que o bibliotecário, não só de órgão público, mas qualquer bibliotecário hoje precisa melhorar nesse aspecto. Eu acho que a graduação em si não ajuda muito. Se ele quiser realmente ter o papel de educador, de orientador, ele tem que buscar isso, melhorar. (E6)*

*Acredito que não. Acho que primeiro tem que [...] tenha conteúdo em relação a isso, justamente o que você está fazendo agora: reunir documentos, ler teses de pessoas que já escreveram sobre isso, quer dizer na verdade eu acredito que ainda falta muita coisa pra gente ser capaz de fazer isso. (E10)*

Entretanto, três dos profissionais entrevistados consideraram que os bibliotecários estão preparados para a função de educar para a competência informacional:

*Eu acredito que pode ter alguns que estejam preparados. Depende da competência individual de cada um, [...]. Você também tem que saber que o mercado esta pedindo profissionais assim, você tem que ir atrás para poder estar apto para atender às necessidades do mercado. (E1)*

*Eu acho que sim. Pelo que vejo nas discussões aqui na lista o pessoal está com muita garra para mudar esse perfil [...]. Eu vejo na lista de discussão o pessoal indo à luta, querendo mudar tudo isso mesmo. A gente não vai generalizar, mas tem muita gente aí com garra, viu? (E2)*

*Acredito que sim. Ele já trabalha há algum tempo na área, então ele é que bem sabe fazer isso, não tem porque um outro profissional fazer. (E9)*

Quanto aos respondentes dos questionários, Tabela 5, considerando que 33,3% disseram que não estão preparados e 52,6% que estão pouco preparados, é alta também a proporção daqueles que consideram não estar o bibliotecário ainda pronto para assumir o papel de educador ou instrutor em competência informacional no ambiente de trabalho. Essa percepção é coerente com os estudos realizados sobre essa questão, por Barbosa (2005) e Spitzer, Eisenberg e Lowe (1998), demonstrando que deve haver amplo debate, incluindo não só os profissionais da informação, mas as instituições que abrigam cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, pesquisadores, associações e conselhos de classe, para deliberarem e proporem ações que possam suprir as lacunas identificadas e dotar o bibliotecário do conhecimento necessário para o desempenho eficaz dessa nova função profissional, a fim de que não se repita o que ocorre com a gestão da informação, que tem sido exercida por outros profissionais, como evidenciado na fundamentação teórica desta pesquisa.



**Tabela 5** – Preparo do bibliotecário para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Preparo do bibliotecário para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Sim muito	11	14,1
Sim pouco	41	52,6
Não	26	33,3

Concordam alguns autores referenciados neste trabalho, como Abell (2000, p. 40), que o profissional da informação deve se preparar para o papel de instrutor, professor, facilitador, orientador de competência informacional, em assuntos que não são específicos a sua formação. Embora o profissional da informação bibliotecário seja especialista em lidar com os recursos informacionais, conhecendo sua estrutura e fluxo, as fontes mais importantes, de acordo com os interesses do órgão, e a forma de disseminar as informações organizacionais precisam ser mais bem conhecidas. A competência em informação tem especificidades que diferem de instrução de biblioteca, requerendo, portanto, formação apropriada para tal. As faculdades de Biblioteconomia e Ciência da Informação ainda não atualizaram seus currículos de modo a contemplar disciplinas para preparar o bibliotecário para a missão educativa.

Manifestando-se sobre treinamento que o bibliotecário necessita para se tornar apto a ensinar competência informacional no ambiente de trabalho, os entrevistados citaram com maior frequência as expressões a seguir, de acordo com o que destacam ser prioritário adquirir, em termos de habilidade ou de conhecimento para esse fim: ambiente tecnológico, didática, falar em público, ferramentas de informação, lidar com o público, motivação, ler a respeito, pesquisar jurisprudência, resgatar auto-estima, sistemas de informação e conhecer a organização e o tipo de informação que utiliza. Esse último tópico é considerado fundamental e deve fazer parte do substrato da função do bibliotecário especializado (ABELL, 1998; DAVENPORT, 1998; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003a, 2003b, 2007; LLOYD e WILLIAMSON, 2008; OMAN, 2001).

*Eu acho que você tem que aprender um pouco a lidar com o público, a falar em público e a ser didática também. É uma coisa importante que você tem que aprender. (E1)*

*Ele tem que ter uma motivação assim de resgatar a auto-estima do bibliotecário. Ele tem que realmente ser conhecedor, né ... de tudo que está aí, dessa gama de informação que está aí, dos meios, esse sistema todo, como entrar nessas informações ... ele tem que ter conhecimento mesmo, conhecimento de tudo, pra poder ter competência. Tem que conhecer, pesquisar, mas antes de tudo precisa levantar a auto-estima. (E2)*

*Primeiro ele deve ter uma visão do que está ocorrendo associado a sua profissão, à Biblioteconomia e à Ciência da Informação [...]. Ele deve ter*

*conhecimento de todas essas tecnologias novas associadas à informação, dessas ferramentas, novos produtos e serviços de informação. Saber o que está ocorrendo neste ambiente digita [...]. (E4)*

*[...] uma série de aspectos tem que ser observados. O aspecto didático é[...] há pessoas inibidas, com bastante bagagem mas que precisam é [...] deslanchar melhor isso, em termos de aprender a falar em público, desinibir-se, não é [...] procurar adquirir segurança e [...] dentro do objetivo do treinamento, pra que [...] conhecendo, buscando conhecer todos os aspectos que irão implicar né, pra melhor contribuir pra o resultado final. (E5)*

*Agora talvez fosse necessário passar isso para o público, técnica de falar em público, que eu acho que é isso que deixa o profissional um pouquinho tímido. É somente isso, ele perder essa timidez e colocar para fora o que ele sabe fazer. (E9)*

*[...] você tem que ter domínio do que você está falando, conhecimento do assunto. Outra coisa essencial que você tem que ter é uma boa oratória. Então você tem que ter uma preparação pra isso. Tanto de conteúdo, como psicológica, como de ambiente. (E10)*

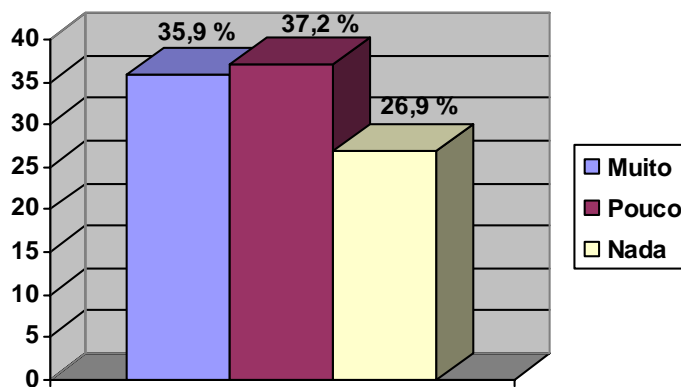
Quanto aos questionários, verifica-se, consoante Tabela 6, que conhecimento sobre competência informacional no ambiente de trabalho e sobre fontes de informação foram as variáveis mais citadas. O bibliotecário de órgão público, a fim de se tornar capacitado para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho, deve adquirir esses conhecimentos, os quais são amplamente preconizados na literatura como parte da sua formação contínua e de seu preparo para assumir esse papel educativo (AUGUSTO; MARQUES; VENÂNCIO, 2007; BELLUZZO, 2005; DOSKATSCH, 2002; DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000; O’SULLIVAN, 2002; PASSOS; SANTOS, 2005; PEJOVA, 2002; SILVA; CUNHA, 2002; SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998; TARAPANOF, 2000).

**Tabela 6** – Conhecimentos e habilidades que o bibliotecário precisa adquirir para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Conhecimentos e habilidades necessários para o bibliotecário ensinar competência informacional no ambiente de trabalho*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Conhecimento sobre o assunto	62	79,4
Conhecimento fontes de informação	64	82,1
Conhecimento métodos de treinamento	28	35,9
Conhecimento técnicas de apresentação	16	20,5
Conhecimento de recursos audiovisuais	5	6,4
Conhecimento de base de dados	12	15,4
Habilidade em tecnologia	45	57,7

\*Múltiplas respostas

Da leitura do Gráfico 6, observa-se um equilíbrio curioso entre os dois pólos, muito e pouco, que traduz o entendimento do bibliotecário sobre o grau de conforto que sente em ministrar treinamento a pessoas de hierarquia superior no órgão público. Esse equilíbrio não se repetiu nas entrevistas: sete profissionais disseram que se sentiriam confortáveis, dois não, e um afirmou que seu conforto em instruir pessoas de escalão superior dependeria da aceitação e atitude do servidor.



**Gráfico 6** – Grau de conforto do bibliotecário em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público

*Eu diria que não. Mas assim [...] a gente tem que se capacitar [...] tem que começar [...] (E1)*

*Sim, desde quando [...] eu detenho o conhecimento por que não passar esse conhecimento pra meu superior, [...] se ele não sabe localizar uma fonte informacional é [...] em matéria impressa ou não sabe consultar uma base de dados online ou [...] encontrar uma informação em um periódico [...]. Então se eu tenho esse conhecimento, essas habilidades, por que não instruir, dar cursos para esses profissionais. (E3)*

*Sim. Com certeza. Somos profissionais e circunstancialmente um é superior ao outro, cada um dentro da sua competência, mas somos profissionais. Eu não vejo porque não. Já fiz isso inclusive numa ótica menor, de ensinar a pesquisar em uma base. (E5)*

*Não. Eu não me sentiria à vontade porque [...] não [...] eu acho que não faz parte do meu perfil pessoal. (E7)*

É um resultado previsível, em função das diferenças individuais e formativas. Alguns são mais extrovertidos, têm facilidade de comunicação, dominam uma linguagem mais acurada, fizeram cursos de especialização e até doutorado, enquanto outros, além da timidez, talvez não tenham também se preocupado com a formação continuada.

Assumir a função de ensinar competência informacional no ambiente de trabalho diferencia-se do desafio do bibliotecário escolar ou universitário, na percepção de um bibliotecário entrevistado:

*Eu acredito que não. Órgãos públicos [...] Não. Na universidade sim, inclusive eu acho que muitos já estão fazendo isso. Mas [...] é diferente [...] principalmente nos órgãos públicos [...] as bibliotecas jurídicas, não. (E7)*

A literatura confirma que a experiência de ensinar competência informacional no ambiente de trabalho difere da relação de ensino estabelecida entre bibliotecários e alunos em bibliotecas escolares e universitárias (ABELL, 2000; CHEUK, 2002; KIRTON; BARHAM, 2005; LLOYD, 2003b, 2005; LLOYD e WILLIAMSON, 2008; SECKER, 2002). Naquele ambiente, o bibliotecário normalmente opera em nível de subordinação aos prováveis alunos, o que às vezes o deixa constrangido. Entretanto, Secker (2002) relata experiência com cientistas que, não obstante serem renomados em seu campo de atuação, consideraram muito positivo esse tipo de treinamento. Assim, como salientou um dos entrevistados, depende muito da aceitação do servidor que vai receber o treinamento, que por sua vez vai depender da eficiência do trabalho de conscientização que foi desenvolvido.

#### 5.4 TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Os órgãos públicos estão se aproximando do conceito de organização da aprendizagem estabelecido por Senge (1990), no qual uma das características é o aprendizado relacionado ao desenvolvimento de habilidades coletivas. Dessa forma, a Administração Pública, para cumprir com eficácia seus objetivos institucionais, tem aumentado muito, nos últimos anos, em todos os órgãos, a oferta de treinamentos a fim de preparar adequadamente seus empregados. Drucker (1996, p. 222) lembra que cabe aos empregadores ensinar o que a escola ainda não assumiu como missão: competência informacional, por exemplo.

Dada a opção tricotômica – sim, não, não sei – os bibliotecários de outros estados, questionados sobre a concordância ou não do servidor em participar de treinamento em competência informacional, se expressaram conforme descrito na Tabela 7:

**Tabela 7** – Participação do servidor em treinamento para a competência informacional

<b>Concordância do servidor em participar em treinamento para a competência informacional</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Sim	53	67,9
Não	1	1,3
Não sei	24	30,8

Em relação aos entrevistados, não foi tão expressiva a diferença entre os que responderam sim e não. Dos dez bibliotecários, cinco disseram que sim, quatro que não e um disse não saber.

A compreensão dos que acreditam haver concordância dos servidores em participar de treinamento em competência em informação se aproxima das afirmações de teóricos coligidos nesta investigação, como Cheuk (2002), de que a implementação de treinamento no cenário laboral é uma realidade cada vez mais perceptível. Se o processo de aprendizagem é contínuo ao longo da vida, é fundamental que os servidores adquiram competência informacional, que é a base para essa aprendizagem. Tornando-se competentes em informação, saberão como encontrar, acessar, analisar e aplicar os recursos informacionais para a tomada de decisões, o desenvolvimento do trabalho e a produção de novas informações.

Shanhong (2004, p. 7) ressalta iniciativa chinesa em competência informacional, com o fim específico de preparar os servidores públicos, uma vez que são os principais responsáveis pelas informações governamentais. Tal iniciativa tende a ser seguida por outros países, à medida que forem divulgados os resultados positivos alcançados.

