



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

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

Marlene Morbeck Coelho

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Resumo: Competência informacional no ambiente de trabalho é o tema desta investigação 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 da competência informacional. Apresenta concepções de teóricos sobre o assunto, destaca sua importância, os benefícios que são alcançados e os obstáculos que dificultam sua aplicação. Tece considerações sobre a função social e educativa do bibliotecário. Investiga o conhecimento do bibliotecário de órgãos públicos do Poder Judiciário Federal, do Ministério Público da União e da Advocacia-Geral da União 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, questionário semiestruturado, encaminhado para 225 bibliotecários de órgãos públicos objeto do estudo, retornando 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. Apontaram, ainda, os 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.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

1 INTRODUÇÃO

A globalização, a formação dos blocos econômicos, os constantes avanços da tecnologia, a valorização do homem e da qualidade de vida, as ações em defesa do meio ambiente, fazem parte das transformações que caracterizam o fim do século XX e o início do século XXI e alteraram o modo de ser da sociedade, determinando novas formas de comportamento, de relacionamento, de viver, de pensar e de aprender. Nessa sociedade, 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 as empresas e organizações a utilizem para tomada de decisões, seja de âmbito pessoal seja de âmbito 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 as organizações, a informação tem sido uma significativa vantagem estratégica e um importante ativo de negócio, exigindo-se que todo e qualquer profissional faça parte, de forma dinâmica, do ciclo de geração e uso da informação, e de sistematização do processo de produção de conhecimento.

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.

O excesso de informação tem ocasionado para os seres humanos duas conseqüências: síndrome da fadiga da informação, frustração e ansiedade pela expectativa de que não são capazes de controlar esse volume de informação e que não têm habilidade para usá-lo eficazmente; e *Information literacy*, idéia de que pessoas competentes em informação são capazes de, não apenas perceberem quando precisam de informação, mas sabem acessar e lidar com grande volume de informação, utilizando-o para a vida pessoal, profissional e social.

Isso tem impulsionado a necessidade de descoberta de novas práticas para preparar as pessoas, de forma a torná-las capazes de conviver na sociedade atual,



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

caracterizada pelo uso constante da informação. Dentre essas práticas, inclui-se a competência informacional, objeto de investigação deste trabalho, que consiste na fluência científica e tecnológica e no saber utilizar a informação, criando novo conhecimento.

Em uma economia baseada em informação, os indivíduos inábeis no manejo da informação tenderão a encontrar 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, biblioteca, agência governamental, filme ou qualquer outro recurso possível, e saber utilizá-la adequadamente.

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 foi a proposta desta pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

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 de produção, a questão da qualificação para produzir, na sociedade da informação, sofre também uma redefinição. Por isso o grande destaque dado a competências e habilidades e não mais à simples qualificação para um determinado trabalho.

O termo competência está relacionado à capacidade de bem realizar uma tarefa, ou seja, de resolver uma situação complexa. Para isso, o indivíduo deverá dispor de recursos necessários para serem mobilizados, com vistas a resolver a situação na hora em que ela se apresenta.

Para o estudo que ora se propõe, a concepção de competência como sendo domínio de saberes e habilidades que possibilitam ação é a mais adequada. Por outro lado, como a informação é um fator de produção, é possível falar de um tipo de competência específica, qual seja, a competência para lidar com a informação, a competência informacional.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

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, que 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 informação, o conhecimento e a inovação são os elementos mais relevantes de definição da competitividade e desenvolvimento das empresas. A expressão *information literacy* teve os dois termos relacionados pela primeira vez por Paul Zurkowski, em 1974 (SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998, p. 22).

Não obstante a utilização cada vez mais constante, ainda há muita confusão sobre o que realmente significa *information literacy*. Informação, não obstante ter um conceito complexo e sem consenso, neste trabalho é entendida como dados, fatos, eventos, notícias. *Literacy* em sentido restrito é habilidade para ler e escrever, mas tem sido mais associada à habilidade de entender e interpretar fenômenos e processos, de compreender, ler criticamente e a aprender por si mesmo. Combinadas, as duas palavras são apropriadas para descrever as capacidades essenciais em um mundo onde a informação é um importante fator de produção.

