

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: uma análise sobre a prática do bibliotecário escolar durante o processo de busca da informação

*Ana Patrícia Celedonio da
Silva*

Graduada em Biblioteconomia pela
Universidade Federal do Ceará.

E-mail:

patriciaceledonio.ufc@outlook.com

*Maria Giovanna Guedes
Farias*

Doutora em Ciência da Informação
pela Universidade Federal da Bahia.

Professora do Departamento de
Ciências da Informação da
Universidade Federal do Ceará.

E-mail:

mgiovannaguedes@gmail.com

RESUMO

Trata-se de pesquisa realizada com o objetivo de analisar as competências em informação do bibliotecário escolar durante atendimento ao usuário, ou seja, no processo de busca da informação para os discentes, a fim de verificar se as ações empreendidas por esse profissional estimulam os alunos a se tornarem competentes. Utilizou-se como aporte metodológico a abordagem qualitativa e o método de pesquisa exploratória. Para coleta de dados fez-se uso de roteiro de entrevista elaborado a partir da criação de padrões e indicadores adaptados do Guia de Bibliotecas Escolares da Alfin. A técnica de análise de dados escolhida foi análise de conteúdo de Bardin com estabelecimento de categorias. Os resultados demonstram que é necessário o aprendizado constante por parte do bibliotecário escolar, desenvolvendo e aprimorando suas competências em informação e internalizando suas ações. Conclui-se que a preocupação do bibliotecário em inserir o aluno durante todo o processo de pesquisa, faz com que ele possa compreender o que está fazendo, e com a experiência em realizar pesquisas na biblioteca, esse aluno poderá se tornar autônomo no processo de pesquisa. Compreende-se que, com essa ação conjunta, o bibliotecário estimulará os alunos a se tornarem competentes em informação.

Palavras-chave: Competência em informação. Bibliotecário escolar. Biblioteca escolar.

**INFORMATION LITERACY: an analysis of the practice
of the school librarian during the information search
process**

ABSTRACT

It is a research carried out with the objective of analyzing the information skills of the school librarian during user service, that is, in the process of searching information for the students, in order to verify if the actions undertaken by this professional stimulate the students to become competent. The qualitative

approach and the method of exploratory research were used as a methodological contribution. For data collection, an interview script was developed using the standards and indicators adapted from the Alfin School Libraries Guide. The data analysis technique chosen was Bardin content analysis with category establishment. The results demonstrate that constant learning is needed on the part of the school librarian, developing and improving his information skills and internalizing his actions. It is concluded that the librarian's concern to insert the student throughout the research process, allows him to understand what he is doing, and with the experience of doing research in the library, this student can become autonomous in the research process. It is understood that with this joint action, the librarian will encourage students to become competent in information.

Keywords: School librarian. Information literacy. School library.

1 INTRODUÇÃO

A promoção do diálogo entre professores, bibliotecários e direção da escola pode incentivar parcerias que resultem em uma maior presença da biblioteca no cotidiano dos alunos, dinamizando o ensino a partir do conteúdo ofertado pelo professor. Para isso, é preciso desenvolver nos alunos competência em informação (Coinfo), com o objetivo de que eles consigam acessar, de forma autônoma, fontes confiáveis de consulta, proceder com as técnicas de pesquisa, e dessa forma utilizar a informação desejada. Esta reflexão nos impulsionou a pesquisar sobre quais as competências em informação que o bibliotecário escolar detém e utiliza durante atendimento aos alunos. Para obtermos respostas para este estudo, entrevistamos bibliotecários atuantes em bibliotecas escolares na cidade de Fortaleza.

Ressaltamos a relevância desta investigação, por compreendermos que ações, que visam estimular o surgimento/aperfeiçoamento da Coinfo em ambiente escolar, proporcionarão aos alunos uma bagagem de conhecimentos e um melhor desempenho no ensino superior. Um universo que tem em seu cerne a pesquisa científica, a qual exige do discente comprometimento, ética e nível intelectual mais elevado do que estavam acostumados antes de ingressarem no mundo acadêmico.

O percurso metodológico para realização da pesquisa foi constituído pela abordagem qualitativa, com a utilização do método de pesquisa exploratória e uso de roteiro de entrevista. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, com o estabelecimento de categorias, as quais foram produzidas tendo por base o instrumento de construção e análise de dados, objetivos e procedimentos desenvolvidos no Guia de Bibliotecas Escolares da Alfin.

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR

O conceito *information literacy* foi usado pela primeira vez, como explica Campello (2003), na literatura estadunidense em 1974, em um relatório submetido à National Commission on Libraries and Information Science elaborado pelo bibliotecário Paul Zurkowsky, onde o mesmo sugeriu que o governo daquele país se preocupasse em tornar a população competente em informação, para que a mesma pudesse usufruir da enorme gama de produtos informacionais disponíveis no mercado.