No item final do questionário, foi solicitado ao bibliotecário que fizesse comentários sobre a pesquisa. Reunindo esses dados, os depoimentos das entrevistas e fragmentos da questão aberta sobre competência informacional, foi possível extrair trechos que ilustram o pensamento dos bibliotecários quanto à participação dos servidores em treinamento para a competência informacional:

*Olha, aqui eu acho um pouquinho difícil [...] primeiro porque eles se acham muito ocupados, não teriam tempo para isso. [...] eles querem achar a informação, preferem que o setor competente localize a informação, do jeito que eles querem. (E1)*

*Muitos servidores vão achar ótimo, vão participar. Alguns super vaidosos não vão querer nem saber, porque veio da biblioteca, entendeu? [...] eu não acredito não. São muito vaidosos, entendeu? (E2)*

*Eu acredito que todos os servidores gostariam de saber, mas não sei se fariam sua própria pesquisa. A gente está aqui para fazer por eles. [...] sim. Eu sinto que os servidores gostariam muito também de ter autonomia para fazer sua própria pesquisa. (E3)*

*Não sei, acho que não, [...] não sei. Estou em dúvida, se sim ou não. (E6)*

*Eu [...] não tenho, não [...] não tenho certeza. Não tenho certeza não. Eu acho que [...] só se houver um incentivo financeiro, (risos). (E7)*

*Concordariam. [...] pela própria necessidade de filtrar a informação. Então eu acho que um treinamento desse tipo seria muito interessante, porque as pessoas não sabem mexer com a informação no meio eletrônico. (E8)*

*[...] não tem [...] assim muita abertura [...] Tudo que tem de ser feito aqui a gente tem que se dirigir a uma autoridade maior pra a partir daí passar tudo pra eles. (E10)*

Essas observações, na percepção desta pesquisadora, traduzem muito do sentimento do bibliotecário de órgão público, que reiteradas vezes nota certa indiferença dos servidores em relação a iniciativas da biblioteca, não as considerando importantes a ponto de utilizarem seu tempo para delas participar.

Perguntados sobre a melhor forma para implantar treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho, 84,6 % dos profissionais da informação respondentes dos questionários, de acordo com a Tabela 8, entenderam ser a unidade de recursos humanos a melhor parceira para essa responsabilidade.

**Tabela 8** – Forma de implantar treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Forma de implantar programa de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho (iniciativa)*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Biblioteca do órgão	3	3,8
Biblioteca do órgão em parceria com recursos humanos	66	84,6
Todas as bibliotecas de uma mesma instituição	31	39,8
Todas as bibliotecas de órgãos públicos	27	34,6
Entidades de classe	9	11,5

\*Múltiplas respostas

Os entrevistados, por sua vez, confirmaram a importância de parceria, embora não tenha havido frequência significativa de um tipo específico de aliado:

*Olha, eu ainda não tinha pensado nesse problema, mas eu acho muito interessante. Porque assim, como funcionário você não tem tempo também de realizar [...] e em parceria fica muito mais fácil você conseguir realizar um trabalho desse. (E1)*

*Não uma biblioteca só. Não só a bibliotecária de um órgão que iria implementar esse trabalho. Mas um grupo, e trabalhando em grupo se fortalece mais. (E2)*

*Acho que facilitaria o intercâmbio com outras bibliotecas, com outros centros de informação, daria maior peso ao assunto. (E6)*

Entre os teóricos estudados, prevalece a recomendação de que sejam estabelecidas parcerias, não só externas, com outras bibliotecas, universidade e entidades de classe, mas internas (BRUCE, 1994; CUNHA, 2007), evitando-se iniciativas por meio de ações isoladas

da biblioteca, por não surtirem resultados positivos. Sugerem vinculação a algum sistema compensatório (OMAN, 2001), idéia dada também por um dos entrevistados, só que em termos de dinheiro, o que não é possível devido à rigidez das leis afetas à matéria nos órgãos públicos. A sugestão de Oman (2001) deve ser refletida como uma boa possibilidade, pois nos órgãos públicos, certificados de participação em cursos são pontuados e, quando atingem um percentual, é atribuído um pequeno valor monetário ao servidor. Admite Cheuk (2002), que embora os gestores já conheçam os benefícios desses treinamentos, a dificuldade de implementar é grande, o que também é confirmado por O'Sullivan (2002).

Houve algumas sugestões no sentido de que, pela relevância do tipo de treinamento, a iniciativa, em cada instituição, deveria ser dos órgãos de hierarquia superior. Desse modo os órgãos de hierarquia inferior dariam mais atenção à idéia. Isso é uma realidade que poderia ser considerada, tanto no planejamento de ações quanto no trabalho de conscientização, que deveria ser fortemente voltado para essas esferas de hierarquia superior.

Quanto à melhor forma de transmitir o treinamento, 64,1% dos respondentes do questionário indicaram que a instrução coletiva em seminários e palestras seria a opção mais apropriada.

**Tabela 9** – Forma mais adequada de instrução

<b>Forma mais adequada para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Instrução individual	11	14,1
Instrução coletiva nos diversos setores	45	57,7
Instrução coletiva em seminários e palestras	50	64,1
Instrução <i>on-line</i>	29	37,2

\*Múltiplas respostas

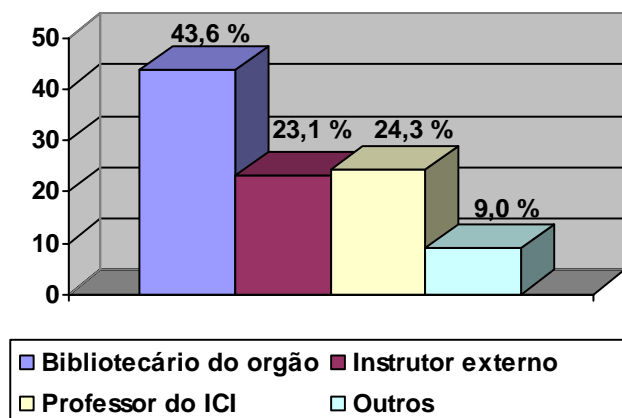
Nas entrevistas, contrariamente a essa freqüência, alguns entenderam que palestras em cursos e seminários com um número maior de pessoas não seria tão positivo, no que concorda Secker (2002), para quem os métodos particularizados são mais eficazes. Compete ao bibliotecário, conhecendo a realidade do órgão no qual atua, em parceria com a unidade de recursos humanos, decidir o que pode ser mais positivo, ajustando modelos que já produzem bons resultados, como o de Bruce, o de Kuhlthau, o *Seven Pillars of Information Literacy*, o *Big Six Skills*, desde que tenha o cuidado de observar, como alertam Abell (2000), Cheuk (2002), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003b, 2005), Lloyd e Williamson (2008), que as aplicações feitas no âmbito educacional devem ser adaptadas à realidade das organizações.

Os portais da ACRL (<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/acrlinfolit>), ALA (<http://www.ala.org>), ALIA (<http://www.alia.org.au>), ANZIL (<http://www.anziil.org>), CAUL (<http://www.caul.edu.au>), CILIP (<http://www.cilip.org.uk/default.cilip>), CLA (<http://www.cla.ca>), IFLA (<http://www.ifla.org/>), ILL (<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/acrlinfolit/professactivity/iil>), JISC (<http://www.jisc.ac.uk>), LOEX (<http://www.emich.edu/public/loex>), NFIL (<http://www.infolit.org>), SCONUL (<http://www.sconul.ac.uk>), UNESCO (<http://portal.unesco.org>), entre outros, reúnem vasta gama de informações sobre competência informacional e algumas aplicações no ambiente de trabalho. Aumenta também o número de teóricos que estão se dedicando ao tema no ambiente laboral, como Abell (1998; 2000), Breivik (1999, 2005), Bruce (1998, 1999, 2000), Cheuk (2002), Donnelly e Craddock (2002), Kirton e Barham (2005), Lloyd (2003a, 2003b, 2005, 2007), Oman (2001), O’Sullivan (2002), Secker (2002), Webber (2003), Webber e Johnston (2000, 2003) e Winterman, Skelton e Abell (2004). Alguns escritos começam a aparecer voltados para a competência informacional no ambiente de trabalho das organizações governamentais (DOWNIE, 2007; HORTON, 2002; KAUKANEN-SIMANAINEN, 2005; SHANHONG, 2004). Importa referir ainda – até mesmo para reafirmar a posição desta pesquisadora, que acredita e defende deva o bibliotecário de órgão público elaborar projetos voltados para a educação informacional da população, como parte da responsabilidade social do seu órgão – o registro de Rader (2002), de que algumas nações já estão com esses projetos em execução:

Na última década, competência informacional tornou-se uma questão global e muitas iniciativas têm sido documentadas em todo o mundo, com esforços e exemplos particularmente fortes na América do Norte, Austrália, África do Sul e Norte da Europa. [...] Bibliotecários têm cooperado para aperfeiçoar o processo de aprendizagem da população e instrução para competência informacional tem sido usada como parte da preparação para a aprendizagem ao longo da vida. (RADER, 2002, p. 2, tradução nossa).

Em consonância com o Gráfico 7, os profissionais da informação que se manifestaram por meio do questionário demonstraram preferência em que o treinamento em competência informacional, para os servidores, seja dado pelo próprio bibliotecário do órgão e, como segunda opção, por professor de Instituto de Ciência da Informação ou Faculdade de Biblioteconomia.





**Gráfico 7** – Responsável em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público

Dos entrevistados, sete afirmaram ser papel do bibliotecário do próprio órgão e três entenderam que seria atribuição desse profissional, desde que em parceria com a unidade de recursos humanos. Alguns se sentiram incomodados com a designação de instrutor ou professor, com a qual não concordavam, sugerindo que fosse alterado para facilitador, mediador, orientador ou consultor:

*Em geral, não só do bibliotecário. Pode partir do bibliotecário, mas pode ser um trabalho em parceria com o setor de recursos humanos, entendeu? E até mesmo a área de informática, se for o caso, que é uma área que trabalha [com] a biblioteca, recursos humanos e biblioteca em conjunto. Então os três setores juntos seria melhor. (E3)*

*Instrutor propriamente eu não acredito. Ele pode ser um dos organizadores, um dos mentores. Mas ele assumir total responsabilidade sozinho [...] Não sei. O bibliotecário pode sim, ele pode ser instrutor sim, principalmente se ele tem perfil, porque tem pessoas que não conseguem abrir a boca. (E5)*

*Com certeza, é o principal papel dele, é esse. Acredito que não só a parte técnica de organizar a informação, mas principalmente educar o usuário. O papel educativo é importantíssimo. Eu acredito que sim, é papel do bibliotecário. Só que, [...] deveria haver um treinamento e talvez até uma parceria com quem já tivesse implementado isso. (E6)*

*Eu acho que o bibliotecário tem essa capacidade. Já que ele lida com informação ele pode dar esse treinamento. Agora pra isso ele tem que estar muito bem treinado, muito seguro. Mas eu acho que ele tem capacidade sim. (E8)*

*Olhe, pode ser sim o papel do bibliotecário, desde quando ele tenha condições para isso. Agora pode ser também recursos humanos contratar uma pessoa, bibliotecária da área, que já venha lidando com isso, para poder fazer isso, que no momento acredito que aqui no nosso órgão seria o mais plausível. (E10)*

Cumprе salientar que, tanto nas entrevistas quanto nos comentários adicionais dos questionários, houve referências à falta de tempo para o bibliotecário arcar com mais uma função, ao pouco estímulo da administração, bem como sugestões de que fosse contratada

firma de consultoria para esse fim. De referência a essa contratação, cumpre alertar ao bibliotecário que consultoria pode ser mais uma oportunidade para ele próprio, desde que se prepare adequadamente para o desafio da competência informacional.

Com relação aos benefícios que o órgão público alcançaria com a implementação de programas de competência informacional, a qualidade dos serviços prestados pelo órgão foi assinalada por 79,5% dos respondentes, seguida pela qualidade dos serviços executados pelo servidor. Obviamente um é consequência do outro. Se os servidores têm competência informacional, a organização prestará serviços, e o que é fundamental, informações, com maior qualidade.

**Tabela 10** – Benefícios proporcionados pela competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Benefícios que podem ser alcançados com treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Qualidade dos serviços prestados pelo órgão	62	79,5
Qualidade da informação	37	47,4
Qualidade dos serviços prestados pelo servidor	38	48,7
Maior utilização dos serviços da biblioteca	37	47,4
Celeridade na tomada de decisão	32	41,0
Incentivo a criatividade e inovação	13	16,7
Economia de tempo	16	20,5

\*Múltiplas respostas

A frequência apresentada na Tabela 10 não coincide com as percepções dos entrevistados, cujos depoimentos, uma vez analisados, apresentaram como recorrentes, as seguintes categorias: maior celeridade na execução dos trabalhos, citada por oito dos entrevistados; segurança na busca e recuperação da informação; independência dos servidores para uso da informação; maior organização das informações; e redução de custos, que é um benefício confirmado em estudos realizados pela ALA (1998) e por Breivik (2005), Hancock (1993), O'Sullivan (2002) e Webber e Pilerot (2006).

Qualidade dos serviços prestados pelo órgão, considerado o maior benefício por 79,5% dos bibliotecários residentes em outros estados, só foi apontado por um dos bibliotecários entrevistados.

Nas entrevistas, verificou-se que a biblioteca também foi considerada beneficiária, no caso de implementação de competência informacional, com a justificativa de que, se o usuário lidar com sua própria informação, o bibliotecário terá mais tempo para atender outras demandas. Ou seja, o tempo que o bibliotecário estaria realizando pesquisa ou assistindo o usuário, poderia ser utilizado em outras atribuições. É preciso reflexão sobre essa justificativa,

uma vez que o usuário deve ser sempre considerado a prioridade da biblioteca. O fato de ele ser competente no uso da informação não impede que receba suporte. Mesmo porque, estando corretas as afirmações de teóricos examinados nesta investigação, como Hancock (1993, p. 3), de que os indivíduos competentes no uso de recursos informacionais são os maiores consumidores desses recursos, os servidores utilizarão com mais frequência a biblioteca. Dessa forma, toda a atenção lhe deve ser atribuída, não só para apoio, mas até mesmo para apresentação de um novo serviço ou de um novo produto.