Information literacy é relacionada à formação de pessoas capazes de, com espírito crítico, utilizar técnicas e aplicá-las nas suas necessidades de informação em qualquer ambiente. Inclui aprendizado ao longo da vida e habilidade para atuar efetivamente na sociedade da informação. No Brasil, dentre as traduções propostas para *information literacy*, competência em informação, cunhada por Campello (2003, p. 29), é a adotada neste trabalho.

Muitas definições têm sido propostas para competência em informação, termo muitas vezes confundido com competência tecnológica ou bibliográfica. A definição da AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) se tornou uma das mais aludidas. 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).



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

A competência informacional é um conceito ainda incipiente no ambiente de trabalho. Bundy (2004, p. 3), diz que é a “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.” As pessoas competentes em informação formam a espinha dorsal das organizações inseridas na sociedade da informação e são essenciais para o bem estar econômico e social. *The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* recomenda a educação em competência informacional para bibliotecários, a fim de que sejam professores de práticas efetivas em competência informacional em todas as bibliotecas do mundo, de forma a contribuir na formação da cidadania (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005).

A competência informacional é vista como solução para o excesso de informação porque possibilita que as pessoas tenham habilidade para identificar quando dela precisam, onde podem encontrá-la com eficiência, como devem analisá-la e avaliá-la, e como podem usar os modernos recursos informacionais, com a segurança que se precisa, seja para resolver uma situação, elaborar serviços ou criar produtos, ou 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, contratam empregados, fazem investimentos, executam tarefas no ambiente de trabalho, votam nos seus representantes. Visto dessa forma, competência informacional é de fato a base de organizações bem sucedidas e de uma sólida democracia (ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES, 2000).

Domínio inicial da área educacional, com vários programas operando positivamente, a competência informacional começa a ser investigada em outros campos, com foco na aplicação do conceito no ambiente de trabalho e no relevante papel que as bibliotecas especializadas podem exercer nesse contexto.

Raras tentativas de definir competência informacional no ambiente de trabalho foram identificadas, a exemplo de “[...] habilidade de reconhecer a necessidade da informação e de identificar, localizar, acessar, avaliar e usar efetivamente a informação



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

para resolver questões e problemas relativos ao trabalho.” (BUNDY, 2004a, p. 3, tradução nossa).

Usando 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, Lloyd (2003), propõe:

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).

Cedição é o entendimento de que a competência informacional é um atributo de valor para as organizações, uma vez que possibilita aos indivíduos verificarem ou contestarem opiniões sobre os mais diversos temas e de se tornarem pesquisadores independentes em assuntos relacionados às áreas de seu interesse. 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. De acordo com esse documento, a competência informacional é necessária para um desempenho profissional bem sucedido nas organizações que têm adotado a tecnologia de informação e da comunicação, as quais possibilitam a conexão do mundo em rede, fazendo crescer o fluxo de informação entre fornecedores, clientes e a própria sociedade.

A diversidade de sistemas de informação, a proliferação de documentos eletrônicos, o uso excessivo do *e-mail* geram sobrecarga de informação, cuja organização, uso e proteção requerem que os empregados compreendam o seu valor e saibam manejá-la eficazmente. As organizações modernas, baseadas em resultados, demandam indivíduos que saibam acessar, organizar e disseminar, com qualidade, sua própria informação, exigindo-se portanto certo grau de competência para esse fim. Assim, a competência em informação é uma necessidade real que muitas organizações já reconhecem e começam a tomar iniciativas nessa direção, planejando ações necessárias para o implemento desta nova realidade.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

A agência *The Improvement and Development Agency* (IDEA), voltada para melhoria e desenvolvimento de processos de informação nas organizações, empreendeu estudo sobre a necessidade de competência informacional, afirmando que essa competência não é uma opção, mas sim essencial ao trabalho. Outras organizações e pesquisadores adotaram idéias similares para levantar o perfil de habilidades da informação, fundamentado em necessidades percebidas no desenrolar das tarefas cotidianas, sendo um dos casos mais citados o trabalho desenvolvido 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 de larga experiência em pesquisa científica não eram capazes de recuperar adequadamente fontes de informação, o que melhorou após a introdução de treinamento em competência informacional.

Na Europa, Canadá e Austrália, estudos têm demonstrado que a competência informacional é, do ponto de vista econômico, uma necessidade, e recomendam que sejam identificadas formas de demonstrar para os empregadores e executivos os seus benefícios no ambiente de trabalho. Lloyd (2003) ressalta que um trabalhador competente em informação é capaz de localizar, avaliar e usar a informação com eficácia. Isso é muito mais que simples habilidade para usar recursos tecnológicos. Inclui aprendizado ao longo da vida e desenvolvimento profissional.