Na Biblioteconomia, o surgimento desse conceito foi sustentado pela trajetória e experiência de bibliotecários estadunidenses, já conscientes de seu papel educativo. Segundo Campello (2006), a princípio, esse papel foi desempenhado no âmbito da educação de usuários. Os estudos nesse contexto procuravam entender o processo de aprendizagem, relacionado à forma como as pessoas buscavam e utilizavam a informação encontrada. Esses estudos serviram como base, proporcionando fundamentos teóricos para as propostas de aplicação de programas de Coinfo e abordaram questões importantes para o desenvolvimento de habilidades informacionais, ampliando a compreensão do processo de aprendizagem pela busca e pelo uso de informação, possibilitando melhores condições de mediá-lo e, além disso, dando ao bibliotecário as condições de trabalhar de forma colaborativa e harmoniosa juntamente aos professores.

A competência em informação se apresenta, conforme Dudziak (2003), como um processo contínuo de incorporação de bases conceituais, atitudes e habilidades necessárias para que o usuário possa compreender e interagir com o universo informacional, proporcionando-o um aprendizado ao longo da vida. Desse modo, como explica Santos (2008), a Coinfo surgiu como uma nova perspectiva para a educação de usuários, pois a mesma trata da formação das habilidades mais necessárias para o uso consciente e eficaz da informação e não somente do uso por si só. Em relação a sua

definição, Dudziak (2003, p. 29) analisa o termo como:

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

A mesma autora ainda mostra que a competência em informação tem como objetivo formar indivíduos que: saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão; conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz; avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos; usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais; considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência; sejam aprendizes independentes; aprendam ao longo da vida.

Dudziak (2003) reflete sobre a necessidade dos indivíduos detentores da Coinfo, conhecerem o mundo da informação, serem capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz. Ainda sobre a conceituação, Gasque (2013, p.5) enfatiza que a competência em informação:

[...] refere-se à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação. Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e eficientemente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos.

Destarte, a partir deste conceito de Gasque (2013), visualizamos como primordial o desenvolvimento da competência em informação por alunos que estão no ensino fundamental e médio, e para tal, o bibliotecário escolar precisa estar preparado para mobilizar seu próprio conhecimento e agir em situações propícias ao aprendizado dos discentes, a exemplo da pesquisa escolar. Pois como ressaltam Guedes e Farias (2007), a

biblioteca deve ensinar os alunos a definir suas necessidades, acessar, selecionar, avaliar, organizar, usar e gerar seu próprio conhecimento. E para que tal processo ocorra de forma eficaz, os bibliotecários das bibliotecas escolares precisam desenvolver em parceria com as escolas e os professores, projetos que as transformem em verdadeiros espaços de expressão, construção de conhecimento e conseqüentemente aprendizado.

Segundo as autoras é neste cenário de mudanças constantes na educação, que contextualizamos a Coinfo no ambiente da biblioteca escolar e entendemos a necessidade de ampliar a função pedagógica da mesma. Dessa forma, ao outorgar a biblioteca como espaço de competência em informação, atribui-se ao bibliotecário a função de agente educacional, que deve direcionar seu trabalho para a mediação do aprendizado. Ainda conforme as autoras, o trabalho do bibliotecário engloba a criação, o desenvolvimento e a implantação de programas sobre competências em parceria com os professores, visando à formação dos alunos, apresentando, aos mesmos, informações que vão além do contexto da leitura e da escrita.

Dessa forma, a biblioteca escolar se mostra essencial no processo de disseminação da competência em informação, pois como salienta Pereira (2010, p. 61), sob a perspectiva da Coinfo, as bibliotecas escolares contribuem para o processo de equidade ao acesso à informação, promovem a inclusão social e combatem o fosso digital, além de propiciarem a “[...] promoção e desenvolvimento competências que permitirão a integração efetiva, profícua e eficiente dos indivíduos na sociedade.”

Para que a competência em informação possa ser inserida na biblioteca escolar, é preciso que cada escola adapte à sua cultura interna os modelos para o desenvolvimento da Coinfo, pois como salienta Pereira (2010), é necessário associá-la como parte dos processos de aperfeiçoamento de ensino-aprendizagem. O autor complementa que, apesar de já haver um longo caminho percorrido no mundo acerca da disseminação da Coinfo no Brasil, raras são as atitudes e sistematizações que tendem a desenvolvê-la em seu sentido prático e cultural em âmbito escolar. Grande parte dessas dificuldades está arraigada na própria cultura da escola, que se mostra, por diversos aspectos, fechada a novos horizontes.