*Seria assim, uma maior agilidade na execução dos trabalhos, principalmente para os secretários, assessores, eu acho que seria bem interessante porque eles trabalham muito com informação e assim eles teriam um maior acesso à informações de seu interesse. E analistas também, os analistas processuais também. (E1)*

*As pessoas vão ficar mais independentes [...] (E2)*

*Para o órgão terá maior dinâmica do trabalho, pois coisas que ele demoraria um dia para conseguir, ele leva questão de horas. (E3)*

*Redução de custos, melhores resultados, é [...] rapidez na troca de informações, na aquisição dessas informações. (E4)*

*As pessoas ficarem mais independentes para procurar informação, e se tornarem mais competentes também no que estão fazendo [...] nas suas atividades. É [...] não achando que se ela parar para procurar aquela informação que ela vai perder tempo e aí fazer de qualquer jeito. (E6)*

*Benefícios eu acredito que [...] é [...] maior agilidade no trabalho, não é?. Onde conseguir tal informação, acho que [...] haveria [...] é isso, maior organização e maior celeridade no trabalho, nos trabalhos desenvolvidos. (E7)*

*Acredito que seria muito benéfico para uma rapidez maior no desenvolvimento do trabalho. Pra biblioteca também, porque seria a pessoa diretamente lidando com sua pesquisa, com sua informação a gente teria uma rapidez no atendimento, teria rapidez em atender um volume maior de pessoas e de disponibilizar um volume maior de documentos, para que eles atinjam o seu objetivo. (E10)*

Diversificadas, porém unânimes, são as conclusões dos autores pesquisados sobre os benefícios que podem ser alcançados com a competência informacional, identificada por (BREIVIK, 2005, p. 11), como direito humano básico e pré-requisito para a participação dos indivíduos na sociedade da informação. Outros cientistas da informação como Belluzzo (2004, 2005), Campello (2003), Dudziak (2001), Hancock, (1993) e Rader (2002) apontam todas as opções indicadas na Tabela 10 como benefícios que podem ser alcançados com a competência informacional, por estudantes, por profissionais ou pelo povo em geral. Da

leitura desses e de outros autores, infere-se que o grande beneficiário é o profissional da informação, que vê seu papel sendo ampliado com inúmeras possibilidades de atuação, desde que se muna de conhecimento específico para tal fim.

Especificamente quanto ao mundo do trabalho, Winterman, Skelton e Abell (2004) e Cheuk (2002), entre outros citados reiteradas vezes neste estudo, confirmam que a competência informacional é essencial e que produz os benefícios apontados.

Perguntados sobre obstáculos que deveriam enfrentar para implantar programas de competência em informação no ambiente de órgão público, os bibliotecários, segundo indicado na Tabela 11, apontaram alguns impeditivos, no que são amplamente respaldados na literatura. Cheuk (2002) afirma que, não obstante as organizações já conhecerem o valor dos programas para aquisição dessa competência, tem sido difícil promovê-la no ambiente de trabalho.

Nesta pesquisa, fica patente que o maior obstáculo para implantar programa de competência informacional no ambiente de trabalho é convencer todos os segmentos envolvidos – administração, servidores e bibliotecários – sobre sua importância e necessidade. À conscientização do servidor, muito alta, de 91,0%, de acordo com os dados da Tabela 11, acrescente-se a da administração, de 88,5% e a dos próprios bibliotecários, de 78,2% que, na visão deles mesmos, não têm consciência de funções que não sejam as rotineiras.

**Tabela 11** – Obstáculos para implantação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho

<b>Obstáculos para implantação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho*</b>	<b>n=78</b>	<b>%</b>
Falta de conscientização da administração	69	88,5
Falta de conscientização do servidor	71	91,0
Falta de conscientização do bibliotecário	61	78,2
Resistência da administração a iniciativas da biblioteca	61	78,2
Resistência do servidor a iniciativas da biblioteca	58	74,4
Resistência do servidor por já se achar competente	65	83,3
Resistência a mudanças em órgãos públicos	64	82,1
Resistência do bibliotecário em assumir novas funções	64	82,1
Falta de interesse do servidor	65	83,3
Falta de tempo do bibliotecário	62	79,5

\*Múltiplas respostas

Para os bibliotecários entrevistados, os maiores obstáculos seriam a falta de tempo – pois se consideram muito atarefados – de interesse e conscientização dos servidores, da administração e do próprio profissional da informação. Essa questão admitia a inclusão de

outras respostas que não as do mostruário, o que possibilitou alguns comentários, inclusive sobre a acomodação e a resistência do profissional de biblioteca às inovações.

*[...] não sei se seria do interesse deles fazer esse tipo de trabalho. Servidor, eu acho que a gente tinha que fazer primeiro um trabalho anterior, mostrando a necessidade, para depois a gente poder propor um curso desse. (E1)*

*Aqui o obstáculo vai ser conseguir reunir todo mundo. Teria que ser assim: fazer uma escala e pedir para que as pessoas que têm interesse [...] é [...] dizer o horário disponível. Agora reunir todo mundo, fazer tipo assim um curso, tipo um seminário, aí a gente não consegue. (E2)*

*A principal barreira que eu vejo hoje é a falta de consciência dos próprios profissionais é [...] da instituição [...] e também do bibliotecário. Tem que ter a consciência dele também e dos outros profissionais, porque se existir a consciência do profissional de informação e não existir também dos usuários dessa instituição, não vai dar. (E4)*

*[...] tempo [...] porque nossas tarefas, nós somos tão ocupados que [...] eu acho que vale a pena investir, pra fazer esse treinamento do usuário, mas, que até organizar isso dá um certo trabalho, dá. Se alguém fizesse isso pra gente seria tão bom! (E9)*

Downie (2007) que discute especialmente o papel do bibliotecário de informação governamental no planejamento e implementação de programa de competência informacional, Cheuk (2002), Nimon (2001), Secker (2002), Virkus e Metsar (2004) e Winterman; Skelton e Abell (2004) enumeram vários impeditivos, alguns dos quais apontados na Tabela 11, mas asseveram que, apesar das dificuldades, algumas organizações públicas e privadas têm estado atentas às pesquisas da área e já começam a desenvolver treinamentos voltados para aperfeiçoar as habilidades e competências informacionais dos seus empregados, a fim de que eles sejam capazes de manejar com qualidade a informação.

Cumprido por fim acrescentar que, instigados a se pronunciarem sobre a pesquisa, os entrevistados e 19 respondentes do questionário teceram comentários positivos sobre a atualidade e importância do tema examinado e ressaltaram aspectos discutidos, como necessidades de investigações e divulgação, de envolvimento e estudo do bibliotecário, adequação do perfil do profissional, apoio de organismos de classe:

*[...] em relação ao Conselho Regional eu acho que o conselho deveria estar à frente de tudo isso também, lutando com o bibliotecário. Eu acho que o conselho poderia ir nos órgãos, ver como é que funciona. (E2)*

*[...] eu penso que essa questão de competência informacional, de você localizar e buscar informação, de forma que gere resultados positivos na organização, seja pública ou privada, deve partir de uma política nacional voltada para conscientizar [...] Então tem que ser uma ação de cunho*

*nacional, voltada para todos os órgãos públicos e que esses órgãos públicos tenham consciência de que é necessária essa mudança. (E4)*

*Eu quero ressaltar a importância que isso deve ter, porque o quanto melhor a gente capacitar o outro, o usuário, melhor vai ser a demanda, melhor vai ser o respeito que nosso trabalho vai ter e o reconhecimento. Acho que esses aspectos devem ser ressaltados. (E5)*

*Sobre esse tema eu acho que ele precisa ser mais difundido, mais divulgado. [...] a Biblioteconomia precisa trabalhar essa questão [...]. (E7)*

*Olha é um tema super importante. [...] é bom que seja colocado logo em prática. Essa questão não fique só na teoria, mas que se busque a prática, a concretização. (E8)*

*Eu tenho pouca informação a respeito da competência informacional. Agora [...] a gente está tendo mais informações com esta pesquisa. [...] tem que haver mais divulgação, [...] associações, conselho, a própria universidade em si, mostrar o que está acontecendo nos países desenvolvidos [...] a gente aqui ainda está engatinhando [...] reflitam [...]. Eu mesma como você já deu essas informações, por exemplo, eu não conhecia exatamente o que seria essa competência informacional, mas já tive curiosidade de conhecer a dissertação, a tese da colega, e ler o que ela escreveu sobre isso. Então acho que deveria [ter] maior divulgação para que a gente tenha um entendimento melhor [...] do que vem acontecendo nesse mundo e que a gente precisa saber. (E10)*

*Achei muito interessante a pesquisa [...]. A meu ver, competência informacional e gestão do conhecimento são conceitos intimamente relacionados. Por outro lado o Poder Judiciário Federal, em sua nova lei de cargos e salários, exige constante treinamento dos servidores e principalmente dos gestores [...]. Um curso de competência informacional seria muito bem vindo, porém necessitaríamos de maior aprofundamento nesta área para que possamos ser multiplicadores. (Q7)*

*Parabéns! Você escolheu um tema muito interessante. Os bibliotecários precisam ser despertados para seu papel educativo nas organizações. (Q13)*

*Parabéns pela iniciativa. É importante que nós profissionais da informação estejamos inseridos em estudos da nossa área, temos poucas publicações relativas aos temas de informação e Biblioteconomia. (Q15)*

*A pesquisa será de grande valia, pois demonstrará a importância da competência informacional, que apesar de ser um termo pouco conhecido, principalmente por mim, irá trazer ao ambiente informacional dos órgãos públicos uma nova concepção do papel do bibliotecário. (Q19)*

*Information Literacy é uma área do conhecimento muito importante, porém, pouco estudada no Brasil. Espero que o seu trabalho contribua para melhorar esse quadro. (Q30)*

*Achei muito interessante a pesquisa, já que se trata de um assunto bem atual e de grande relevância para o agente da informação. (Q33)*

*O assunto é extremamente relevante, sobretudo quando percebemos atualmente que a informação não é patrimônio da Biblioteconomia, e os profissionais da informação em sua base (bibliotecários, arquivistas, museólogos) já não são maioria nos cursos de Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação. Isso pode indicar que o perfil do bibliotecário e arquivista, principalmente, talvez não esteja adequado ao que a área vem exigindo cada vez mais intensamente. (Q51)*

*Infelizmente esse assunto está longe da realidade do órgão onde trabalho e da cultura das pessoas, incluindo os bibliotecários, principalmente aqueles com muitos anos de experiência profissional, mas que não se atualizaram. (Q62)*

Três profissionais fizeram comentários sobre o questionário, um dos quais elogiando a forma como foi elaborado e dois sugerindo que a questão 10, referente aos obstáculos para implantação de treinamento em competência informacional, deveria ter outra redação:

*[...] o uso do verbo DEVER (dificuldades que o bibliotecário deve enfrentar para implantar um programa de competência informacional), de certa forma faz pensar que você está certa de que o bibliotecário, ao tentar implantar esse programa, terá necessariamente dificuldades, o que pode não ocorrer. (Q9)*

De fato, talvez fosse mais adequado o uso do verbo poder. Justificam-se, neste caso, as advertências dos manuais de metodologia (BABBIE, 2005; GIL, 2002; MARCONI; LAKATOS, 2006) sobre o rigor com o qual deve ser revestida a preparação do instrumento de coleta. Embora cônica da importância desses cuidados, é possível que algumas impressões advindas da prática em unidade informacional de órgão público, somadas às reiteradas afirmações dos teóricos estudados acerca das dificuldades a serem enfrentadas para implementação de programas de competência informacional, tenham influenciado na elaboração dessa pergunta.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Esta investigação analisou questões referentes à competência informacional no ambiente de trabalho de órgãos públicos e ao papel do bibliotecário especializado nesse contexto. Para a consecução desse desígnio, a pesquisa foi introduzida com uma visão sobre o momento atual que, em virtude do crescente uso das modernas tecnologias da informação e da comunicação, impulsiona a necessidade dos indivíduos adquirirem e desenvolverem, cada vez mais, competências especializadas, de modo que possam atuar com eficácia, seja na vida pessoal, social ou profissional. A busca dessa competência em informação tem provocado um aumento no número de estudiosos, das mais variadas especialidades, que investigam o tema, em diversas partes do mundo.

Para fundamentar este estudo, realizou-se exaustiva revisão da literatura especializada, que proporcionou o conhecimento de temas como competência, competência informacional e competência em informação no ambiente do trabalho, além de uma análise sintética sobre biblioteca especializada, função social e educativa do bibliotecário e o profissional da informação nas organizações. No exame da competência informacional, buscou-se entender seus aspectos conceituais e percurso evolutivo, no qual se evidencia a presença de países como Estados Unidos, Austrália, Canadá, Reino Unido, Nova Zelândia, entre outros, para os quais esta matéria integra uma agenda de estudos que tem se ampliado para o mundo. No Brasil, artigos e trabalhos acadêmicos estão surgindo com diferentes abordagens sobre a competência em informação, sem, todavia, ter se voltado, ainda, para três aspectos que esta investigação aborda: ambiente de trabalho, percepção do bibliotecário sobre seu papel como instrutor de competência informacional e organizações públicas. É possível, portanto, que estes sejam os primeiros dados empíricos sobre competência informacional nessa perspectiva, na pesquisa acadêmica nacional, o que atribui a este trabalho um caráter de originalidade, no que diz respeito aos aspectos pelos quais o tema foi abordado, uma vez que, como já referido, não foram encontradas, na literatura pesquisada, publicações com características, sujeitos e objetivos similares. Esta pesquisa se propôs a dar destaque, ouvir, conhecer e entender esse profissional, bibliotecário de órgão público, diante da profusão de trabalhos nos quais é exortado a assumir novos papéis, tendo em vista o advento do movimento da competência informacional. Até então, questionou-se se o bibliotecário teria as competências necessárias para ensinar, tanto a alunos quanto a trabalhadores e ao povo em geral. Mas, e sua voz? E sua percepção? E seu entendimento? São perguntas, quiçá perplexas, diante da magnitude da nova



missão que este trabalho intentou perscrutar. Agora, com base em dados fornecidos por esse segmento específico de bibliotecários, já é possível concluir, embora em uma dimensão limitada, se esta é realmente uma nova tarefa que lhe deva ser atribuída.

