

CONSIDERAÇÕES SOBRE A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: A PARTIR DE SUA EXPERIÊNCIA NA BIBLIOTECA ESCOLAR

INFORMATION COMPETENCE FROM THE USER'S PERSPECTIVE: FROM THEIR EXPERIENCE IN THE SCHOOL LIBRARY

Marcos Pastana Santos^a

Jurema Rosa Lopes Soares^b

RESUMO

Objetivo: O objetivo deste texto se relaciona com a investigação, a partir das narrativas do usuário, da relevância em desenvolver competência em informação na sociedade contemporânea. **Metodologia:** A pesquisa se baseia na revisão de literatura sobre competência em informação e na pesquisa narrativa para compreendermos as singularidades do usuário da biblioteca escolar, que perpassa conhecer a sua experiência de vida, a partir da prospecção de mundo em que vive. **Resultados:** Consideramos importante o desenvolvimento de ações pedagógicas para determinar processos de buscas de informações confiáveis na internet para os usuários da biblioteca. Há necessidade dos usuários dos cursos técnicos de Eletrotécnica e Mecânica desenvolverem as competências em informação no ambiente da biblioteca escolar. É a integração dos sujeitos em um sistema educativo de qualidade que promove um aprendizado consistente. **Conclusões:** A tarefa central dos profissionais da biblioteca escolar e, portanto, do bibliotecário será, no futuro, lidar com o paradoxo da informação prática para seus usuários.

Descritores: Competência em informação. Biblioteca escolar. Usuário. Pesquisa narrativa.

^a Doutor em Humanidades, Culturas e Artes pela Universidade do Grande Rio (UNIGRANRIO). Professor da Especialização em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - Campus Engenheiro Paulo de Frontin (IFRJ). E-mail: marcos.pastana@ifrj.edu.br

^b Doutora em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Pesquisadora do Département d'Ergologie de l'Université d'Aix en Provence. Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes da Universidade do Grande Rio (UNIGRANRIO). E-mail: jlopes@unigranrio.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Pensar em competência no ambiente escolar, engloba o papel dos sujeitos na comunidade escolar. Como esta pesquisa visa entender os usuários que fazem parte da biblioteca escolar, é fundamental compreender o espaço que a biblioteca está inserida na instituição escolar. Assim como as demais dependências da escola, a biblioteca ocupa um espaço de complementação da aprendizagem para o usuário.

É importante conhecermos o conceito de competência na perspectiva histórica. O conceito de competência, de acordo com Dias (2010, p. 74) surge pela primeira vez na Idade Média.

O termo competência (do latim *competentia*, “proporção”, “justa relação”, significa aptidão, idoneidade, faculdade que a pessoa tem para apreciar ou resolver um assunto) teria surgido pela primeira vez, na língua francesa, no Século XV, designando a legitimidade e a autoridade das instituições (por exemplo, o tribunal) para tratar de determinados problemas. No Século XVIII, amplia-se o seu significado para o nível individual, designando a capacidade devida ao saber e à experiência. (DIAS, 2010, p. 74).

Em meados do Século XX, o conceito de competência adquire um viés de eficiência dos estabelecimentos educativos no Brasil para atender os indicadores de produtividade. Para Araújo (2001, p. 30), a competência tem sua inspiração filosófica assentada no racionalismo, no individualismo e no pragmatismo.

No compreender de Araújo (2001) a competência, a partir da perspectiva da educação, é de afastar o processo educativo baseado em saberes para uma educação centrada na formação individualizada do aluno, modificando o papel docente no processo educativo. Essa transformação ocorre para o autor, em razão do ajustamento do aluno a essa sociedade utilitária, dinâmica, que possa aprender conhecimentos práticos e aplicáveis em sua vida. A perspectiva de competência baseada no desenvolvimento de práticas e competências no aspecto profissional já era conhecida no mercado de trabalho.

Le Boterf (2006, p. 61), estabelece o olhar sobre a competência na perspectiva da formação profissional sob o viés do campo da gestão de recursos humanos e identifica as três dimensões da competência, a saber:

Considero que a dinâmica posta em prática por um profissional que age com competência, e que é reconhecido como tal, ativa três dimensões da competência, que são as seguintes: primeiro, a dimensão dos recursos disponíveis (conhecimentos, saber-fazer, capacidades cognitivas, competências comportamentais...) que ele pode mobilizar para agir; depois, surge a dimensão da ação e dos resultados que ela produz, isto é, a das práticas profissionais e do desempenho. Finalmente, há a dimensão da reflexividade, que é a do distanciamento em relação às duas dimensões anteriores.