Destarte, projetos nesse âmbito se tornam imprescindíveis para a inserção da prática e das inúmeras possibilidades da Coinfo no ambiente escolar. Com a capacitação de bibliotecários e professores acerca do tema e sua adequação ou transformação na rotina de trabalho, proporcionará que esses profissionais tornem-se disseminadores da

competência em informação junto aos alunos.

Com a percepção do bibliotecário como disseminador da Coinfo na biblioteca escolar, surge a necessidade de estudar suas competências em informação para a execução do seu trabalho. Focamos no momento da pesquisa escolar, processo em que os alunos motivados, na maioria das vezes, pelos professores buscam informações sobre temas específicos, solicitando auxílio do bibliotecário no processo da busca dessas informações.

A pesquisa escolar é a base para outros tipos de pesquisa, como a pesquisa acadêmica e a pesquisa científica. Segundo Bicheri (2008, p. 56), “[...] ela deve fornecer a apropriação da informação ao aluno de forma que possa posteriormente ser um pesquisador que gere conhecimentos para a sociedade [...]” por meio de pesquisas acadêmicas, profissionais e científicas. Por se tratar do ponto inicial dos tipos de pesquisa, o bibliotecário deve ter para com a mesma uma atenção especial, de forma que possa propiciar ao aluno uma boa experiência no processo de busca. Fazendo-o entender a importância de se realizar a pesquisa na biblioteca, e que o bibliotecário tem capacidade de lhe auxiliar em todas as suas necessidades informacionais. Em geral, as etapas para o desenvolvimento da pesquisa escolar são as seguintes apresentadas por Bicheri (2008, p. 86):

Motivação (incitar no aluno a curiosidade, o desejo e a necessidade de buscar a informação que responderá às questões e poderá trazer mais conhecimento); Identificação do assunto, selecionando o foco da pesquisa; Identificação, localização e acesso às fontes de informação; Coleta e seleção de informações; Leitura, compreensão, análise e correlação entre os textos selecionados; Construção do próprio texto (síntese ou resposta às questões sugeridas pelo professor); Organização do texto de acordo com a forma de apresentação solicitada pelo professor, observando as normas para a apresentação de trabalhos.

Nesse processo, conta-se com a atuação do professor que seria responsável por motivar os alunos a fazerem a pesquisa, geralmente relacionadas aos assuntos tratados em sala de aula. Nos próximos passos o aluno e o bibliotecário trabalham em conjunto, o primeiro expondo todo o contexto da informação que necessita e o segundo buscando compreender qual a necessidade de informação do aluno para traduzi-la em termos específicos, a fim de realizar a pesquisa.

Segundo Accart (2012) quando o aluno se dirige ao bibliotecário, deve ter a

sensação de que será bem acolhido e que sua necessidade de informação será levada em consideração. O bibliotecário fará uma entrevista, a qual baseia-se na vontade do profissional em compreender o que lhe é perguntado, na sua capacidade de assimilar a questão apresentada e de interagir com o aluno. Segundo Farias (2016, p.119), a postura do bibliotecário durante o atendimento nos serviços de informação pode propiciar o aprendizado e a apropriação das informações pelos usuários, para tal, algumas habilidades são relevantes como: saber ouvir os usuários dando atenção e estimulando-os a expor suas dúvidas, necessidades e desejos, sem emitir juízo de valor; procurar ser tolerante e flexível diante dos questionamentos e das diferentes posturas do outro, buscando saber se foi claro em sua exposição; utilizar linguagem acessível e respeitosa; tentar construir perguntas que permitam chegar à definição esperada do tema questionado.

Accart (2012) apresenta um resumo da estrutura da entrevista relacionada às ações do bibliotecário. De acordo com o autor o profissional deve: receber o usuário com atenção e disponibilidade e ouvir atentamente seu questionamento; obter informações necessárias à pesquisa por meio de perguntas abertas ao aluno; confirmar exatamente a questão que está sendo formulada; dar uma resposta pertinente ao questionamento do aluno; fazer um acompanhamento dos resultados fornecidos.

Com base nessas reflexões apresentadas acima, construímos duas categorias de análise com a utilização dos padrões e indicadores de competência em informação da Alfin. Focamos nesta comunicação no padrão 1 e 2, os quais tratam respectivamente da necessidade de informação e da pesquisa de fontes de informação. O primeiro padrão prevê que o bibliotecário escolar competente em informação deve saber identificar as necessidades informacionais a ele apresentadas no momento de atendimento aos alunos, e o padrão dois preceitua que o bibliotecário escolar competente em informação deve saber escolher fontes de informação de confiança e adequada aos objetivos da pesquisa solicitada pelos alunos.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa segue os pressupostos metodológicos da abordagem qualitativa, pois esse tipo de abordagem é voltado para os aspectos subjetivos do ser humano. Segundo Richardson (1985), os estudos que usam essa abordagem geralmente possuem

características complexas e particulares, e são usadas para descrever a complexidade de determinado problema, compreender e analisar a interação de certas variáveis.