A título apenas de contextualização, a pesquisa apresenta, de forma breve, conceitos de Administração Pública, órgãos e servidores públicos e identifica, no sistema constitucional vigente, as instituições nas quais exercem atividades os respondentes do estudo.

Como o propósito da investigação foi ouvir bibliotecários de órgãos públicos, cujo número é elevado, e considerando que as áreas nas quais atuam são muito diversificadas, o estudo se limitou aos profissionais da informação das instituições públicas federais voltadas para a garantia dos direitos dos cidadãos, conforme discriminação feita no Capítulo 4, que trata da metodologia desta pesquisa.

Os resultados dos dados coligidos revelam que o objetivo principal deste exame foi alcançado, com a obtenção de um panorama sobre o que percebem os bibliotecários acerca da competência informacional no âmbito dos órgãos onde exercem suas atividades profissionais. Os objetivos específicos também foram atingidos, desde quando já se tem uma idéia do grau de conhecimento que esses profissionais detêm sobre a matéria, bem como do papel que pode ser por eles desempenhado e dos obstáculos que poderão surgir na implementação de programas dessa competência no ambiente do trabalho.

Durante a fase de preparação deste estudo, ao se comentar com bibliotecários sobre o assunto que seria abordado, tinha-se o convencimento de que era um tema pouco conhecido. Com a análise dos dados, desde a primeira entrevista realizada até o último questionário recebido, observou-se que, embora o conhecimento fosse ainda impreciso, os sujeitos da pesquisa já tinham algumas informações iniciais sobre competência informacional, que declararam ter lido na internet e na literatura nacional.

Constatou-se, embora não de forma unânime, que os bibliotecários acreditam que a informação é valorizada nos órgãos públicos, talvez reflexo de mudanças operadas, principalmente no âmbito do Poder Judiciário Federal, que tem buscado aproximar o cidadão da Justiça. Nesse intento, muitas ações demandam a intervenção e participação do bibliotecário, como o Consórcio Biblioteca Digital Jurídica (BDJur), do Superior Tribunal de Justiça (STJ); a Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral (REJE), que reúne bibliotecas do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e dos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs); bem como portais do Ministério Público da União, da Advocacia-Geral da União, dos tribunais regionais, seções judiciárias e procuradorias regionais.

Essa tendência de valorização dos recursos informacionais foi identificada na literatura que respalda este trabalho, a qual, reiteradamente, registra que as organizações estão ampliando o reconhecimento da informação como elemento essencial à qualidade dos seus serviços. Esse é um aspecto favorável ao planejamento e implementação de novos programas e ações nas bibliotecas de órgãos públicos.

Foi consenso entre os bibliotecários que, para o bom desempenho profissional e da organização, é fundamental que os servidores dos órgãos públicos sejam competentes informacionais.

A noção do conceito de competência informacional é ainda imprecisa entre os pesquisados. Muitas tentativas de explicação foram assaz abrangentes e confusas, mas conseguiu-se reunir algumas categorias que têm relação com o conceito, como uso e busca da informação. Porém, elementos fundamentais, como aprendizagem, ética, resolução de problemas, pensamento crítico, não foram apontados, confirmando a idéia de que o conhecimento que eles têm sobre a matéria é ainda intuitivo, conseqüência, talvez, do próprio exercício profissional, que tende a valorizar todas as questões referentes à informação.

Os resultados mostram que os bibliotecários, mesmo ainda sem conhecer com solidez o tema, se aproximaram do entendimento dos autores pesquisados, quando preconizam que os indivíduos, para transitar eficazmente no ambiente informacional, devem se tornar competentes em informação, adquirindo diversas habilidades relacionadas ao uso dos recursos informacionais. Percebe-se, também, que experientes em informação no âmbito do trabalho, esses profissionais atribuíram maior valor às competências que os teóricos assinalam que devem ser mais destacadas, como uso de recursos tecnológicos, acesso e avaliação de fontes, uso ético e compartilhamento de informações. Não houve valorização excessiva de um determinado aspecto, *verbi gratia*, o tecnológico, como, consoante a literatura, às vezes ocorre no mundo corporativo.

Os bibliotecários entendem que podem exercer papel educativo, e que, conscientizar a administração, os servidores e eles próprios sobre a importância e necessidade desse treinamento, é o maior desafio na causa da competência informacional nos órgãos públicos. Parece uma contradição, mas alguns depoimentos demonstram que há bibliotecários resistentes às inovações e apegados às funções tradicionais, veementes em declarar que não deve ser do bibliotecário esta nova tarefa, posição que contraria ao quanto preconizado pelos autores que se debruçam sobre o exame do tema da competência informacional no ambiente de trabalho, ratificada também por esta pesquisadora.

Verificou-se, pelos dados analisados, que, para a implementação de programas de competência informacional, os bibliotecários devem estabelecer parcerias internas e externas, além de se prepararem adequadamente, o que reflete as afirmações dos teóricos de que é necessário amplo debate envolvendo profissionais da informação, cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, pesquisadores e organismos voltados para essas áreas e associações e conselhos de classe, para proposição de ações que supram as lacunas identificadas e dotem esses profissionais com o conhecimento necessário para assumir novas funções.

Falta de conscientização do servidor, da administração e do próprio bibliotecário sobre a importância dessa competência, considerada essencial no mundo contemporâneo, bem como pouco interesse do servidor em participar de treinamento para lidar de modo eficaz com a informação, foram identificados como obstáculos que podem dificultar iniciativas nessa direção.

Por fim, os participantes da pesquisa identificaram benefícios que podem ocorrer com a implantação de treinamento em competência informacional nos órgãos públicos, como qualidade e celeridade dos serviços prestados.

O desafio para as bibliotecas de órgãos públicos é capacitar os servidores do aparelho estatal para trabalharem de forma eficiente com os recursos informacionais, a fim de que possam prestar bons serviços à coletividade e produzir informação pública de qualidade.

Concluído o estudo, pode-se confirmar a existência de dados que representam o entendimento do bibliotecário de órgãos públicos, dos segmentos examinados, acerca da competência informacional no ambiente de trabalho, e descrever, com esses dados, um panorama sobre a matéria, na perspectiva dos sujeitos desta pesquisa.

Embora planejada e rigorosa com as variáveis de análise, tendo cumprido ao que se propôs, a investigação teve algumas limitações elencadas no Capítulo 4, Seção 4.5 e deixou, não propriamente lacunas a serem supridas, mas possibilidades para pesquisas futuras, a saber:

- a) ouvir, para estabelecer comparações, outros grupos de indivíduos que se envolverão com as práticas de competência informacional nos órgãos públicos, como servidores, gestores e a própria sociedade, maior interessada na informação e na boa prestação dos serviços desses órgãos. Nesta pesquisa, analisa-se a competência informacional, na percepção de apenas um dos grupos interessados, o de bibliotecários;
- b) realizar estudos comparativos com outros países que estão pesquisando competência informacional no ambiente de trabalho, principalmente em instituições públicas;

- c) verificar o papel do bibliotecário de órgão público na formação da cidadania, como parte de ações de competência informacional.

Sugere-se, para os bibliotecários que se interessarem em analisar o tema, com vistas ao planejamento de ações:

- a) intercâmbio com pesquisadores que estudam e se empenham em ampliar o debate e com responsáveis por projetos que já estão gerando algum tipo de resultado positivo;
- b) ação conjunta e estabelecimento de parcerias entre bibliotecários de órgãos públicos, ou da mesma instituição, para que se fortaleçam no conhecimento dessa nova possibilidade, que irá lhes proporcionar o desempenho de um papel mais dinâmico e visível;
- c) estabelecimento, no âmbito de cada órgão público, de parcerias com unidades de recursos humanos e de informática, que podem contribuir para a conscientização dos servidores e implementação de programas de treinamento;
- d) inclusão da competência informacional no planejamento estratégico dos órgãos públicos, em função de sua importância para a gestão do conhecimento, repositórios institucionais, criação e administração de portais e de páginas da intranet e internet;
- e) divulgação de iniciativas implementadas e de pesquisas realizadas sobre o tema, para a comunidade bibliotecária, por meio de publicações especializadas, para os servidores e gestores dos órgãos públicos, por meio de murais, boletins internos, intranet e mensagens eletrônicas, e para a sociedade em geral, por meio dos diversos canais de comunicação.

Cumpra também sugerir que os cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, no país, analisem a possibilidade de atualização curricular, a fim de preparar os futuros profissionais para este momento de novas oportunidades.

Aos conselhos, associações e sindicatos de profissionais da informação propõe-se que promovam seminários e encontros para discussão da matéria, bem como cursos de aperfeiçoamento, presencial ou à distância, inclusive com pesquisadores que já desenvolvem cursos similares, como apontado neste estudo, de modo a contemplarem a formação continuada dos seus associados.

A sistematização de dados esparsos, provenientes de ampla produção científica, num corpo de conhecimento que pode ser utilizado para futuras pesquisas é o mérito desta investigação, que, por outro lado, provocou o envolvimento de uma população específica em um tema pouco conhecido, conforme se evidenciou na análise dos resultados. Embora não

seja uma pesquisa aplicada, a expectativa é de que novas idéias, somadas às experiências de cada um desses profissionais, gerem outras pesquisas e novos conhecimentos e práticas.

O desafio é grande, pois nas organizações o bibliotecário ainda não foi visto como professor, instrutor, facilitador, tampouco a biblioteca, como centro de aprendizagem. Se o bibliotecário é proativo em encontrar e fornecer informações, agora pode apontar a existência de lacunas no uso da informação, pelos servidores, e demonstrar que tem reais condições de ajudar a superá-las.

Com este estudo, espera-se ter contribuído para a construção do conhecimento nessa área pouco explorada e, também, para a reflexão dos bibliotecários especializados, a fim de que, conscientizados da importância da competência informacional no ambiente de trabalho, busquem aprofundamento na questão e pensem nas possibilidades de enfrentar os desafios, de forma a dinamizar, diversificar e tornar mais visível o papel que exercem nos órgãos públicos.

---

**REFERÊNCIAS**

---

ABELL, Angela. Skills for knowledge environments. **Information Management Journal**, Cambridge, v. 34, n. 3, 2000. Disponível em: <[findarticles.com/p/articles/mi\\_qa3937/is\\_200007/ai\\_n8911795-47k](http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3937/is_200007/ai_n8911795-47k)>. Acesso em: 27 abr. 2006.

\_\_\_\_\_. Skills for the 21st Century. **Journal of Librarianship and Information Science**, Wagga Wagga, v. 30, n. 4, 1998. Disponível em: <<http://lis.sagepub.com>>. Acesso em: 28 abr. 2006.

AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES. **As competências do bibliotecário jurídico**. Tradução Edilenice Passos. Revisão Isabel Taveira [2001?]. Disponível em: <[www.infolegis.com.br/competencias.htm](http://www.infolegis.com.br/competencias.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2008.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. **Information Power: building partnership for learning**. Prepared by the American Association of School Librarians [and] Association for Educational Communications and Technology. Chicago, ALA, 1998. 205 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **A Progress Report on Information Literacy**. An update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Chicago, ALA, 1998. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/progressreport.cfm>>. Acesso em: 12 fev. 2006.

\_\_\_\_\_. Presidential Committee on Information Literacy. **Final Report**. Chicago, ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>>. Acesso em: 18 mar. 2006.

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 1967.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information Literacy Competency: Standards for Higher Education**. Chicago, ACRL, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2006.

AUGUSTO, Dulce Inês Leocádio dos Santos; MARQUES, Maria José da Conceição Moraes; VENÂNCIO, Silvana. Competências, habilidades e a formação do educador. **Movimento & Percepção**, Espírito Santo do Pinhal, v. 7, n. 10, p. 116-125, jan./jun. 2007. Disponível em:

<<http://www.unipinhal.edu.br/movimentopercepcao/viewarticle.php?id=105&layout=abstract>>. Acesso em: 13 mar. 2008.

AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND INSTITUTE FOR INFORMATION LITERACY. Disponível em:<<http://www.anziil.org/>>. Acesso em: 19 mar. 2008.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de survey**. Tradução Guilherme Cezarino. 3. imp. Belo Horizonte: UFMG, 2005. 519 p.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. A biblioteca e os bibliotecários como atores de políticas de informação voltadas para o desenvolvimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2004, Salvador. **Anais ...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2004. Disponível em:<[http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais/artigos/marileneloboabreu3.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/marileneloboabreu3.html)>. Acesso em: 28 ago. 2006.

\_\_\_\_\_. **Ressignificação de uma profissão milenar**: parâmetros de competência na formação do bibliotecário. 2005. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Orientadora: Profa. Dra. Teresinha Fróes Burnham.

BAWDEN, David. Information and digital literacies: a review of concepts. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 57, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://dlist.sir.arizona.edu/895/01/bawden.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2007.

BELLUZZO, R.C.B. *A information literacy* como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO DA UNESP, 8., 2001, Bauru. **Anais eletrônicos ...** Bauru: UNESP, 2001. Disponível em: <[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais\\_simpep\\_aux.php?e=8](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=8)>. Acesso em: 27 nov. 2006.

\_\_\_\_\_. Competência em informação: um diferencial na gestão de pessoas. In: SEMINÁRIO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 3., 2004, Campinas. **Anais ...** Campinas: UNICAMP, 2004.

\_\_\_\_\_. **Competência informacional** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)> em 28 abr. 2008.

\_\_\_\_\_. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD - Educação Temática Digital**, Brasília, v. 6, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000916/>>. Acesso em: 28 jun.2007.

\_\_\_\_\_. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias:** da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, USP, São Paulo, 1989.