Para o autor, essa competência desenvolvida pela pessoa deve combinar os recursos individuais, que inclui, o equilíbrio emocional, a auto estima, ser proativo, para também, ser competente com os recursos profissionais, através da rede colaborativa de colegas de trabalho. Le Boterf (2006, p. 61) alerta que para agir com competência, um profissional deve combinar e mobilizar tanto os recursos pessoais como os recursos do seu meio envolvente: a dificuldade, mesmo que impossível, ser competente sozinho e de forma isolada.

A importância da competência em informação para autonomia do usuário na manipulação da informação, é encontrado em diversos tipos de tecnologias móveis e impressas. Ora, não há mais a necessidade de encontrar em instituições a busca pelo acesso à informação, como era antes, o deslocamento do indivíduo dentro do espaço urbano para realizar a pesquisa na biblioteca e/ou centros de informação. Basta apenas estar conectado, na residência, solitariamente, navegando e pesquisando informações de interesse pessoal. Em razão das transformações tecnológicas e de comunicação, modificou a forma de aquisição do conhecimento na sociedade.

O conceito de competência em informação surge nos anos 70 do século XX. O conceito de competência em informação foi então usado para designar o conjunto dessas habilidades, que se faziam necessárias, especialmente em uma sociedade caracterizada por um ambiente informacional complexo. (CAMPELLO, 2006, p. 65).

O usuário para desenvolver autonomia na sua busca pela informação ocorre através da competência em informação, e a utiliza, no processo de aprendizagem para autonomia do conhecimento. De acordo com Campello (2006, p. 68) o termo “competência em informação” (*information literacy*) foi usado pela primeira vez na década de 70 do Século XX, para caracterizar as competências necessárias para uso de fontes eletrônicas de informação que estavam sendo produzidas nos Estados Unidos, na época. Para isso, é fundamental que os espaços educativos, como a sala de aula e a biblioteca ofereçam possibilidades de uma aprendizagem colaborativa.

Nos últimos anos, a competência em informação é considerada, um novo campo de atuação profissional do bibliotecário. Se antes um dos serviços do bibliotecário era o treinamento no manuseio do catálogo de assuntos na biblioteca tradicional, atualmente a busca para a informação, além da busca no catálogo virtual, por mediação de um profissional capacitado, também é possível, a pesquisa em banco de dados e em serviços de busca disponíveis gratuitamente na rede mundial de informações (internet). Não apenas os serviços de pesquisa, mas também o conteúdo explorado se tornou mais complexo.

A competência em informação do bibliotecário para Farias e Vitorino (2009, p. 8) é

[...] contribuir para o desenvolvimento da dimensão política da competência, utilizando os recursos de que dispõe, analisando as situações de maneira crítica, consciente e comprometida com as necessidades concretas do contexto social mais amplo.

Para os autores não basta o bibliotecário prometer engajamento político. Acreditamos na necessidade do profissional se comprometer no alcance deste compromisso social, que seja direcionada para a ação de uma vida digna e solidária.

Compreendemos que isto inclui, por exemplo, princípios como: racionalização do conteúdo a ser comunicado; diversificar a informação através de idiomas que o usuário tenha fluência e proporcionar conteúdos educativos traz aos usuários uma aprendizagem enriquecedora.

Além disso, muitas bibliotecas se esforçam para fornecer conteúdo de treinamento para seus usuários a respeito de utilizar a internet para a busca da informação que necessita. Além de poder oferecer tutoriais e cursos de aprendizagem na página inicial da biblioteca e de outras formas de textos de orientação dos serviços da biblioteca, a serem colocados, onde os usuários têm dificuldades no manuseio dos serviços de pesquisa; e também, conhecimento de pesquisas especializadas, como, por exemplo, são diretamente realizadas do catálogo *on-line* (OPAC¹).

Há necessidade de discutirmos a atenção no gerenciamento do processo de pesquisa.

O tipo de atenção necessário para o gerenciamento bem-sucedido dos fluxos informacionais no período atual de evolução da internet requer habilidades cognitivas híbridas, que conectam inteligências humanas a artificiais. [...] O primeiro passo é selecionar fontes confiáveis, que desfrutem de boa reputação e possuam alto nível de credibilidade no ciberespaço. Os sistemas de busca ajudam pouco nesse momento, porque as buscas disponibilizam todo e qualquer tipo de informação relacionadas em um mesmo conjunto de *links*. Verificar a credibilidade de uma fonte específica pode levar tempo. (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 84).

As habilidades cognitivas de atenção, destacadas por Santaella e Lemos (2010) são relevantes no gerenciamento das informações, uma vez que, o aumento do volume de informações, pode levar ao usuário, incorporar falsos conhecimentos.