Em relatório preparado para a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) sobre a competência informacional no trabalho, 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 que 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).

As organizações que investem em tecnologia, mas não se ocupam com 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; CHEUK, 2002; O'SULLIVAN, 2002).



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Percebe-se, portanto, que enquanto a informação já é considerada recurso valioso para as organizações – quer privadas quer públicas e indispensável para seu sucesso – os trabalhadores, contraditoriamente, ainda são incapazes de com ela lidar efetivamente, visto que o uso produtivo desse ativo exige treinamento para entender seu real valor e o papel que exerce na organização. É preciso, portanto, que os trabalhadores adquiram as habilidades para usar adequadamente a informação. Nessas organizações, o que se espera é que todos os empregados sejam responsáveis pela qualidade de sua produção e, para tal, é necessário que as informações sejam bem interpretadas e avaliadas criticamente para que sirvam de base para a solução de problemas e tomada de decisões. 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. Organizações americanas, para se manterem em vantagem competitiva na economia baseada em informação e perante a sociedade, no caso das organizações públicas, estabelecem como requisito de empregabilidade a competência em informação. (UNITED STATES. DEPARTMENT OF LABOR, 1991).

Breivik (2005, tradução nossa) 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 negócio 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.

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 1, 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.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
 Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Exemplos de falta de competência informacional no trabalho	Consequências / prejuízos
Incapacidade do empregado determinar a natureza e a extensão da informação de que necessita.	Aumento de custo para a organização, que paga acesso a muitos bancos de dados e perde tempo para realizar pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando informação excessiva ou desnecessária.
Incapacidade de recuperar com eficácia a informação e desconhecimento da amplitude dos recursos disponíveis.	Perda da qualidade do trabalho pela incapacidade em explorar recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas.
Incapacidade de avaliar e filtrar a informação.	Fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perdas de oportunidades de negócio.
Excesso de informações, caixa de <i>e-mail</i> sobrecarregada, incapacidade de explorar a tecnologia para controlar a informação.	O empregado não consegue manejar o excesso de informação, desperdiça tempo para realizar tarefas que podem ser feitas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isto reduz oportunidades de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos.
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. Desperdiça recursos em bases de dados que não trazem benefícios a longo prazo.
Uso antiético da informação.	Esse comportamento antiético desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade.

Quadro 1 – Competências informacionais que faltam no ambiente de trabalho e consequências 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, entre outras, em (BRUCE, 1999; CHEUK, 2002; DONNELLY; CRADDOCK, 2002; LLOYD, 2003; O’SULLIVAN, 2002): demonstrar aos empregados como tecnologias e aplicações 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; conscientizar a organização sobre o valor, o excesso e o compartilhamento da informação; 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; ensinar como usar eficazmente internet, bases de dados, sistemas internos, *e-mail*, intranet, recursos da biblioteca e ferramentas tecnológicas; ensinar como devem ser elaborados, apresentados e compartilhados diferentes tipos de informação, atentando para a normatização e esclarecendo sobre o plágio; elaborar tutoriais sobre práticas de pesquisa, recuperação, avaliação, armazenamento e



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

compartilhamento de informações; avaliar o grau de competência em informação dos empregados e conhecer seus estilos individuais de aprendizagem. Com os resultados, selecionar grupos para diferentes tipos de treinamento; 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; 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; 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: os executivos não têm familiaridade com a terminologia, tampouco com o conceito da competência informacional e têm dificuldade em definir os objetivos de aprendizado e os currículos para treinamento; 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. É um processo lento e requer mudança na cultura da organização, para que recepcione formas inovadoras de trabalhar, dando aos empregados oportunidade de fazer seus próprios julgamentos e tomar decisões para solucionar problemas de trabalho; 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, 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



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

nível são necessárias no âmbito organizacional, contribuem para dificultar a promoção da competência informacional no mundo corporativo. (BRUCE, 1999).

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. 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 possibilitarão grande avanço nos recursos informacionais do governo (SHANHONG, 2004, p. 7). Para superar as barreiras que dificultam a aplicação do conceito, esforços conjuntos entre educadores, profissionais da informação e organizações devem ser envidados para promover a educação para a competência informacional.