\_\_\_\_\_. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação:** Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p.78-89, dez. 2006.

\_\_\_\_\_; FERES, Glória G. Impacto da era digital no acesso e uso da informação e novas condutas de gestão de bibliotecas sob enfoque da competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: CBBB, 2005. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_; ROSETTO, M. Contribuição ao desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas públicas paulistas: uma experiência com apoio de oficinas de trabalho. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: CBBB, 2005. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/apresentacao/Textos/CBBB%202005>>. Acesso em: 28 nov. 2006.

BERTOLINI, Eni Aparecida S.; SILVEIRA, Marco Antonio. **Aprendizagem organizacional com foco em competências:** aplicação em apoio ao uso de ferramentas informatizadas de gestão. 2000. Disponível em: <[http://www.correi.unicamp.br/CT/resul\\_trbs.php?cod=174](http://www.correi.unicamp.br/CT/resul_trbs.php?cod=174)>. Acesso em: 28 mar. 2008.

BOELEN, G. Legal research skills education based on the principles of information literacy: a re-evaluation for the 21st century. In: SPECIALS, HEALTH AND LAW LIBRARIES CONFERENCE, 9., 2001, Melbourne. **Proceedings ...** Melbourne: University of South Australia Library, 2001. Disponível em: <<http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/boelens>>. Acesso em: 26 fev. 2007.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº 1/92 a 40/2003 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/94. Obra coletiva de autoria da Editora Revista dos Tribunais. 4. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BRASIL. Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990 e alterações. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 11 dez. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8112cons.htm)>. Acesso em: 24 maio 2008.



BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação. Resolução CNE/CP n. 3, **Diário Oficial da União**, República Federativa do Brasil, Brasília, 23 dez. 2002.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação brasileira de ocupações – CBO**, Brasília, 2002. Disponível em: < <http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 30 abr. 2007.

BRASIL. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **Edital n.º 1** – STF, de 10 de abril de 2008. Concurso público para provimento de cargos de analista judiciário e de técnico judiciário. Disponível em: <[http://www.cespe.unb.br/concursos/STF2008/arquivos/ed\\_1\\_2008\\_STF\\_abt\\_final.pdf](http://www.cespe.unb.br/concursos/STF2008/arquivos/ed_1_2008_STF_abt_final.pdf)>. Acesso em: 20 jul. 2008.

BREIVIK, Patricia Senn. Information literacy for the skeptical library director. In: IATUL CONFERENCE QUEENSLAND UNIVERSITY OF TECHNOLOGY, 3., 2000, Brisbane. **Proceedings** ... Brisbane: Queensland University of Tecnology, 2000. Disponível em: <<http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol.10/papers>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

\_\_\_\_\_. Take II – information literacy: revolution in education. **Reference Services Review**, Edinburgh, v. 27, n. 3, p. 271-275, 1999. Disponível em: <<http://info.emeraldinsight.com/products/journals/journals.htm?PHPSESSID=15j1vts8u16dpua kft2ece43v2&id=rsr>>. Acesso em: 27 mar. 2006.

\_\_\_\_\_. 21st century learning and information literacy. **Change: The Magazine of Higher Learning**, Washington, D.C., mar. - apr., 2005. Disponível em: <[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m1254/is\\_2\\_37/ai\\_n13794990](http://findarticles.com/p/articles/mi_m1254/is_2_37/ai_n13794990)>. Acesso em: 28 jul. 2007.

BRUCE, Christine Susan. Information Literacy as a Catalyst for Educational Change. In: LIFELONG LEARNING: WHOSE RESPONSIBILITY AND WHAT IS YOUR CONTRIBUTION?, INTERNATIONAL LIFELONG LEARNING CONFERENCE, 3., 2004, Queensland. **Proceedings** ... Queensland, 2004, p. 8-19. Disponível em:<<http://eprints.qut.edu.a>>. Acesso em: 27.jun. 2006.

\_\_\_\_\_. **Information Literacy Blueprint**. Brisbane, Australia: Griffith University, Division of Information Services, 1994.

\_\_\_\_\_. **Information literacy in the workplace**. In: INFORMATION LITERACY: THE PROFESSIONAL ISSUE. NATIONAL INFORMATION LITERACY CONFERENCE, 3., 1997, Adelaide. **Proceedings** ... Adelaide: University of South Australia Library, 1998, p. 29-37.

\_\_\_\_\_. **Information literacy** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <marlene.morbeck@yahoo.com.br> em 23 abr. 2008.

\_\_\_\_\_. Information literacy research: dimensions of the emerging collective consciousness. **Australian Academic & Research Libraries**, Canberra, v. 31, n. 2, p. 91-109, jun, 2000. Disponível em: <<http://www.anziil.org/resources/papers/archive/bruce>>. Acesso em: 22 set. 2006.

\_\_\_\_\_. **Seven Faces of Information Literacy in Higher Education**. Brisbane, Queensland University of Technology, 1997. Disponível em: <<http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce/inflit/faces/faces1.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

\_\_\_\_\_. **Seven Faces of Information Literacy Towards Inviting Students Into New Experiences**. Brisbane, Queensland University of Technology, QUT, 2003. Disponível em: <<http://crm.hct.ac.ae/events/archive/2003/speakers/bruce.pdf>>. Acesso em: 3 jun. 2006.

\_\_\_\_\_. Workplace experiences of information literacy. **International Journal of Information Management**. Cambridge, UK, v. 19, n. 1, p 33-47. 1999. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science>>. Acesso em: 22 mar. 2006.

BUNDY, Alan (Ed.). **Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice**. 2 ed.. Adelaide, Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: <<http://www.anziil.org/resources/Info>>. Acesso em: 27 jul. 2007.

\_\_\_\_\_. **For a clever country**: information literacy diffusion in the 21st century. In: NATIONAL ROUNDTABLE ON INFORMATION LITERACY CONDUCTED BY THE AUSTRALIAN LIBRARY AND INFORMATION ASSOCIATION (ALIA), 1., Victoria. **Proceedings ...** Australia, 2001. Disponível em: <<http://www.library.unisa.edu.au/papers/clever.htm>> Acesso em: 27 jun. 2007.

\_\_\_\_\_. Growing the community of the informed: information literacy: a global issue. **Australian Academic & Research Libraries**, Canberra, v. 33, n.3, p. 125-134, set. 2002. Disponível em: <<http://www.alia.org.au/publishing/aarl/33.3/full.text/bundy.html>>. Acesso em : 28 jul. 2007.

\_\_\_\_\_. **Information Literacy: The Key Competency for the 21st Century**. Paper presented at the Annual Conference of the International Association of Technological University Libraries held in Pretoria, South Africa, June 1998. Disponível em: <<http://www.library.unisa.edu.au/about/papers/inlit21.pdf>>. Acesso em: 8 jan. 2008.

\_\_\_\_\_. One essential direction: information literacy, information technology fluency. **Journal of eLiteracy**, Glasgow, UK, v. 1, 2004. Disponível em: <[http://www.jelit.org/6/01/JeLit\\_Paper\\_1.pdf](http://www.jelit.org/6/01/JeLit_Paper_1.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2007.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v.2, n. 2, p. 63-77, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/18/6>>. Acesso em: 3 fev. 2007.

\_\_\_\_\_. **Competência informacional** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <marlene.morneck@yahoo.com.br> em 28 abr. 2008.

\_\_\_\_\_. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/26/22>>. Acesso em: 15 jan. 2006.

CAMPOS, Arnaldo. **Breve história do livro**. Porto Alegre: Mercado Aberto; Instituto Estadual do Livro, 1994. 238p. (Série Revisões, 40).

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CARLETTO, Balduir; FRANCISCO, Antonio Carlos de; KOVALESKI, João Luiz. Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais ...** Porto Alegre: 2005.

CARVALHO, Kátia. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, [Rio de Janeiro], v. 2, n. 3, jun. 2001. <[http://www.dgz.org.br/jun01/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/jun01/Art_04.htm)>. Acesso em: 2 set. 2007.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 18. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007. 1078 p.

CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS (CILIP). Disponível em: <<http://www.cilip.org.uk/aboutcilip>>. Acesso em: 2 jun. 2008.

CHEUK, Bonnie Wai-Yi. Information literacy in the workplace context: issues, best practices and challenges. In: INFORMATION LITERACY MEETING OF EXPERTS, 2002, Prague. **White Paper** ... Prague: UNESCO; National Forum on Information Literacy, 2002. Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/cheuk-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. totalmente rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. 426p.

CLYDE, Laurel A. Librarians and breaking barriers to information literacy: implications for continuing professional development and workplace learning. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 70., 2004, Buenos Aires, Argentina. [**Proceedings**] ... Washington, D.C., 2004. Disponível em: <<http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/020e-Clyde.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2006.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2006**. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2007. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2007>>. Acesso em: 28 abr. 2008.

CUNHA, Miriam Vieira da. Bibliotecários e arquivistas: novos fazeres na sociedade do conhecimento. **PontodeAcesso**, Salvador, v.1, n. 1, p. 99-106, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1395/877>>. Acesso em: 28 fev. 2008.

\_\_\_\_\_; SOUZA, Francisco das Chagas (Org.). **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da Ciência da Informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. 175 p.

CUNHA, Murilo Bastos. Biblioteca Universitária e Educação do Usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portalesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/417/387>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka *et al.* Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004.

DONNELLY, A.; CRADDOCK, C. Information literacy at Unilever R&D. **Library and Information Update**, [S.l.], 1, n. 9, jul. 2002. Disponível em: <<http://www.cilip.org.uk/update/issues/dec02/article2dec.html>>. Acesso em: 26 abr. 2006.

DOSKATSCH, Irene. Immersion in Australia: an information literacy health spa for librarians? **Australian Academic & Research Training**, Canberra, v. 33, n. 3, 2002. Disponível em: <<http://www.alia.org.au/publishing/aarl/33.3/full.text/doskatsch.html>>. Acesso em: 15 mar. 2006.

DOWNIE, Judith A. Instruction design collaborations with government information specialists: opening the conversation. **Reference Services Review**. Bradford, U.K., v. 35, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/>>. Acesso em: 27 maio 2008.

DOYLE, Christina S. **Information Literacy in an information society**: a concept for the information age. New York: Syracuse University, ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 1994. 80 p.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando para o futuro**: os anos 90 e a virada do século. Tradução Nivaldo Montigelli Jr. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1996. 242 p.

\_\_\_\_\_. Be data literate: know what to know. **Wall Street Journal**, New York, v. 16, n. 3., dec., 1992.

\_\_\_\_\_. **Desafios gerenciais para o século XXI**. Tradução Nivaldo Montigelli Jr. Revisão Janice Yunes. São Paulo: Pioneira, 1999. 168 p.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001. Orientadora: Profa. Dra. Sueli Mara S. P. Ferreira.

\_\_\_\_\_. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a *information literacy*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 21., 2005, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: [s.n], 2005.

\_\_\_\_\_. **Competência informacional** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <marlene.morbeck@yahoo.com.br> em 29 abr. 2008.

\_\_\_\_\_. *Information literacy: princípios, filosofia e prática*. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

\_\_\_\_\_. Information Literacy as an Emancipatory Process Directed to Social Inclusion in a Knowledge Society. In: **WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 72., IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 2006**, Seoul, Korea. **Proceedings ...** Seoul, 2006. Disponível em: <<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>>. Acesso em: 19 mar. 2007.

\_\_\_\_\_. *Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida*. In: **SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002**, Recife. **Anais ...** Recife: UFPb, 2002. Cd. Rom.

\_\_\_\_\_. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **PontodeAcesso**, Salvador, v.1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878>>. Acesso em: 28 ago. 2007.

\_\_\_\_\_; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: **SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000**, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: [s.n.], 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em: 17 jan. 2007.

\_\_\_\_\_; VILLELA, M. C. O. Learning Library: a importância da competência em informação do bibliotecário. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 21., 2005**, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: [s.n.], 2005. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00004728/>>. Acesso em: 25 out. 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: O dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Edição Especial, Curitiba, ANPAD. 2001, p. 183-196. Disponível em <[http://anpad.org.br/rac/vol\\_05/dwn/rac-v5-edesp-mtf.pdf](http://anpad.org.br/rac/vol_05/dwn/rac-v5-edesp-mtf.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2008.

FOSKETT, D. J. **Serviços de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

FREIRE, Isa Maria. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, [Rio de Janeiro], v. 5, n. 1., fev., 2004.

FRY, Kate; MALONE, Bobbie; ROSE, Kathee. **Bibliographic instruction (BI): a web presentation. Overview and Issues**. [S.l.], [s.n], 2000. Disponível em: <[http://jan.ucc.nau.edu/~kjr/bikatheewebpage.html#Distance\\_Learning:\\_Bibliographic\\_In](http://jan.ucc.nau.edu/~kjr/bikatheewebpage.html#Distance_Learning:_Bibliographic_In)>. Acesso em: 15 abr. 2006.

GAWNE, J.A. Oh brave new world, but there should be library in't! In: SPECIALS, HEALTH AND LAW LIBRARIES CONFERENCE, 9., 2001, Melbourne. **Proceedings ... Melbourne, 2001**. Disponível em: <<http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/gawne.html>>. Acesso em: 4 ago. 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GOAD, Tom. **Information literacy and workplace performance**. Westport, CT: Quorum Books, 2002. 248 p.

HALPERN, Diane F. **Thought and Knowledge: an introduction to critical thinking**. 4. ed. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2002. 472 p.

HANCOCK, Vicki E. **Information Literacy for Lifelong Learning**. Syracuse, NY., ERIC Digest, 1993. Disponível em: <[http://www.ed.gov/databases/ERIC\\_Digests/ed358870.html](http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed358870.html)>. Acesso em: 26 mar. 2006.