Optamos pela utilização do método de pesquisa exploratória, pelo fato de o estudo apresentar a bibliografia relacionada ao tema, e adentrar no universo ao qual se propôs estudar. Conforme Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p. 28), a pesquisa exploratória tem como característica promover “familiaridade com o problema, tornando-o explícito, ou à construção de hipóteses.” Ainda segundo os autores, esse método assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso, e envolve “levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão.” (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010, p. 28).

No que diz respeito aos instrumentos de coleta de dados da pesquisa, fizemos uso da entrevista, com um roteiro produzido e utilizado para entrevistar o bibliotecário da escola. Para analisar os dados coletados, escolhemos a técnica de análise de conteúdo, por ser indicada para estudos de abordagem qualitativa e se adequar as necessidades do estudo presente. Bardin (1979) explicita que a análise de conteúdo representa um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visam obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens.

Para tal, estabelecemos as seguintes categorias de análise: 1) conhecimento do bibliotecário acerca da competência em informação; 2) análise das competências em informação do bibliotecário. Na segunda categoria utilizamos padrões e indicadores adaptados para esta pesquisa, retirados do Guia de Bibliotecas Escolares da Alfin. Tais padrões apresentam as etapas do processo de pesquisa seguindo, em essência, as propostas de Carol C. Kuhlthau e outros pesquisadores, que desenvolveram trabalhos acerca do processo de investigação da informação, descrevendo o passo-a-passo de como a pesquisa deve ocorrer para que alcance bons resultados.

Ressalta-se a dificuldade em conseguir realizar a pesquisa em algumas escolas na cidade de Fortaleza, as quais não permitiram realizar o estudo. Apenas uma concordou com a pesquisa, desde que não fosse identificada. Essa escola tem uma biblioteca juvenil, com adequada organização para o atendimento aos alunos, investe no acervo, infraestrutura e profissionais qualificados para o seu funcionamento, situação essa que

propicia ao bibliotecário recurso para que seu trabalho possa ser realizado de forma efetiva.

A entrevista foi feita com um dos três bibliotecários do colégio, o mesmo é responsável pela sede que conta com duas bibliotecas, infantil e juvenil. Os outros dois bibliotecários são responsáveis pelas demais sedes do colégio. Ressaltamos que a escola preferiu não ser identificada nesta pesquisa, cujo público da biblioteca é composto por alunos do 6º ano ao Ensino Médio, intitulado de Juvenil. A equipe da biblioteca é formada por um bibliotecário, seis auxiliares de biblioteca (todos com nível médio), um bolsista do programa Jovem Aprendiz e um bolsista do colégio.

O acervo conta com 12.433 títulos e 25.353 exemplares, distribuídos em: referência (enciclopédias, dicionários, livros de curiosidades), grande parte do acervo se concentra na literatura infanto-juvenil de diversos países. Há também livros didáticos de matemática, português, biologia, física, química, geografia. Possui um acervo de periódicos, a nível nacional e internacional, incluindo periódicos temáticos da língua portuguesa, de filosofia etc. Dentre os periódicos, existe um acervo voltado para o público de coordenadores, como: revistas de psicologia, pedagogia e gestão acadêmica. Há variadas biografias e uma mapoteca. Possui livros voltados para os pais (autoajuda, livros com dicas de como lidarem com os filhos). Há também dez salas de estudos, onde cada sala tem como norma a utilização do espaço por no mínimo três e no máximo seis alunos. Possui 148 cabines individuais de estudo, dois computadores para pesquisa e um para pesquisa de materiais do acervo, localizado em meio ao próprio acervo.

Quanto aos serviços de informação presentes na biblioteca, todo início de semestre é apresentado um vídeo aos alunos em sala de aula, tratando da biblioteca, o comportamento, a quantidade de livros emprestados, o tempo que podem ficar com os livros, como funciona o sistema de reserva, multas e utilização dos espaços. Para os alunos que estão em período de transição de núcleo, ou seja, os que vão do 5º ano para o 6º, é feito quando ainda estão no 5º ano uma visita na biblioteca juvenil, apresentando-a, pois será o ambiente de estudos dos mesmos no ano seguinte.