Nas organizações voltadas para a aprendizagem, a biblioteca desempenha papel importante no desenvolvimento da competência informacional, não devendo se limitar apenas aos papéis básicos de organização da informação em suportes tradicionais, como o livro ou revista, de mediação entre o leitor e a informação desejada e de disponibilizador de informações. Deve agir como facilitadora do processo de competência informacional, de forma a tornar os usuários aptos a desenvolver habilidades que vão lhes permitir utilizar a informação eficazmente. Assume, por conseguinte, atribuições que na realidade não lhes são novas, mas sim adequação de funções que já lhes eram afetas, pois já se ocupava com a educação dos usuários para utilização de seus recursos, manifestação precursora de prática de competência informacional.

Os bibliotecários, tradicionalmente encarregados do levantamento de necessidades informacionais da organização e responsáveis pela seleção e fornecimento de informações, precisam agora ser proativos, se associando a outros setores da



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

organização, como o de tecnologia da informação e o de gestão de pessoas, a fim de que, além das funções convencionais, assumam outras, com foco no usuário, desenvolvendo ações que mostrem que a biblioteca já não se reduz a um espaço estático, usado apenas para recepcionar os indivíduos para estudo e leitura, mas se constitui em espaço dinâmico e interativo que integra um ambiente de construção de competências e de conhecimento.

3 METODOLOGIA

O universo de estudo foi constituído por todas as instituições públicas brasileiras. 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, que utilizam o mesmo tipo de informações, qual seja, administrativa e jurídica.

Os sujeitos do estudo que integraram e representaram a pesquisa, extraídos dessa população, foram os bibliotecários que exercem atividades nos seguintes órgãos públicos:

PODER JUDICIÁRIO - Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior Eleitoral, Tribunal Superior do Trabalho, Superior Tribunal Militar, Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunal Regional Militar.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO - Procuradoria-Geral da República, Procuradorias Regionais da República, Procuradoria-Geral do Trabalho, Procuradorias Regionais do Trabalho, Procuradoria-Geral da Justiça Militar, Procuradoria da Justiça Militar e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO - Procuradoria-Geral da União e Procuradorias Regionais da União.

Caracterizada como um levantamento ou *survey*, a pesquisa configurou-se como estudo predominantemente exploratório, pois procurou explorar o tema, analisando-o, para que fosse mais bem entendido, mas, também foi descritivo, ao descrever as características da população.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Para a análise dos dados obtidos, utilizou-se uma combinação de abordagem qualitativa e quantitativa, traduzindo opiniões e informações em números, para classificá-las e analisá-las, aplicando técnicas estatísticas. Os dados da pesquisa quantitativa foram organizados em gráficos e quadros. Os procedimentos para coligir os dados foram distribuídos em duas etapas: revisão de literatura em fontes bibliográficas variadas e aplicação de questionário aos bibliotecários dos órgãos públicos selecionados.

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.

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. Entretanto, alguns nomes já se projetam no cenário internacional como referências essenciais ao estudo do assunto, a exemplo de Abbel (2000), Bruce (1999), Cheuk (2002), Lloyd (2003), O'Sullivan (2002) e Webber e Johnston (2000, 2003).

A aplicação de questionário semi-estruturado, por meio de mensagem eletrônica, reuniu dados que possibilitaram conhecer opiniões, crenças e expectativas dos sujeitos selecionados. 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.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

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%, conforme Quadro 2.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
 Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
 Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Instituição	Bibliotecários	Questionários recebidos	
PODER JUDICIÁRIO FEDERAL	159	53	3,3
MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO	53	18	3,9
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO	13	7	3,8
TOTAL	225	78	4,7

Quadro 2- Distribuição de bibliotecários que responderam ao questionário, por instituição pesquisada

Esse resultado é compatível com as estruturas administrativas de cada uma das instituições selecionadas. Verificou-se, da análise dos questionários, Quadro 3, que os bibliotecários de órgãos públicos estão empenhados em educação continuada.

TITULAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS	%
3. Doutorado	4. 1,3
5. Mestrado	6. 12,8
7. Especialização	8. 61,5
9. Graduação	10. 24,4

Quadro 3 – Titulação do bibliotecário

VALORIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÓRGÃO PÚBLICO AO QUAL O BIBLIOTECÁRIO É VINCULADO

Foi quase unânime entre os respondentes, de acordo com dados do Gráfico 1, o entendimento de que o órgão público valoriza os recursos informacionais como necessários à prestação de informações e serviços públicos de qualidade.