HEPWORTH, Mark. Information literacy in the workplace: implications for trainers. In: THE LIBRARIANS INFORMATION LITERACY ANNUAL CONFERENCE, 2008, Liverpool. **Proceedings ... Liverpool: Liverpool John Moores University, 2008**. Disponível em: <<http://www.lilacconference.com/dw/resources/hepworth/07.ppt>>. Acesso em: 15 jul. 2008.

HORTON, Forest Woody Jr. Public Access to Government Information and Information Literacy Training as Basic Human Rights. In: INFORMATION LITERACY MEETING OF EXPERTS, 2002, Prague. **White Paper**. Prague: UNESCO; National Commission on Libraries and Information Science; National Forum on Information Literacy, 2002. Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/horton-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2006.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida. In: **NATIONAL FÓRUM ON INFORMATION LITERACY**, 2005. Disponível em: <[www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html](http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html)>. Acesso em: 14 abr. 2007.

ISAACSON, David. Back Talk: Let's Talk Libraries, Not "Information Literacy". **Library Journal**, Harlan, IA, 2003. Disponível em: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA332537.html>>. Acesso em: 26 set. 2007.

JOHNSTON, Bill; WEBBER, Sheila. As we may think: Information literacy as a discipline for the information age. **Research Strategies**, Glasgow, v. 20, n. 3, p. 108-121, 2006. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com>> Acesso em: 15 maio 2008.

KAUHANEN-SIMANAINEN, Anne. Collaborative Information Literacy by Government. **IFLA Journal**, München Germany, v. 31, n. 2, p. 183-187, 2005. Disponível em: <<http://ifl.sagepub.com/cgi/content/abstract/31/2/183>>. Acesso em: 24 abr. 2007.

KENT, Philip G. **Special librarians**: past, present and future? In: SPECIALS HEALTH AND LAW LIBRARIES CONFERENCE, 9., 2001, Melbourne. **Proceedings ...** Melbourne, 2001. Disponível em: <<http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/kent.html>>. Acesso em: 18 jul. 2006.

KIRTON, Jennifer; BARHAM, Lyn. Information literacy in the workplace. **The Australian Library Journal**, Canberra, v. 54, n. 4, nov. 2005. Disponível em: <<http://www.alia.org.au/publishing/alj/54.4/full.text/kirton.barham.html>>. Acesso em: 12 out. 2007.

KOOGAN, Abrahão; HOUAISS, Antonio (Ed.). **Enciclopédia e dicionário ilustrado**. Direção geral de Abrahão Koogan Breikmam. Rio de Janeiro: Editora Delta, 1999. 1730 p.

KRANICH, Nancy (Ed.). **Libraries and democracy**: the cornerstones of liberty. Chicago, American Library Association, 2001. 223 p.



KUHLTHAU, Carol C. **The Concept of a Zone of Intervention for Identifying the Role of Intermediaries in the Information Search Process**. New Brunswick, NJ: Rutgers University, 1996. Disponível em: <<http://mail.asis.org/annual-96/electronicproceedings/kuhlthau.html>>. Acesso em: 30 mar. 2006.

LE COADIC, Yvez-François . **A Ciência da Informação**. Tradução Yeda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LEE, Diane. **A Brief History of Information Literacy**. Vancouver, Canada: School of Library, Archival and Information Studies, The University of British Columbia, 2002. Disponível em: <[www.slais.ubc.ca/courses/libr500/01-02-t2/www/D\\_Lee/history.htm](http://www.slais.ubc.ca/courses/libr500/01-02-t2/www/D_Lee/history.htm)>. Acesso em: 27 ago. 2007.

LLOYD, Annemaree. Exploring information literacy meaning. In: INFORMATION LITERACY FORUM, 2003 [Australia]. **Proceedings ...** [Australia]: ALIA, 2003.

\_\_\_\_\_. Information Literacy: the meta-competency of the knowledge economy? An exploratory paper. **Journal of Librarianship and Information Science**, Wagga Wagga, v. 35, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract>>. Acesso em: 17 jun. 2006.

\_\_\_\_\_. No man or woman is an island: information literacy, affordances and communities of practice. **The Australian Library Journal**, Canberra, v. 54, n. 3, 2005. Disponível em: <<http://www.alia.org.au/publishing/alj/54.3/full.text/lloyd.html>>. Acesso em: 22. jul. 2007.

\_\_\_\_\_. Recasting information literacy as sociocultural practice: implications for library and information science researchers. **Information Research**, Lund, Sweden, v. 12, n. 4, 2007.

\_\_\_\_\_; WILLIAMSON, Kirsty. Towards an understanding of information literacy in context: implications for research. **Journal of Librarianship and Information Science**, Wagga Wagga, v. 40, n. 1, mar., p. 3-12. 2008. Disponível em: <http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/40/1/3>>. Acesso em: 8 ago. 2008.

LUPTON, Mandy. The getting of wisdom: reflections of a teaching librarian. **Australian Academic & Research Libraries**, Canberra, v. 33 n. 2, June 2002. Disponível em: <<http://www.alia.org.au/publishing/aar/33.2/full.text/lupton.html>>. Acesso em: 28 fev. 2006.

MAIA, Cristiane; PASSOS, Edilenice; COSTA, Sely. Informação científica e tecnológica e desenvolvimento econômico e social: A contribuição da biblioteca especializada. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., Salvador. **Anais ...** Salvador: APBEB, 1991, v. 2, p. 683-691.

MANIFESTO IFLA/UNESCO PARA BIBLIOTECA ESCOLAR. Tradução Neusa Dias Macedo. São Paulo: 1999. Disponível em: <<http://nutabe.udea.edu.co/~andrear/Manifiesto%20Unesco%20BibEscolares.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2007.

MANIFESTO IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. The Hague: IFLA, 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006. 315 p.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca, com um capítulo referente à propriedade literária**. 2. ed. il., rev. e atual. São Paulo: Ática, 1996. 520p.

MC GEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244 p.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo moderno**. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. 463 p.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1993.

MENOU, Michel J. Concentrar-se no seu ofício principal, mas ... qual é o mesmo para os profissionais da informação? perspectivas globalizadas sobre a adequação, formação – empregos – necessidades sociais. In: ENCUESTRO IBÉRICO DE DOCENTES E INVESTIGADORES EM INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, 3., 2008, Salamanca. **Actas ...** Salamanca, 2008.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, 2006.

\_\_\_\_\_. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil**. 2007. 293 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Orientadora: Profa. Dra. Kira M.A. Tarapanoff.

\_\_\_\_\_. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/83/76>>. Acesso em: 15 jun. 2007.

MORETTO, Vasco P. **Construtivismo, a produção do conhecimento em aula**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

NIMON, Maureen. The Role of Academic Libraries in the Development of the Information Literate Student: The Interface Between Librarian, Academic and Other Stakeholders. **Australian Academic & Research Libraries**, Canberra, v. 32, n. 1, 2001.

O'CONNOR, Jennie. CDL Conference 2004: challenge and change in government libraries. **State Librarian**, London, p. 27-30. Spring 2005. Disponível em: <<http://www.nglis.org.uk/spring05.pdf>>. Acesso em: 16 abril 2006.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 1, 1998.

OFFICE OF ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. **The knowledge-based economy**. Paris: OECD, 1996. Disponível em: <[www.oecd.org/dataoecd/51/8/1913021.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/51/8/1913021.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2007.

OMAN, Julie N. Information Literacy in the workplace. **Information Outlook**, Alexandria, Virginia, v. 5, n. 6, 2001. Disponível em: <<http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2001>>. Acesso em: 2 mar. 2006.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 2 ed. Piracicaba: UNIMEP, 2001. 49 p

O'SULLIVAN, Carmel. Is information literacy relevant in the real world? **Reference Services Review**, Bingley, UK, v. 30, n. 1, 2002, p.7-14. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320210416492>>. Acesso em: 18 fev. 2008.

PASSOS, J. J. Calmon de. Função social do processo. **JUS NAVIGANDI**, [S.l], [s.n.], 2004. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina>>. Acesso em: 20 jun. 2008.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. 2. ed. Bauru: Kayros, 2005. 120 p.

PEJOVA, Zdravka. Information Literacy: an issue which requests urgent action in developing countries and countries in transition. In: INFORMATION LITERACY MEETING OF EXPERTS, 2002, Prague. **White Paper** ... Prague: UNESCO; National Commission on Libraries and Information Science; National Forum on Information Literacy, 2002. Disponível em: <<http://68.163.78.28/libinter/infolitconf&meet/papers/pejova-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

PINHO, Antônio Carlos; MACHADO, Ana Lúcia. **História das Bibliotecas**. [S.l.]: [2003]. Disponível em: <<http://www.mundocultural.com.br/index.asp?url=http://www.mundocultural.com.br/artigos/Colunista.asp?artigo=635>>. Acesso em: 3 jun. 2008.

POOLE, Michael (Ed.). **Human Resource Management: critical perspectives on business and management**. v. III Emergent HRM issues for the new millenium. London: Routledge, 1999. 375 p.

RADER, Hannelore B. Information Literacy: An Emerging Global Priority. In: INFORMATION LITERACY MEETING OF EXPERTS, 2002, Prague. **White Paper** ... Prague: UNESCO; National Commission on Libraries and Information Science; National Forum on Information Literacy, 2002. Disponível em: <<http://68.163.78.28/libinter/infolitconf&meet/papers/rader-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 4 set. 2006.

REITZ, Joan M. Odlis. **Online Dictionary for Library and Information Science**. Published by Libraries Unlimited, 2007. Disponível em: <[http://lu.com/odlis/odlis\\_b.cfm](http://lu.com/odlis/odlis_b.cfm)>. Acesso em: 20 mar. 2008.

ROCHA, Maria Meriane Vieira; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Educação continuada de profissionais da informação: perfil da ação de bibliotecários de instituições de ensino superior privado no município de João Pessoa – PB. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n. 2, p. 89-99, jul-dez. 2007.

ROCKMAN, Ilene F. **Introduction: The Importance of Information Literacy**. [S.l.], [s.n.], 2004. Disponível em: <[http://media.wiley.com/product\\_data/excerpt/78/07879652/0787965278.pdf](http://media.wiley.com/product_data/excerpt/78/07879652/0787965278.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2007.

SECKER, MaryAnne. **A humanistic approach to information literacy training: the programme at the Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation (CSIRO) J.**

M. Rendel Laboratory. Rockhampton: 2002. Disponível em:  
<<http://www.une.edu.au/sat/pdf/CSIROLiteracy.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2007.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina**: arte e prática da organização que aprende. 9. ed. São Paulo: Best Seller, 1990. 352p.

SHANHONG, Tang. The Information Literacy of Chinese Citizens and the Development and Utilization of Government Information. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 70., 2004, Buenos Aires. [Proceedings] ... [S.l]: IFLA, 2004. Disponível em:<<http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>>. Acesso em: 15 fev.2007.

SHAPIRO, Jeremy J.; HUGHS, Shelley K. Information Literacy as a Liberal Art: enlightenment proposals for a new curriculum. **Educom Review**, [s.n.], v. 31, n. 2. March/April, 1996. Disponível em:  
<<http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewArticles/31231.html>>. Acesso em: 19 jul. 2007.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002. 4 v.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2006.

SILVA, Helena *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan/abr. 2005.

SPITZER, Kathleen L.; EISENBERG, Michael B.; LOWE, Carrie A. **Information literacy**: essential skills for the information age. Based on information literacy in a information society: a concept for the information age by Christina S. Doyle, 1994. Syracuse, New York: Syracuse University, Clearinghouse on Information & Technology, 1998. 377 p.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Tradução Ana Beatriz Rodrigues, Priscilla Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Tradução Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 260 p.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, Kira. As novas tendências e o profissional da informação nas bibliotecas universitárias do século XXI. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: SNBU, 2000.

\_\_\_\_\_; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, [Rio de Janeiro], v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm)>. Acesso em: 22 nov. 2006.

TEDD, Lucy A. The What? and How? of education and training for information professionals in a changing world: some experiences from Wales, Slovakia and the Asia-Pacific region. **Journal of Information Science**, London, v. 29, n. 1, 2003, p. 79–86. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/content/abstract/29/1/79>>. Acesso em: 7 jul. 2008.

TRIVINÕS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNITED STATES. DEPARTMENT OF LABOR. SECRETARY'S COMMISSION ON ACHIEVING NECESSARY SKILLS. **What Work Requires of Schools**: A SCANS Report for America 2000. Washington, DC: 1991.

VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. Biblioteconomia: o dique das informações. **Profissões**, São Paulo, n. 4, p. 97, ago. 2001.

\_\_\_\_\_. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários de São Paulo, 1989.

VIRKUS, Sirje. Information literacy in Europe: a literature review. **Information Research**, Lund, Sweden, vol. 8, n. 4, July, 2003. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>>. Acesso em: 23 mar. 2006.

\_\_\_\_\_; METSAR, Silvi. General Introduction to the Role of the Library for University Education. **LIBER Quarterly**, München, Germany, v. 14, n. 3/4, 2004. Disponível em: <<http://liber.library.uu.nl>>. Acesso em: 25 set. 2007.

WEBBER, Sheila. An International Information Literacy Certificate: opportunity or dead-end? In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 69., GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 2003, Berlin. [s.l]: IFLA, 2003. Disponível em: <<http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/199e-Webber.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2007.

\_\_\_\_\_. **Information literacy** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <marlene.morbeck@yahoo.com.br> em 27 abr. 2008.

\_\_\_\_\_; JOHNSTON, Bill. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, London, v. 26, n. 6, p. 381-397, 2000. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/content/abstract/26/6/381>>. Acesso em: 2 fev. 2007.

\_\_\_\_\_. Information literacy in the United Kingdom: a critical review. In: Basili, C. (Ed) **Information Literacy in Europe**. Rome: Italian National Research Council, 2003. Disponível em: <<http://dis.shef.ac.uk/sheila/webber-johnston-uk.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2007.