O levantamento bibliográfico é feito quando o aluno se direciona a biblioteca com uma dúvida e o bibliotecário ou um dos auxiliares lhe atendem, para solucioná-las. Também oferecem acompanhamento diário com dois ou três funcionários dentro do acervo acompanhado e monitorando o comportamento do aluno e a necessidade de informação dos mesmos. São distribuídos *folders* com informações sobre o

funcionamento da biblioteca e sinalização do acervo e dos setores. Comunica a situação das reservas de livros, o aluno pode fazer a reserva pelo site, no balcão de atendimento, diretamente com o funcionário, ou então escrevendo na pasta de reservas. O material é alimentado no decorrer do dia e no dia seguinte, e as reservas são expostas no flanelógrafo da biblioteca.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para a caracterização da análise dos dados, recorreremos à técnica de análise de conteúdo de Bardin com o estabelecimento de duas categorias denominadas: Categoria 1 - “Conhecimento do bibliotecário acerca da competência em informação”, a qual objetivou analisar se o bibliotecário conhece esse termo e o que compreende sobre o mesmo; Categoria 2 – “Análise das competências em informação do bibliotecário”, a partir da qual investigamos, com base em um roteiro preestabelecido, se o bibliotecário possui competências em informação no processo de atendimento aos alunos na biblioteca.

Escolhemos para figurar nesta comunicação a **Categoria 2** “Análise das competências em informação do bibliotecário” e os dois primeiros padrões desta categoria: **Padrão 1** “Aproximação da necessidade de informação” e **Padrão 2** “Pesquisa de fontes de informação”, os quais foram desenvolvidos a partir dos objetivos e procedimentos do Guia de Bibliotecas Escolares da Alfin, adaptando-os para padrões e indicadores pertinentes a esta pesquisa, os quais podem ser observados no Quadro 1.

Quadro 1 - Processo de busca da informação por bibliotecários escolares

<p>Padrão 1 – Aproximação da necessidade de informação</p>	<p>O bibliotecário escolar competente em informação deve saber identificar as necessidades informacionais a ele apresentadas no momento de atendimento aos alunos.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Compreende o trabalho a ser realizado; ii. Estabelece conhecimento prévio sobre os temas tratados; iii. Determina as palavras-chave que definem o tema trabalhado; iv. Esboça um plano provisório de trabalho.
<p>Padrão 2 – Pesquisa de fontes de informação</p>	<p>O bibliotecário escolar competente em informação deve saber escolher fontes de informação de confiança e adequada aos objetivos da pesquisa solicitada pelos alunos.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Seleciona as fontes mais apropriadas em função do trabalho a realizar;

<p>Padrão 3 – Seleção e avaliação dos documentos</p>	<p>ii. Realiza buscas nos catálogos de bibliotecas ou na internet.</p> <p>O bibliotecário escolar competente em informação deve saber distinguir quais documentos se adequam as necessidades da pesquisa e retirar deles as informações necessárias.</p> <p>Indicadores:</p> <p>i. Localiza a informação específica nos documentos encontrados;</p> <p>ii. Revisa o cumprimento do objetivo do trabalho e do plano de execução.</p>
<p>Padrão 4 – Apresentação e comunicação de resultados</p>	<p>O bibliotecário escolar competente em informação deve saber apresentar a informação encontrada e repassá-la aos alunos, de modo a ensiná-los como realizar uma exposição coerente dos resultados dos trabalhos que os professores os sugeriram.</p> <p>Indicadores:</p> <p>i. Prepara o um plano para a apresentação;</p> <p>ii. Cita as fontes de informação.</p>

Fonte: Adaptado do Guia de Bibliotecas Escolares, Alfin, 2005.

A escolha deste instrumento para análise de dados se deu por considerarmos que o mesmo se adequa ao processo de busca realizado pelo bibliotecário no momento do atendimento aos alunos. Tais padrões e indicadores nos direcionaram na elaboração das questões, que tiveram o intuito de questionar o entrevistado sobre todo o contexto da pesquisa escolar no qual diariamente está inserido.

O Padrão 1 investiga a necessidade de informação e orienta que o bibliotecário escolar competente em informação, busque identificar as necessidades informacionais dos alunos durante o atendimento, percebendo o contexto da informação solicitada e traçando estratégias e planos para a busca da mesma. Correspondendo, segundo Bicheri (2008) a etapa da pesquisa escolar responsável pela identificação do assunto, selecionando o foco da pesquisa. Os **indicadores** deste padrão são quatro: o bibliotecário compreende o trabalho a ser realizado; estabelece conhecimento prévio sobre os temas tratados; determina as palavras-chave que definem o tema trabalhado; e esboça um plano provisório de trabalho. Tal padrão adequa-se a um dos pontos levantados por Gasque (2013, p. 5) em sua definição da Coinfo, quando a autora expõe que: “[...] os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação”.

A primeira pergunta deste padrão, buscou saber se o bibliotecário entrevistado durante esta pesquisa (denominado de **E1** na análise dos dados) ao conversar com o aluno, consegue identificar rapidamente o tema proposto pelo mesmo para a pesquisa. O bibliotecário afirmou que não, “por que na maioria das vezes eles chegam querendo o livro

da capa tal, querendo o livro que o professor indicou”. Complementa que os alunos costumam chegar até ele com um tema geral, sem saber expressar de forma correta o que buscam, fazendo com que a conversa entre ambos seja necessária para que possa investigar o que querem.