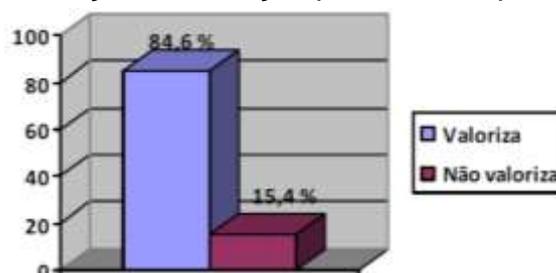


Gráfico 1 – Valorização da informação no órgão público ao qual o bibliotecário é vinculado

MEIO DE OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES ACERCA DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Percebe-se que a internet, consoante dados da Tabela 1, foi o veículo disseminador da competência informacional para a maioria dos pesquisados. A literatura internacional, como meio de divulgação da competência em informação, foi citada apenas por dez bibliotecários. O limitado acesso à literatura especializada internacional talvez



tenha sido a razão pela qual o termo só foi mencionado no Brasil, em 2000 (CAMPELLO, 2003).

Tabela 1 – Meio de obtenção de informações acerca da competência informacional

Como obteve informações acerca da competência informacional*	N=78	%
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

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO ESSENCIAL AO BOM DESEMPENHO PROFISSIONAL

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 acordo com a Tabela 2, consideraram-na essencial para o bom desempenho profissional.

Tabela 2 – Competência em informação como essencial ao bom desempenho profissional

Competência em informação como essencial ao bom desempenho profissional do servidor de órgão público	N=78	%
Sim	76	97,4
Não	2	2,6

CONCEITO, DEFINIÇÃO OU PERCEPÇÃO DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Elaborada uma questão aberta, para conhecer a percepção do bibliotecário de órgão público acerca da definição de competência informacional, pôde-se agrupar as respostas, de acordo com algumas concepções, a seguir:

Concepção baseada em tecnologia da informação

Alguns profissionais ressaltaram a utilização da tecnologia como elemento da competência informacional, conforme trechos das respostas apresentadas:

Significa estar preparado para usar e gerenciar as tecnologias de informação e comunicação.
 (Q20)

Concepção baseada em fontes de informação

Competência informacional foi vista como habilidade de encontrar as informações nas fontes.

É a capacidade de encontrar informações em várias fontes, como internet, livros e periódicos. (Q43)



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Concepção baseada na informação como processo

Competência informacional foi entendida, por alguns bibliotecários, como execução de processo, ou seja, habilidade de confrontar problemas e saber encontrar e usar a informação necessária para resolvê-los.

A competência informacional está relacionada com a habilidade que o profissional deve ter para relacionar a informação com a questão a ser respondida. (Q34)

Concepção baseada no controle da informação

A competência informacional teria como base o controle da informação.

Capacidade de organizar e armazenar informações e documentos, de forma segura, para facilitar a busca. (Q67)

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:

[...] a capacidade de fornecer ao usuário a informação correta, no momento adequado. (Q74)

Percepção que se aproxima de definições propostas por teóricos

Algumas propostas de conceituação se aproximam de definições sugeridas na literatura revisada, o que demonstra que alguns profissionais têm uma idéia mais definida do que seja esta competência.

Trata-se da capacidade em buscar, interpretar e usar efetivamente a informação para produzir resultados. (Q30)

COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS MAIS RELEVANTES PARA SEREM ADQUIRIDAS PELO SERVIDOR DE ÓRGÃO PÚBLICO

Os bibliotecários demonstraram, conforme Tabela 3, que todas as competências relacionadas são muito importantes para serem adquiridas por servidores de órgãos públicos.



Tabela 3 – Competências informacionais mais relevantes para serem adquiridas pelo servidor de órgão público

Competências informacionais mais relevantes para serem adquiridas pelo servidor de órgão público	N=78	%
Reconhecer quando precisa de informação para apoiar tarefa ou atividade	77	98,7
Usar tecnologias da informação e comunicação, como internet, intranet e e-mail	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

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. Contudo, consoante Gráfico 2, a tendência entre os questionados foi admitir esse papel.