WEBBER, Sheila; PILEROT, Ola. **Workplace information literacy**. Stockholm, 2006. 44 slides.

WHITEHEAD, Martha J.; QUINLAN, Catherine A. Canada: An Information Literacy Case Study. In: U.S. NATIONAL COMMISSION ON LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE, AND THE NATIONAL FORUM ON INFORMATION LITERACY, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, 2002, Prague. **Proceedings** ... Prague: UNESCO, 2002. Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers>>. Acesso em: 27 set. 2007.

WINTERMAN, Vivienne; SKELTON, Val; ABELL, Angela. **Information literacy in the workforce: the skills gap, and how enterprises are planning to cope**. London, TFPL, 2004. Disponível em: <[www.tfpl.com/assets/applets/info\\_literacy\\_in\\_the\\_workforce.pdf](http://www.tfpl.com/assets/applets/info_literacy_in_the_workforce.pdf)>. Acesso em: 27 nov.2006.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas**. Tradução Eric Roland René Heneault. São Paulo: SENAC, 2003. 192 p.

---

**BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

---

ALVES, Alda Judith. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 77, maio, 1991.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: a guideline**. Chicago, ALA, 2003. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/characteristics.cfm>>. Acesso em: 12 nov. 2006.

ARRUDA, M. C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B. de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2007.

BARBETTA, Pedro. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. Florianópolis: Ed. UFSC, 2005.

BASTOS, Cleverson; KELLER, Vicente. **Aprendendo a aprender: introdução à metodologia científica**. 18. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2004. 111 p.

BRUCE, Christine; EDWARDS, Sylvia; LUPTON, Mandy. Six Frames for Information Literacy Education: a conceptual framework for interpreting the relationships between theory and practice. **ITALICS, Innovation in Teaching And Learning in Information and Computer Sciences**, [S.l.], v. 5, n. 1, 2006. Disponível em: <<http://www.ics.heacademy.ac.uk>>. Acesso em: 29 abr. 2007.

CANDY, Philip C. **UNESCO Thematic Debate on Information Literacy: Reflections on Information Literacy in the Context of Health and Human Services**. [S.l.], UNESCO, 2005. Disponível: <[http://portal.unesco.org/ci/en/files/19626/11228848581Health\\_and\\_Human\\_Services-Phil\\_Candy.doc/Health%2Band%2BHuman%2BServices-%2BPhil%2BCandy.doc](http://portal.unesco.org/ci/en/files/19626/11228848581Health_and_Human_Services-Phil_Candy.doc/Health%2Band%2BHuman%2BServices-%2BPhil%2BCandy.doc)>. Acesso em: 24 set. 2006.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: \_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. 5. ed. Tradução Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v. 1.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, mar. 1978.



CHEUK, B. An experienced based information literacy model in the workplace: case studies from Singapore. In: AUSTRALIAN NATIONAL INFORMATION LITERACY CONFERENCE, INFORMATION LITERACY: THE PROFESSIONAL ISSUE, 3., 1997, Canberra. **Proceedings** ... Adelaide, University of South Australia Library, 1998, pp. 74-82.

\_\_\_\_\_. Modelling the Information Seeking and Use Process in the Workplace: Employing Sense-Making Approach. [s.l.], **Information Research**, v. 4, n. 2, Oct. 1998. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/4-2/isis/cheuk.html>>. Acesso em: 27 jul. 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas**: como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: Atlas, 1996.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: Rev. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 15, 1º sem. p. 1-6, 2003. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/99/5234>>. Acesso em: 28 jun. 2007.

EDWARDS, S. L.; BRUCE, Christine. Reflective internet searching: an action research model. **The Learning Organisation**, Brisbane, v. 9, n. 3/4, p. 180-188, 2002. Disponível em: <[http://eprints.qut.edu.au/992/1/Reflective\\_Internet\\_Searching.pdf](http://eprints.qut.edu.au/992/1/Reflective_Internet_Searching.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2007.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 3/4, p. 155-168, jul./dez. 1978.

GOMES, Henriette Ferreira; LOSE, Alícia Duhá. **Documentos científicos**: orientações para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Salvador: Edições São Bento, 2007. 144 p.

GRANJEIRO, J. Wilson. Administração Pública. In: \_\_\_\_\_. **Direito para concursos**. 12. ed. Brasília: Vestcon, 2006. cap. 1, p. 1-468 p.

INFORMATION literacy in action. Chicago: ALA, 2006. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/acrlinfolit/infolitresources/infolitinaction/infolitaction.cfm>>. Acesso em: 17 maio 2008.

INFORMATION literacy section. IFLA, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s42/index.htm>>. Acesso em: 13 jul. 2006.

KOLTAY, Tibor. A new direction for library and information science: the communication aspect of information literacy. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON CONCEPTIONS OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE - FEATURING THE FUTURE, 6., 2007, Hungary. **Proceedings ...** Hungary, Berzsényi Dániel College, Szombathely; Szent István University Jászberényi College, 2007.

LANKARD, Bettina A. **New Ways of Learning in the workplace.** [s.l.], ERIC Digest, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.ericdigests.org/1996-2/work.html>>. Acesso em: 3 jul. 2008.

LLOYD, Annemaree. Information literacy: different contexts, different concepts, different truths? **Journal of Librarianship and Information Science**, Wagga Wagga, v. 37, n. 2, june, 2005. Disponível em: <<http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/2/82>>. Acesso em: 6 jun., 2007.

MC MAHON, Camille A.; BRUCE, Christine Susan. Information Literacy Needs Of Local Staff in Cross-Cultural Development Projects. **International Journal of Community Development**, [S.l.], 14, 2002. Disponível em: <[eprints.qut.edu.au](http://eprints.qut.edu.au)>. Acesso em: 3 out. 2007.

MUTCH, Alistair. Information literacy: an exploration. **International Journal of Information Management**, Cambridge, v. 17, n. 5, 1997.

RIEDLING, Ann Marlow. **Learning to learn:** a guide to becoming information literate. Introduction by Michael Eisenberg. New York: Neal-Schuman Publishers, 2002. 129 p.

ROCKMAN, Ilene F. The Importance of Information Literacy. **The Online Journal of Teaching and Learning in the CSU**, California, 2002. Disponível em: <<http://www.exchangesjournal.org>>. Acesso em: 4 nov. 2007.

SANTO DOMINGO, Marta Torres. La función social de las bibliotecas universitarias. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**. Málaga, n. 80, sep., 2005, p. 43-70.

UNESCO. INFORMATION FOR ALL PROGRAMME. **Understanding Information Literacy:** a primer. Edited by the Information Society Division, Communication and Information Sector. Paris: UNESCO, 2007. 94 p.

UNITED STATES NATIONAL COMMISSION ON LIBRARY, INFORMATION SCIENCE. NATIONAL FORUM ON INFORMATION. **Prague declaration:** towards an information literate society. In: INFORMATION LITERACY MEETING OF EXPERTS, 2002, Prague. **White Paper ...** Prague: UNESCO; National Forum on Information Literacy, 2002. Disponível em: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/postinfolitconf&meet/PragueDeclaration.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2006.

WEBBER, Sheila; JOHNSTON, Bill. **Information literacy**: definitions and models. Sheffield: The Information Literacy Place, 2006. Disponível em: <<http://dis.shef.ac.uk/literacy/default.htm>>. Acesso em: 28 out. 2006.

**BIBLIOTECÁRIOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS**

<b>QUESTIONÁRIO</b>			
<b>ÓRGÃO PÚBLICO</b>		<b>TOTAL</b>	
<b>PODER JUDICIÁRIO FEDERAL</b>	<b>SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL</b> Brasília/DF	18	
	<b>SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA</b> Brasília/DF	26	
	<b>TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS</b>		
	<b>TRF da 1ª Região</b> (Distrito Federal, Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima, Tocantins)	5	
	<b>TRF da 2ª Região</b> (Rio de Janeiro, Espírito Santo)	2	
	<b>TRF da 3ª Região</b> (São Paulo, Mato Grosso do Sul)	5	
	<b>TRF da 4ª Região</b> (Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná)	5	
	<b>TRF da 5ª Região</b> (Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Sergipe)	5	
	<b>JUSTIÇA ELEITORAL</b> Tribunal Superior Eleitoral Tribunais Regionais Eleitorais	14 32	
	<b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> Tribunal Superior do Trabalho Tribunais Regionais do Trabalho	8 32	
	<b>JUSTIÇA MILITAR</b> Tribunal Superior Militar Tribunais Regionais Militar	7 0	
	<b>TOTAL PODER JUDICIÁRIO FEDERAL</b>	<b>159</b>	
	<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b>	<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b> <b>Procuradoria-Geral da República</b> – Brasília/DF	10
		<b>PRR 1ª Região</b> (Distrito Federal, Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima, Tocantins)	2
		<b>PRR 2ª Região</b> (Rio de Janeiro, Espírito Santo)	2
<b>PRR 3ª Região</b> (São Paulo, Mato Grosso do Sul)		3	
<b>PRR 4ª Região</b> (Rio Grande do Sul, Paraná, Santa Catarina)		2	
<b>PRR 5ª Região</b> (Rio Grande do Norte, Ceará, Paraíba, Alagoas, Sergipe, Pernambuco)		2	
<b>Ministério Público do Distrito Federal e Territórios</b>		1	
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO</b> <b>Procuradoria-Geral do Trabalho</b> - Brasília/DF <b>Procuradorias Regionais</b> - capitais dos Estados		3 24	
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR</b> Brasília <b>Procuradoria da Justiça Militar RJ</b>		3 1	
<b>TOTAL MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b>		<b>53</b>	
<b>AGU</b>	<b>ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO</b> Brasília Estados	5 8	
	<b>TOTAL ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO</b>	<b>13</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>225</b>	
<b>ENTREVISTA</b>			
<b>INSTITUIÇÃO PÚBLICA</b>		<b>Total</b>	
<b>PODER JUDICIÁRIO FEDERAL</b>		<b>5</b>	
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b>		<b>4</b>	
<b>ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO</b>		<b>1</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>10</b>	



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação**

**Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do  
bibliotecário de órgão público**

Convido você para participar da pesquisa realizada no âmbito do Programa de Pós-graduação do Instituto de Ciência da Informação, PPGCI, da Universidade Federal da Bahia, UFBA, orientada pela Professora Doutora Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes, cujo objetivo é investigar a percepção do bibliotecário de órgão público sobre a competência informacional no ambiente de trabalho, especificamente no Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União. Meu interesse é conhecer sua visão sobre o tema, como alguém que está envolvido nos serviços informacionais desses órgãos.

Esclareço que a pesquisa tem caráter científico e que os dados que podem conduzir à identificação pessoal serão mantidos em sigilo. Responder às questões implica em seu consentimento em participar da pesquisa.

Agradeço sua colaboração.

Atenciosamente,

Marlene Morbeck Coelho

Bibliotecária do TRE-BA/CRB-5ª Região, nº 276

Pesquisadora/Mestranda – Matrícula 20061686-1

[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)

**BLOCO 1 – Titulação**

1. Graduação/especialização/mestrado/doutorado

**BLOCO 2 – Uso da informação no órgão público**

2. A informação é valorizada pelos servidores e administração do seu órgão como recurso necessário ao desempenho da organização?

**BLOCO 3 – Competência informacional no ambiente de trabalho**

**APÊNDICE B – Roteiro da entrevista**

3. Você já ouviu alguma referência sobre competência informacional? Onde?
4. Para você o que é competência informacional no ambiente de trabalho?
5. Você considera necessária competência informacional no ambiente de trabalho?
6. Na sua opinião os servidores e administração valorizam competência informacional como habilidade necessária para seu desenvolvimento pessoal e profissional?

**BLOCO 4 – Treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho**

7. Os servidores concordariam em participar de treinamento em competência informacional?
8. A biblioteca do seu órgão deve estabelecer parcerias com outras bibliotecas ou entidades profissionais para facilitar a implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho?
9. Que barreiras o bibliotecário deve enfrentar para implementar treinamento em informação no ambiente de trabalho?
10. Que benefícios podem ser alcançados com a implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho?

**BLOCO 5 – Papel educativo do bibliotecário**

11. O bibliotecário de órgãos públicos pode exercer papel educativo?
12. É papel do bibliotecário atuar como professor ou instrutor de competência informacional nos órgãos públicos?
13. Você se sentiria confortável ministrando treinamento em competência informacional a pessoas de hierarquia superior na instituição?

**BLOCO 6 – Necessidades de treinamento para que o bibliotecário possa ser instrutor/professor de competência informacional no ambiente de trabalho**

14. O bibliotecário de órgãos públicos está preparado para o desafio de treinar os servidores em competência informacional?
15. Que treinamentos o bibliotecário necessita para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho?
16. Tem alguma outra observação, alguma outra reflexão sobre este tema que você queira acrescentar como uma contribuição especial sua para a pesquisa?

**Agradeço imensamente sua valiosa colaboração para o sucesso desta pesquisa.**

**Você gostaria de receber os resultados da pesquisa?**

[ ] Sim            [ ] Não



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação**

**Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do  
bibliotecário de órgão público**

Salvador, 14 de maio de 2008.

Colega bibliotecário,

Convido você para participar da pesquisa realizada no âmbito do Programa de Pós-graduação do Instituto de Ciência da Informação, PPGCI, da Universidade Federal da Bahia, UFBA, orientada pela Professora Doutora Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. O trabalho tem como objetivo identificar a percepção do bibliotecário de órgão público sobre competência informacional no ambiente de trabalho, especificamente no Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União. A competência informacional é um tema que atualmente tem interessado à classe bibliotecária nacional e internacional.

Esclareço que a pesquisa tem caráter científico e que os dados que podem conduzir à identificação pessoal serão mantidos em sigilo. Responder ao questionário significa consentimento para participar da pesquisa.