O bibliotecário cita como exemplo a pesquisa para a construção da redação que os alunos fazem semanalmente: “a princípio o professor lança a temática e eles procuram a biblioteca para realizar e depois fazer a produção, muitas vezes o leque do tema é extenso e eles não sabem onde focar”. Nesse momento, o bibliotecário identifica a necessidade de uma conversa para fazer com que o aluno consiga pensar onde ele deseja chegar.

Embora o bibliotecário exponha que tem dificuldades em identificar rapidamente o tema proposto, é perceptível que o mesmo desenvolve meios para chegar a conclusão de quais temas os alunos buscam; investigando por meio de uma conversa com os alunos o que eles realmente querem, o que estão estudando em sala de aula, para que os mesmos possam chegar a um acordo quanto ao tema da pesquisa, **compreendendo assim o trabalho a ser realizado**. (Primeiro indicador do Padrão 1).

A segunda pergunta desse padrão focou nas ligações feitas pelo bibliotecário com outras pesquisas já realizadas junto aos alunos. Ele expôs que inicialmente faz essas ligações e, posteriormente, acrescenta novas informações, como podemos perceber no exemplo citado: “Nós estamos chegando na semana da biblioteca, todos os alunos estão estudando o Luís Fernando Veríssimo, então quando eles procuram a biblioteca, solicitam, em geral, informações sobre o mesmo livro que o colega pegou”. Nesse momento, **E1** ressalta que o bibliotecário tem que ter competência em informação para mostrar ao aluno que, para não haver repetição de trabalho, eles devem buscar novas informações sobre o tema, levando em conta o que será exposto dentro da sala de aula para outros alunos de outras séries.

Conforme o questionamento feito tendo como base o segundo indicador “**estabelece conhecimento prévio sobre os temas tratados**”, as respostas do bibliotecário indicam que ele rememora as pesquisas feitas anteriormente pelos alunos, mas busca sempre novas informações sobre os temas, mesmo que o já tenha pesquisado anteriormente. Visto que muitos trabalhos tendem a se repetir, novas informações sempre são adicionadas aos assuntos com o decorrer do tempo. O bibliotecário busca conteúdos e formas diferentes de apresentá-los, gerando uma gama de conhecimento maior para todos os envolvidos no processo.

Após o momento de perceber o tema proposto pelo aluno e fazer as ligações com pesquisas anteriores, é recomendado no terceiro indicador, que o bibliotecário **determine as palavras-chave que definem o tema trabalhado**, correspondendo a etapa da pesquisa responsável pela análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações conforme Grogan (1995). Quando questionado sobre a definição das palavras-chave, nesse momento do processo do levantamento bibliográfico, **E1** afirmou que procede definindo as mesmas para efetuar a busca nas fontes de informação.

Por fim, é sugerido neste padrão que seja desenvolvido um **esboço de um plano provisório de trabalho** (quarto indicador) para a realização da pesquisa. Accart (2012) associa esta etapa à definição dos prazos da pesquisa, permitindo planejar o tempo necessário para realização da mesma, visto que o tempo do aluno e do bibliotecário é curto e deve ser aproveitado da melhor forma. Ao ser indagado sobre essa questão, **E1** expõe que: “tento fazer o mapa mental e passar para o aluno, fazer com que ele consiga acompanhar a minha lógica, questionando o aluno o porquê da necessidade dessa informação e se ele está focando no assunto”. Percebemos que o bibliotecário busca traçar um plano de trabalho e divide essa informação com o aluno, fazendo-o compreender a necessidade de se organizar um passo-a-passo do trabalho e como fazer o mesmo. Tal ação conjunta permite com que o aluno tenha noção dos processos presentes na pesquisa bibliográfica, fazendo com que o mesmo entenda e internalize tais processos.

Quanto ao planejamento do tempo, **E1** esclarece que o aluno não pode perder muito tempo na pesquisa, pois o colégio trabalha atualmente com uma planilha de estudos que indicam matérias para os alunos estudarem fora do horário da disciplina, dessa forma, se a pesquisa se prolongar, fará com que os estudantes não cumpram o cronograma estipulado e correm o risco de diminuir seu rendimento. Dessa forma, verificamos que a organização do tempo de duração da pesquisa também está presente do plano inicial estabelecido pelo bibliotecário.