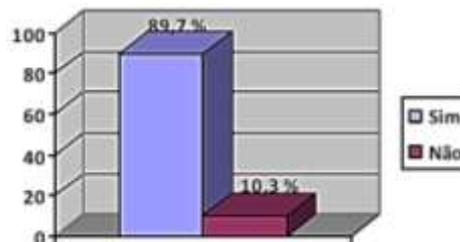


Gráfico 3 – Papel educativo do bibliotecário

Esta pesquisadora, 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.

DESAFIOS PARA IMPLEMENTAR COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO



O maior desafio a transpor não seria ensinar, mas conscientizar a administração e os servidores sobre a importância e necessidade desse treinamento.

Tabela 4 – Desafio para implementar competência informacional no ambiente de trabalho

Desafio para implementação de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho	N=78	%
Conscientizar administração e servidores	60	76,9
Ensinar a competência	18	23,1

PREPARO DO BIBLIOTECÁRIO PARA ENSINAR COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Quanto à indagação de que estariam preparados para assumir a função de ensinar competência informacional no ambiente de trabalho, percebeu-se, considerando que 33,3% disseram que não estão preparados e 52,6% que estão pouco preparados, que é alta 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.

Tabela 5 – Preparo do bibliotecário para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho

Preparo do bibliotecário para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho	N=78	%
Sim muito	11	14,1
Sim pouco	41	52,6
Não	26	33,3

CONHECIMENTOS E HABILIDADES NECESSÁRIOS PARA O BIBLIOTECÁRIO ENSINAR COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Indagados sobre treinamento de que o bibliotecário necessita para se tornar capacitado a ensinar competência informacional no ambiente de trabalho, Tabela 6, conhecimento sobre competência informacional no ambiente de trabalho e sobre fontes de informação foram as variáveis mais citadas, refletindo o que preconiza a literatura como parte da formação contínua desse profissional e do seu preparo para assumir papel educativo (O'SULLIVAN, 2002; SPITZER; EISENBERG; LOWE, 1998).



Tabela 6 – Conhecimentos e habilidades necessários para o bibliotecário ensinar competência informacional no ambiente de trabalho

Conhecimentos e habilidades necessários para o bibliotecário ensinar competência informacional no ambiente de trabalho*	N=78	%
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

GRAU DE CONFORTO DO BIBLIOTECÁRIO EM MINISTRAR TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL A PESSOAS DE HIERARQUIA SUPERIOR NO ÓRGÃO PÚBLICO

Esse é um resultado previsível, em função das diferenças individuais e formativas. Alguns bibliotecários 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.

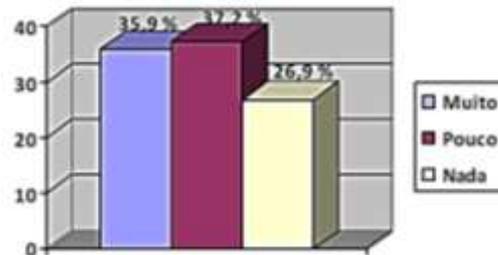


Gráfico 6 – Grau de conforto do bibliotecário em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público

CONCORDÂNCIA DO SERVIDOR EM PARTICIPAR EM TREINAMENTO PARA A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

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 desse treinamento no cenário laboral é uma realidade cada vez mais perceptível.



Tabela 7 – Participação do servidor em treinamento para a competência informacional

Concordância do servidor em participar em treinamento para a competência informacional	N=78	%
Sim	53	67,9
Não	1	1,3
Não sei		30,8

INICIATIVA NA IMPLANTAÇÃO DE TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Para 84,6 % dos profissionais da informação participantes da pesquisa, Tabela 8, a unidade de recursos humanos é a melhor parceira para responsabilidade de implantar programas de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho.

Tabela 8 – Forma de implantar treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho

Forma de implantar programa de treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho (iniciativa)*	N=78	%
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

FORMA MAIS ADEQUADA DE INSTRUÇÃO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

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

Forma mais adequada para ensinar competência informacional no ambiente de trabalho*	N=78	%
Instrução individual	11	14,1
Instrução coletiva nos diversos setores	45	57,7
Instrução coletiva em seminários e palestras	50	64,1
Instrução on-line	29	37,2

*Múltiplas respostas

RESPONSABILIDADE EM MINISTRAR TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO ÓRGÃO PÚBLICO

Em consonância com o Quadro 4, os bibliotecários de órgãos públicos 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.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Responsável em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público	
Bibliotecário do órgão	43,6
Instrutor externo	23,1
Professor do ICI	24,3
Outros	9,0

Quadro 4 – Responsável em ministrar treinamento em competência informacional no órgão público.