Agradeço sua colaboração.

Atenciosamente,

Marlene Morbeck Coelho

Bibliotecária do TRE-BA/CRB-5ª Região, nº 276

Pesquisadora/Mestranda – Matrícula 20061686-1

[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)

## APÊNDICE C – Questionário

1. Assinale sua titulação:

Especialização

Mestrado

Doutorado

2. A biblioteca na qual você trabalha integra:

Poder Judiciário Federal

Ministério Público Federal

Advocacia-Geral da União

3. No órgão público que você trabalha, a informação é valorizada como recurso necessário ao desempenho profissional?

Sim       Não

4. O tema competência informacional vem sendo discutido em várias áreas do conhecimento. Para você, o que significa competência informacional no ambiente de trabalho?

---

---

---

5. Como você obteve informações sobre competência informacional? Pode marcar mais de 1 opção.

Congresso, seminário e curso

Literatura internacional

Literatura nacional

Por meio de um colega da área

Pesquisa na internet

6. Para um bom desempenho profissional no ambiente de trabalho, é fundamental que o servidor de órgão público tenha competência informacional?

Sim       Não

7. Com base em sua experiência como profissional da informação em órgão público, aponte quais as competências informacionais que o servidor deve adquirir para melhor desenvolvimento de suas atribuições. Marque para cada competência um valor, conforme a escala abaixo:



## APÊNDICE C – Questionário

- 1 – Nada importante
- 2 – Pouco importante
- 3 – Importante
- 4 – Muito importante
- 5 – Extremamente importante

Competências	Pesos
Reconhecer quando precisa de informação para apoiar uma tarefa ou atividade	
Usar as tecnologias de informação e comunicação, como internet, intranet e e-mail	
Formular questões baseadas nas necessidades de informação	
Saber como pesquisar informação, tanto na biblioteca, quanto na internet	
Acessar fontes de informação, como periódicos, base de dados, diários oficiais, livros e CD-Rom	
Avaliar informação recuperada, tanto de material impresso, quanto eletrônico	
Organizar informação para aplicações práticas	
Utilizar informações de forma crítica para a resolução de problemas e tomada de decisões	
Compartilhar a informação com colegas e superiores	
Usar a informação de forma ética, citando e respeitando autoria	

8. De acordo com o conhecimento que você tem sobre o órgão público onde trabalha, o servidor concordaria em participar de treinamento em competência informacional?

Sim       Não       Não sei

9. Qual a forma mais apropriada para se implantar um programa de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho? Marque somente 3 opções.

- Iniciativa isolada da biblioteca
- Iniciativa da biblioteca em parceria com recursos humanos
- Iniciativa de todas as bibliotecas de uma mesma instituição
- Iniciativa de todas as bibliotecas de órgão público
- Iniciativa de entidade de classe, como conselho e associações
- Outras. Quais? \_\_\_\_\_

## APÊNDICE C – Questionário

10. Quais obstáculos o bibliotecário deve enfrentar para implantar treinamento em competência informacional no órgão público? Indique para cada obstáculo um valor, de acordo com a seguinte escala:

- 1 – Nada importante
- 2 – Pouco importante
- 3 – Importante
- 4 – Muito importante
- 5 – Extremamente importante

<b>Obstáculos</b>	<b>Pesos</b>
Falta de conscientização da administração sobre necessidade de competência informacional	
Falta de conscientização do servidor sobre necessidade de competência informacional	
Resistência da administração em aceitar iniciativas da biblioteca	
Resistência do servidor em aceitar iniciativas da biblioteca	
Resistência do servidor por achar que já é competente no uso da informação	
Resistência a mudanças no âmbito dos órgãos públicos	
Falta de interesse do servidor em aprender competência informacional	
Falta de conscientização do bibliotecário sobre necessidade de competência informacional	
Falta de tempo do bibliotecário em função da grande quantidade de serviços	
Resistência do bibliotecário em assumir funções que tradicionalmente não integram seu rol de atribuições	
Outros. Quais? _____	

11. Na lista abaixo, assinale 3 benefícios que podem ser alcançados com a implementação de treinamento em competência informacional no órgão público?

- Qualidade dos serviços prestados pelo órgão público
- Qualidade da informação produzida pelo órgão público
- Qualidade dos serviços realizados pelo servidor
- Intensificação do uso dos serviços informacionais da biblioteca
- Celeridade na tomada de decisão
- Incentivo à criatividade e inovação
- Economia de tempo
- Outros. Quais? \_\_\_\_\_

## APÊNDICE C – Questionário

12. Quais as formas de instrução que você considera mais adequadas para utilizar em treinamento sobre competência informacional no ambiente de trabalho do órgão público? Você pode marcar mais de 1 opção.

- Instrução individual
- Instrução coletiva nos diversos setores
- Instrução coletiva em seminário, ciclos de estudos e palestras
- Instrução online
- Outros. Quais? \_\_\_\_\_

13. De acordo com a formação acadêmica, o bibliotecário de órgão público pode exercer papel educativo?

- Sim
- Não

14. Quem deve ministrar treinamento em competência informacional no órgão público? Escolha apenas 1 opção.

- O bibliotecário do próprio órgão público
- Instrutor contratado pelo serviço de recursos humanos
- Professor do Instituto de Ciência da Informação/Biblioteconomia
- Outros. Quais? \_\_\_\_\_

15. O que é mais difícil para você, no desafio de implementar competência informacional no ambiente de trabalho? Escolha apenas 1 resposta.

- Conscientizar a administração e o servidor sobre a importância e necessidade da competência informacional
- Ensinar competência informacional

16. O bibliotecário de órgão público está preparado para o desafio de treinar o servidor em competência informacional?

- Sim, muito
- Sim, pouco
- Não

17. Quais são, para você, os conhecimentos e habilidades que o bibliotecário de órgão público necessita para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho? Pode indicar 3 opções.

- Conhecimento sobre competência informacional

## APÊNDICE C – Questionário

- Conhecimento das fontes de informação relevantes para o órgão, como fontes da área jurídica e administrativa
- Conhecimento de métodos de treinamento, como apresentação, palestra e debate
- Conhecimento de técnicas de apresentação como planejamento, uso de recursos e postura
- Conhecimento de recursos audiovisuais, como quadro magnético, quadro de giz, retroprojektor, filme, datashow televisão, cartaz e computador
- Conhecimento de bases de dados impressas e eletrônicas
- Habilidades em tecnologias da informação e comunicação
- Outros. Quais? \_\_\_\_\_

18. Você se sentiria confortável dando treinamento em competência informacional a pessoas de hierarquia superior na instituição?

- Muito confortável
- Pouco confortável
- Nada confortável

19. Você gostaria de receber os resultados da pesquisa?

- Sim
- Não

Se respondeu sim, registre seu e-mail: \_\_\_\_\_

20. Se deseja fazer algum comentário sobre esta pesquisa, favor utilizar o espaço abaixo.

---

---

Agradeço imensamente sua colaboração para o sucesso desta pesquisa.

## APÊNDICE D – Mensagem eletrônica informando sobre a pesquisa e anexando questionário

Colegas bibliotecários,

Sou bibliotecária do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia e aluna do Mestrado em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia. Estou pesquisando sobre *information literacy*, conceito ainda pouco conhecido no Brasil, que preconiza a necessidade de que todos os indivíduos, para atuarem em todas as direções - principalmente no ambiente de trabalho – devam ser competentes no uso da informação. De acordo com os teóricos dos países que estão mais avançados neste tema (USA, Canadá, Austrália, Reino Unido), os bibliotecários têm grande papel nessa questão. Sendo assim, pretendo ouvir os bibliotecários, a fim de conhecer sua percepção sobre o assunto. Escolhi como cenário de pesquisa os órgãos públicos, especificamente do Poder Judiciário Federal, Ministério Público da União e Advocacia-Geral da União. Para tanto, estou entrevistando os bibliotecários desses órgãos que atuam em Salvador. Porém, como pretendo atingir um percentual maior de bibliotecários, estou encaminhando questionários (anexo) para todos os bibliotecários desses órgãos no Brasil.

Conto com sua participação e solicito que seja informado o número exato de bibliotecários desse órgão, pois preciso fazer o cálculo da população da pesquisa. Em princípio, lhes asseguro que, como bibliotecária de órgão público, meu interesse na pesquisa é justamente mostrar a diversificação e o valor do papel do bibliotecário, que muitas vezes, sobretudo nesses órgãos, não têm a devida visibilidade.

Dessa forma, peço-lhe apoio para levar a termo a pesquisa.

Atenciosamente,

Marlene Morbeck Coelho

Bibliotecária do TRE-BA/CRB-5ª Região, nº 276

Pesquisadora/Mestranda da UFBA – Matrícula 20061686-1

[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)

## APÊNDICE E – Mensagem eletrônica agradecendo participação na pesquisa

Colega bibliotecário,

É um prazer receber cada questionário, pois demonstra que nossa classe está atenta à pesquisa científica. É bom que cada um de nós pense no estudo como uma forma de crescimento profissional. Já é hora de mostrarmos que temos valor e idéias, pois só assim nossa profissão será mais valorizada. Acredito, concordando com a literatura internacional, que se continuarmos voltados unicamente para o acervo, teremos o nosso fim decretado. Temos que inovar, e a competência informacional deve ser mais estudada e vista como, quem sabe, uma boa oportunidade para o profissional da informação, não só no órgão onde atua, mas em outros projetos.

Abraços agradecidos.

Marlene Morbeck Coelho

Bibliotecária do TRE-BA/CRB-5ª Região, nº 276

Pesquisadora/Mestranda da UFBA - Matrícula 20061686-1

[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)

## APÊNDICE F – Mensagem eletrônica reiterando convite para participação na pesquisa

Colegas bibliotecários,

Sei que o labor diário de cada um de vocês é intenso e que o uso do tempo é priorizado entre diversas alternativas inadiáveis, mas me desculpem pela insistência em relação à pesquisa que estou realizando com bibliotecários de órgãos públicos sobre competência informacional. É que o retorno dos questionários tem sido muito baixo e até agora não atingi o percentual mínimo necessário para viabilizar a pesquisa. Sei que tempo é “dinheiro”, mas apelo mais uma vez para a compreensão de vocês, no sentido de responderem ao questionário (anexo), contribuindo também para o desenvolvimento da nossa profissão, pois a pesquisa é um excelente canal nessa direção. Como informei no primeiro *e-mail*, o assunto tem sido visto como uma forma de inovação da classe bibliotecária dos países que estão se dedicando a esse estudo, portanto um tema bastante atual na nossa área. Dessa forma, desculpem a insistência em reiterar o pedido.

Certa de que serei perdoada pela insistência, aguardo com expectativa positiva.

Atenciosamente, agradeço a colaboração de vocês.

Marlene Morbeck Coelho

Bibliotecária do TRE-BA/CRB-5ª Região, nº 276

Pesquisadora/Mestranda da UFBA - Matrícula 20061686-1

[marlene.morbeck@yahoo.com.br](mailto:marlene.morbeck@yahoo.com.br)

## APÊNDICE G - Demonstrativo de recebimento dos questionários

**BIBLIOTECÁRIOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS**

<b>QUESTIONÁRIO</b>			
<b>ÓRGÃO PÚBLICO</b>	<b>BIBLIOTE CÁRIOS</b>	<b>TOTAL RECEBIDO</b>	<b>%</b>
<b>SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL</b> Brasília/DF	18	2	11,1
<b>SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA</b> Brasília/DF	26	7	26,9
<b>TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS</b>			
<b>TRF da 1ª Região</b> (Distrito Federal, Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima, Tocantins)	5	1	20,0
<b>TRF da 2ª Região</b> (Rio de Janeiro, Espírito Santo)	2	0	-
<b>TRF da 3ª Região</b> (São Paulo, Mato Grosso do Sul)	5	5	100,0
<b>TRF da 4ª Região</b> (Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná)	5	2	40,0
<b>TRF da 5ª Região</b> (Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Sergipe)	5	1	20,0
<b>JUSTIÇA ELEITORAL</b>			
Tribunal Superior Eleitoral	14	8	57,1
Tribunais Regionais Eleitorais	32	11	34,4
<b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b>			
Tribunal Superior do Trabalho	8	4	50,0
Tribunais Regionais do Trabalho	32	11	34,4
<b>JUSTIÇA MILITAR</b>			
Tribunal Superior Militar	7	1	14,3
Tribunais Regionais Militar	0	0	-
<b>TOTAL PODER JUDICIÁRIO</b>	<b>159</b>	<b>53</b>	<b>33,3</b>
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b>			
<b>Procuradoria-Geral da República</b> – Brasília/DF	10	5	50,0
<b>PRR 1ª Região</b> (Distrito Federal, Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima, Tocantins)	2	1	50,0
<b>PRR 2ª Região</b> (Rio de Janeiro, Espírito Santo)	2	1	50,0
<b>PRR 3ª Região</b> (São Paulo, Mato Grosso do Sul)	3	1	33,3
<b>PRR 4ª Região</b> (Rio Grande do Sul, Paraná, Santa Catarina)	2	1	50,0
<b>PRR 5ª Região</b> (Rio Grande do Norte, Ceará, Paraíba, Alagoas, Sergipe, Pernambuco)	2	1	50,0
<b>Ministério Público do DF e Territórios</b>	1	1	100,0
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO</b>			
Procuradoria-Geral do Trabalho – Brasília/DF	3	2	66,7
Procuradorias Regionais – capitais dos Estados	24	3	12,5
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR</b>			
Brasília	3	2	66,7
Procuradoria da Justiça Militar RJ	1	0	-
<b>TOTAL MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO</b>	<b>53</b>	<b>18</b>	<b>33,9</b>
<b>ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO</b>			
Brasília	5	4	80,0
Estados	8	3	37,5
<b>TOTAL ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>53,8</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>225</b>	<b>78</b>	<b>34,7</b>