O **Padrão 2** “pesquisar fontes de informação” indica que o bibliotecário escolar para ser competente em informação, deve saber escolher fontes de informação de confiança e adequadas aos objetivos da pesquisa solicitada pelos alunos. Aspecto levantado por Dudziak (2003) ao refletir sobre a necessidade dos indivíduos detentores da Coinfo conhecerem o mundo da informação, serem capazes de identificar e manusear

fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz. Neste padrão há dois indicadores, quais sejam: Seleciona as fontes mais apropriadas em função do trabalho a realizar; Realiza buscas nos catálogos de bibliotecas ou na internet. Assim como no Padrão 1, para este também foram feitas perguntas para o bibliotecário sobre cada indicador.

A primeira questão focou na determinação das fontes para a pesquisa. Segundo Grogan (1995, p. 34) essa é “geralmente uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro dessa categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte”. O bibliotecário ao ser questionado se antes de começar a busca, seleciona o tipo de fonte de informação de confiança que é mais adequada ao trabalho, respondeu que: opta sempre pelo acervo próprio da biblioteca, partindo para a pesquisa na internet somente quando o acervo não consegue suprir as necessidades informacionais. Em meio a esse processo, o bibliotecário expõe que tenta fazer os alunos refletirem quanto à confiabilidade das fontes, inculcando neles questões como: “Será que se eu achar aquela informação naquela enciclopédia virtual é seguro? Porque eu sei que lá está dizendo que qualquer pessoa pode alterar o conteúdo. Será que era melhor eu ir investigar em uma revista? Por que eu sei que lá alguém pode chegar a comentar aquele assunto, mas a pessoa não pode alterar aquele assunto que está disponível, então tudo isso a gente tem também que trabalhar no aluno.” (E1)

O indicador da questão supracitada foca na **seleção de fontes de informação mais apropriadas em função do trabalho a realizar**, inserindo nesta questão fatores que permeiam a busca em fontes de informação, como a confiabilidade das mesmas (Indicador 1, Padrão 2). Em relação aos tipos específicos de informação, como livros, artigos, mapas, etc., o bibliotecário não dá uma resposta clara. Percebemos, que ele opta primeiramente pela busca no sistema da biblioteca. Porém, ao se relacionar à confiabilidade das fontes, observamos a preocupação de **E1** com essa questão, fazendo com que os alunos reflitam sobre a informação encontrada, desenvolvendo meios de identificar se as mesmas são ou não de confiança.

Após determinar as fontes para a busca, perguntamos se **E1** utiliza as palavras-chave pré-definidas e **realiza a busca no sistema da biblioteca e em motores de busca na internet** (Indicador 2, Padrão 2). O bibliotecário responde que: “Sim, por que o nosso sistema mudou agora, antigamente nós só fazíamos a busca pelo título ou pelo autor, agora não, nós estamos podendo fazer a busca pelas palavras-chave”. Ele indica que o

sistema possui várias possibilidades de busca, como pelo resumo do livro e também com o somatório de termos, como por exemplo: inserir o autor e o título ou então dois ou três assuntos, retornando para o usuário os documentos que correspondem a busca. Accart (2012) associa tal etapa como uma parte da estratégia de busca responsável por definir as relações entre as palavras-chave pré-definidas e utilizá-las nos campos de busca do sistema escolhido, fazendo uso de técnicas de busca, como a dos operadores booleanos.

O bibliotecário ainda indica que utiliza na busca, o serviço de comutação bibliográfica entre as bibliotecas da rede: “a nossa busca permite tanto a nossa sede aqui como também nas outras, e aí facilita porque se eu não tiver aqui, eu informo pro meu aluno aonde tem [...], faço um empréstimo daquele livro e eles enviam para mim entregar para o aluno”.

No caso da pesquisa na internet, o bibliotecário enfatiza que “os motores de busca na internet são utilizados quando o acervo não consegue suprir a demanda”, e cita como exemplo os professores quando querem produzir um material e solicitam a biblioteca textos que tratem de contos, fábulas de época, etc. Após isso, **E1** analisa se o que possui na biblioteca supre a necessidade da pesquisa solicitada. Em caso negativo, indica para o professor um link que trata sobre o que ele solicitou.

Observamos que o sistema da biblioteca permite uma busca ampla, fazendo com que as palavras-chave pré-definidas possam ser utilizadas com efetividade. A busca na internet é utilizada quando o acervo não possui as informações solicitadas pelos usuários, neste caso **E1** cita o exemplo dos professores, mostrando-nos que os usuários da biblioteca não são apenas os alunos. O bibliotecário ainda acrescenta a possibilidade de um livro não estar presente em seu acervo, mas sim em outra biblioteca da rede, sendo possível utilizar o serviço de comutação bibliográfica e fornecer o livro a quem o solicita.