BENEFÍCIOS QUE PODEM SER ALCANÇADOS COM TREINAMENTO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

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 informações, com maior qualidade.

Tabela 10 – Benefícios proporcionados pela competência informacional no ambiente de trabalho

Benefícios que podem ser alcançados com treinamento em competência informacional no ambiente de trabalho*	N=78	%
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

OBSTÁCULOS PARA IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO*

Os bibliotecários, segundo indicado na Tabela 11, apontaram dificuldades para implantar programa de competência informacional no ambiente de trabalho, no que são respaldados pela literatura, ficando patente que o maior obstáculo 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, acrescenta-se a da administração, de 88,5% e a dos próprios bibliotecários, de 78,2% que, segundo eles não têm consciência de funções que



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação

Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Tabela 11 – Obstáculos para implantação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho

Obstáculos para implantação de programas de competência informacional no ambiente de trabalho*	N=78	%
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

5 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. Fundamentado em exaustiva revisão da literatura especializada, proporcionou o conhecimento de temas como competência, competência informacional e competência em informação no ambiente do trabalho, além de uma análise sintética sobre a função social e educativa do bibliotecário. Buscou-se entender aspectos conceituais da competência informacional, com a abordagem de três tópicos: ambiente de trabalho, percepção do bibliotecário sobre seu papel como instrutor de competência informacional e organizações públicas. É possível que estes sejam os primeiros dados empíricos sobre competência informacional nessa perspectiva, na pesquisa acadêmica nacional. Este estudo se propôs a 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. Com base em dados fornecidos por esse segmento específico de bibliotecários – de instituições públicas federais voltadas para a garantia dos direitos dos cidadãos, conforme especificado na Seção 3 – já é possível concluir, embora em uma dimensão limitada, se esta é realmente uma nova tarefa que lhe deva ser atribuída.

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



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

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.

Com a análise dos dados, 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, não de forma unânime, que os bibliotecários acreditam que a informação é valorizada nos órgãos públicos. A literatura que respalda este trabalho 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. As tentativas de explicação foram 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 independente ao longo da vida, 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.

Os resultados mostram que os bibliotecários, mesmo ainda sem conhecer com solidez o tema, entendem que os indivíduos, para transitar eficazmente no ambiente informacional, devem se tornar competentes em informação, adquirindo diversas habilidades relacionadas ao uso dos recursos informacionais. Esses profissionais atribuíram maior valor a competências como uso de recursos tecnológicos, acesso e avaliação de fontes, uso ético e compartilhamento de informações e entendem que podem exercer papel educativo, e que, conscientizar a administração, os servidores e



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

eles próprios sobre a importância e necessidade desse treinamento, é o maior desafio na causa da competência informacional nos órgãos públicos.

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. Qualidade e celeridade dos serviços prestados foram benefícios que identificaram com a implantação de treinamento em competência informacional nos órgãos públicos. 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.

Embora tendo atingido seus objetivos, esta investigação aponta possibilidades para pesquisas futuras, como: estabelecimento de comparações com 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; e verificação do papel do bibliotecário de órgão público na formação da cidadania, como parte de ações de competência informacional.



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, 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 foi 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.

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.

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. Reflects on the social and educational role of the librarians of public organs such as the Federal Judiciary, the Public Ministry of the Union and the Attorney General's office. This study 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. Semi-formal questionnaires were used to obtain the data and were sent to 225 librarians working in these institutions, 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 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.

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>. Acesso em: 27 abr. 2006.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. 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.
- 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.
- BREIVIK, Patricia Senn. 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>. Acesso em: 28 jul. 2007.
- BRUCE, Christine Susan. 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.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. **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.
- 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.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/cheukfullpaper.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2006.

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.

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>. Acesso em: 14 abr. 2007.

LLOYD, Annemaree. Exploring information literacy meaning. In: INFORMATION LITERACY FORUM, 2003 [Australia]. **Proceedings ...** [Australia]: ALIA, 2003.

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.

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.

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.

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.

WEBBER, Sheila; JOHNSTON, Bill. 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.