Temos a percepção que o excesso de informação, e que cada usuário se depara com um oceano de informações disponíveis na internet. Faz com que seja necessário adotar critérios de escolha, a partir de estratégias que permitam selecionar informações confiáveis para a tomada de decisões.

De acordo com *The International Federation of Library Associations – IFLA* (2020) é possível, o usuário identificar *fake news* (notícias falsas) – Edição COVID-19, seguindo as seguintes orientações na Figura 1:

¹ OPAC: *Online Public Access Catalog*, em português, catálogo de acesso público on-line. É a interface voltada para atender ao usuário em linha, e conforme as configurações preestabelecidas pelo administrador (*superlibrarian*) do Koha. Oferece recursos que vão além do campo de busca e podem trazer retornos para o usuário e a equipe da biblioteca. INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2021, p. 1. Disponível em: <http://wiki.ibict.br/index.php/OPAC>. Acesso em: 22 abr. 2021.

Figura 1 – Como identificar *fake news* (notícias falsas) – Edição Covid – 19



Fonte: International Federation Library Association (2020)

De acordo com a orientação da IFLA, há necessidade de se discutir a orientação para os jovens terem compreensão do compartilhamento de informação.

Partindo do pressuposto da IFLA, cabe ao usuário através da prática informacional ter crítica e ética².

No compreender de Zattar (2017) essas orientações são fundamentais para a construção do usuário com competência em informação.

² Estudo dos conceitos envolvidos no raciocínio prático; o bem, a ação correta, o dever, a obrigação, a virtude, a liberdade, a racionalidade, a escolha. É também o estudo de segunda ordem das características objetivas, subjetivas, relativas ou céticas que as afirmações feitas nesses termos possam apresentar (BLACKBURN, 1997, p. 129).

Assim sendo, tem-se que a competência em informação conecta-se com as experiências solidárias e coletivas vivenciadas nas dinâmicas de aprendizagem continuada a partir de uma perspectiva ética e crítica, o que exige o acesso, a avaliação e o uso da informação de forma responsável, interdependente e colaborativa (ZATTAR, 2017, p. 287).

Para Zattar, não há protagonismo para o usuário no uso da informação, mas na perspectiva de construção de uma consciência crítica e de construção ética no uso da informação.

Para Benito Morales (2000) compreender competência em informação é complexo e há necessidade de avaliar o envolvimento do usuário em seis dimensões (Quadro 1).

Quadro 1 – Dimensões da competência em informação

Dimensão	Competência
<i>Instrumental</i>	Capacidade de compreender e usar as ferramentas conceituais e práticas das TIC, incluindo-se software, hardware e multimídia, que são relevantes à educação e às áreas pessoais e profissionais. Isto pode ser entendido como incluir as aplicações básicas dos computadores e redes tanto quanto conceitos sobre algoritmos, estrutura de dados, protocolos e arquiteturas de redes.
<i>Recursos</i>	Habilidades para compreender a forma, o formato, os métodos de localização e acesso aos recursos informacionais, especialmente aqueles de redes expandidos diariamente. Isto é igual à concepção dos bibliotecários e inclui conceitos de classificação, indexação e organização desses recursos.
<i>Socioestrutural</i>	Conhecer como a informação é socialmente situada e produzida. Isto significa saber a cerca de como a informação está se ajustando à vida das pessoas ou dos grupos sociais: instituições e redes sociais – universidades, bibliotecas, comunidades de pesquisadores, corporações, agências governamentais, grupos comunitários – que criam e organizam informação e conhecimento; e os processos sociais através dos quais é gerada – tais como a trajetória de artigos científicos, as relações entre uma <i>listserv</i> e um grupo de interesses compartilhados, ou a audiência assistida por uma biblioteca especializada ou por uma página web.
<i>Editorial</i>	Habilidade para dar forma e publicar eletronicamente pesquisa e ideias em formatos impressos e multimídia. A redação está sempre apoiada em instrumentos e audiência, devendo se nortear por princípios de comunicação produtiva.
<i>Tecnologias</i>	Habilidade para se adaptar continuamente às tecnologias emergentes para compreender, avaliar e fazer uso das contínuas inovações das TIC, principalmente para tomar decisões inteligentes. Isto inclui, claramente, a compreensão do contexto humano, organizativo e social das tecnologias tanto quanto os critérios para a sua avaliação.
<i>Crítica</i>	Habilidade para avaliar criticamente as forças, fraquezas, intelectuais, humanas e sociais, os limites e as potencialidades, os benefícios e os custos das TIC. Para tanto, é preciso incluir diferentes perspectivas nessa dimensão: histórica, filosófica, sociopolítica e cultural.