O bibliotecário complementa que, juntamente a outros dois bibliotecários do colégio, estão discutindo com a direção o acesso na biblioteca às bases de dados de revistas. **E1** enfatiza que é bom ter o periódico físico na biblioteca, mas que também seria útil que o aluno tivesse a possibilidade de acessar o periódico na íntegra tanto na biblioteca, quanto no laboratório de informática ou a partir de um link dentro do site da biblioteca que o direciona para a revista. Ele considera que tudo isso que estão reformulando é direcionado para ajudar no desenvolvimento de competências nos alunos.

Compreendemos a partir dos dados analisados, a relevância do bibliotecário

escolar entender o que é competência em informação e saber como utilizá-la durante o atendimento ao aluno, motivando-o a se tornar competente no processo de busca da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados obtidos e analisados nos possibilitaram identificar que o bibliotecário desenvolve meios para chegar à conclusão de quais temas os alunos buscam, investigando por meio de uma conversa com os alunos o que eles realmente querem; rememora as pesquisas feitas anteriormente pelos discentes, mas busca sempre novas informações sobre os temas; define as palavras-chaves para efetuar a busca nas fontes de informação; e, procura traçar um plano de trabalho, dividindo essa informação com o aluno.

Ainda foi possível perceber que o bibliotecário consegue identificar se as fontes de informação são ou não de confiança; e, utiliza o sistema da biblioteca para realizar a busca e em caso de não possuir a obra no acervo, procura na internet; realiza a busca das informações pertinentes em conjunto com aluno, ensinando-o como identificar a informação nos suportes; e, analisa se o plano que traçou foi desenvolvido como o esperado, associando o não cumprimento do plano a perda de credibilidade por parte dos alunos; apresenta as informações da busca aos alunos e coloca em prática a criatividade para sugerir aos mesmos, formas dinâmicas de realizar as suas apresentações, mas não tem oportunidade de ensinar aos alunos como se dá o uso das normas de citação, pois a escola não cobra essa competência dos mesmos.

Respondendo ao objetivo desta pesquisa, verificamos que bibliotecário escolar detém e utiliza competências em informação durante atendimento ao usuário aos alunos, tais como: a competência em entrevistar o aluno para entender qual a sua necessidade de informação, faz buscas no sistema da escola e, em caso de não possuir no acervo a informação desejada, realiza a pesquisa nos buscadores da internet, além disso, seleciona e avalia em conjunto com os alunos a informação encontrada. Por fim, expõe a informação moldada às necessidades do aluno, e o questiona sobre a forma de apresentação da mesma para os professores.

Verificamos que a organização da escola, algumas vezes, faz com que seu trabalho não possa ser completo, como, por exemplo, quando não é solicitado aos alunos a padronização de seus trabalhos, fazendo com que o bibliotecário não ensine a estes à

utilização das normas necessárias para organização da pesquisa escrita, causando um *deficit* no aluno ao ingressar na faculdade, que cobrará aos mesmos essas competências.

Ressaltamos que a preocupação em inserir os alunos durante todo o processo de pesquisa demonstrado pelo bibliotecário, faz com que os mesmos possam compreender o trabalho deste profissional, e com a experiência de outras pesquisas na biblioteca, esses alunos podem se tornar autônomos no processo de pesquisa. Com essas ações o bibliotecário estimulará os alunos a se tornarem competentes em informação, se constituindo não apenas como receptores passivos de informação, mas se preocupando com a qualidade e veracidade dos documentos encontrados, pois no cenário informacional no qual estamos inseridos, necessitamos ter um olhar crítico sobre o que nos é oferecido. Possibilitar esse despertar para a autonomia, no processo de pesquisa dentro da biblioteca escolar, se torna imprescindível, pois é na escola que o cidadão tem sua vida iniciada e, é também lá, que sua consciência e visão de mundo são estruturadas, juntamente às experiências vividas no âmbito familiar.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1979.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93713>. Acesso em: 01 abr. 2016.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p. 28-37, set./dez. 2003.

_____. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p.63-77, dez. 2006.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**: Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**: Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v6i2p106-125

GASQUE, K. C. G. D. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://www.atoz.ufpr.br>>. Acesso em: 10 abr. 2016. Entrevista.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUEDES, Clediane de Araújo; FARIAS, Gabriela Belmont de. Information literacy: uma análise nas bibliotecas escolares da rede privada em Natal/RN. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 110-133, jan./jun. 2007.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa**: um guia prático. Itabuba, BA: Via Litterarum, 2010.

PEREIRA, Rodrigo. **Aplicação da Competência em Informação no contexto escolar**: uma experiência no Colégio Militar de Campo Grande – MS. 2010. 228 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

SANTOS, Patrícia Barbosa de Moura. **A competência informacional na biblioteca escolar**. 2008. 61f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

Recebido em: 30 de janeiro de 2017 Aceito em: 15 de fevereiro de 2018
--