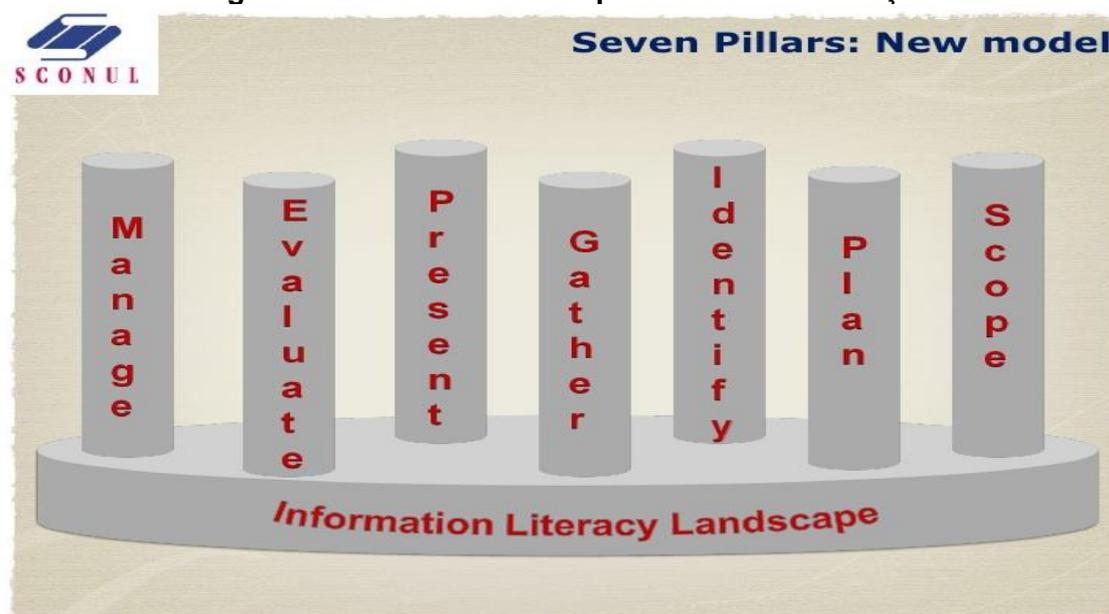
Fonte: Benito Morales (2000, p.38-39)

Em nossa prática, como bibliotecário, observamos que os usuários letrados dominam o código linguístico, mas não necessariamente conseguem localizar as informações necessárias em sites confiáveis.

A competência em informação contribui para o usuário confrontar as fontes de informação de um assunto, ler sobre dois, três ou quatro fontes de pesquisa e analisar se a informação é coerente, se um, ou outro site dá um título sensacionalista, com imagens que não correspondem aos fatos. Um olhar atento, uma leitura aguçada e, ter curiosidade, faz o usuário perceber nítidas diferenças de informação entre um site e outro que destacam a mesma notícia. Compreendemos a importância de destacar o panorama da competência em informação para o usuário e os seus sete pilares, desenvolvidos pela *Society of College, National and University Libraries* – SCONUL (2011), tendo sua sede localizada em Londres, na Inglaterra.

Na Figura 2, abaixo, é possível identificar os sete pilares da competência em informação.

Figura 2 - Panorama da competência em informação



Fonte: SCONUL (2011)

Dá esquerda para a direita os sete pilares são: gerenciar, avaliar, apresentar, reunir, reconhecer, planejar e localizar. Estes sete pilares para Pontes Júnior e Tálamo (2009, p. 83) representam os seguintes aspectos respectivamente:

1. Reconhecer a necessidade de informação.
2. Distinguir maneiras de eliminar os “gap”s.
3. Construir estratégias de busca.
4. Localizar e acessar.
5. Comparar e analisar.
6. Organizar, comunicar e aplicar.
7. Sintetizar e criar.

Através da checagem da informação baseado nas orientações da IFLA (2016), o profissional que atua na biblioteca, considera o lugar como um espaço de recurso de aprendizagem, no qual pode oferecer auxílio na construção de competência em informação para o usuário. Há necessidade de haver um discurso uníssono entre o professor da sala de aula, o profissional da biblioteca e a comunidade escolar em prol de ações educativas para o usuário.

2 OBJETIVO

O objetivo geral da presente pesquisa foi analisar, a partir da narrativa do usuário, a contribuição da biblioteca no processo da aprendizagem para o desenvolvimento da competência em informação. E tem como objetivo específico investigar a partir das narrativas do usuário, a relevância em desenvolver competência em informação na sociedade contemporânea.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) apontam a necessidade de ouvir atentamente as demandas por informação do usuário. Estas inquietudes não podem ser descobertas somente através da análise do comportamento dos usuários com a utilização predominante de questionários para planificar os resultados obtidos com as respostas dos entrevistados. Compreendemos a necessidade de avançar sobre os dados estratificados e descobrir as singularidades de cada usuário.

3 METODOLOGIA

A pesquisa se baseia na revisão de literatura sobre competência em informação e na pesquisa narrativa para compreendermos as singularidades do usuário da biblioteca escolar, que perpassa conhecer a sua experiência de vida, a partir da prospecção de mundo em que vive. A narrativa deste sujeito é temporal, marcada por percepções sociais da contemporaneidade.

O campo empírico deste estudo é a Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ) – Campus Paracambi. A pesquisa se baseou nas narrativas dos usuários da biblioteca que estão matriculados nos cursos técnicos integrados de Eletrotécnica e Mecânica. As entrevistas foram realizadas no último trimestre de 2019.

Compreendemos que a pesquisa narrativa de Clandinin e Connelly (2015) pode auxiliar na construção de histórias de usuários sobre as suas percepções sobre a biblioteca que tem e a biblioteca que desejam para a sua formação discente.

Portanto, não há como se pensar em informação, sem pensar de forma coletiva. Compreender a narrativa é importante, pois não é limitada apenas a uma memória individual. Há um processo de envolvimento com o lugar e/ou com o outro, envolvido de emoções. Quando conversamos e emitimos nossa opinião é através da narrativa que a nossa memória é reestabelecida.

Por isso, compreendemos que a narrativa é capaz de enxergar mundos plurais, a partir do mundo singular que vivemos. A minha identidade é construída através da experiência que tenho com o outro. Narrativa não é apenas um instrumento de pesquisa que visa ouvir a história dos sujeitos, é mais amplo, é condição de vida.

Estudar o processo narrativo é ir além da aparência, além do dito e aprofundar na constituição do sujeito em relação. O ser humano é atravessado pela cultura, sua narrativa é construída no processo de sua constituição enquanto singularidade e coletividade. (SANTOS, FOURAUX, OLIVEIRA, 2019, p. 48).

O usuário através de suas percepções sobre a biblioteca, de encontro com os colegas de turma, podem possibilitar o intercâmbio de vivências educacionais e compartilhamento de conhecimento. As atividades da biblioteca oferecidas para os usuários podem desenvolver, também, a construção da formação profissional e a promoção para a cidadania.

4 RESULTADOS

Os usuários entrevistados que frequentam com assiduidade, a biblioteca escolar. São usuários que usam este espaço, por tempo considerável, durante a sua permanência na instituição escolar. Através da pesquisa narrativa incentivamos os usuários a responderem as perguntas do questionário elaborado. Os usuários que participaram deste estudo apresentaram de uma forma geral, reflexões contundentes acerca deste espaço. O que faz estes usuários a conviverem entre si é carregada de experiências narradas através de uma construção espacial e simbólica deste lugar.

Os lugares íntimos são lugares onde encontramos carinho, onde nossas necessidades fundamentais são consideradas e merecem atenção sem espalhafato. (TUAN, 1983, p. 152).

É neste lugar que para Tuan (1983) se faz uma pausa no movimento. É um momento de sair da agitação da sala de aula, dos corredores da escola, do pátio em dia chuvoso. A biblioteca se torna um lugar de refúgio, no qual a sua experiência íntima, perpassa por um cenário aconchegante para estudar, pesquisar, se entreter ou simplesmente, descansar durante os intervalos do horário escolar.

A partir destas narrativas, compreendemos que para se tornar um usuário com competência em informação, significa a aquisição de conhecimentos necessários para utilizar as informações que se adequem ao seu objetivo de pesquisa ou investigação. A capacidade de processar informações e avaliar o valor e a autenticidade das mesmas. Os usuários através da colaboração de aprendizagem com os profissionais da biblioteca têm a oportunidade de expandir a seleção/discriminação da informação do assunto pesquisado.

Aprender a usar materiais de referencial teórico, como artigos e livros eletrônicos com veracidade de autoria para seus trabalhos são competências em informação que podem ser adquiridas no treinamento do usuário por funcionários da biblioteca. As usuárias Juliana, Débora e Nathalia sinalizam

que alguns professores auxiliam na orientação de consultar sites que apresentam textos com autoridade do conteúdo informacional.

A usuária Juliana destaca a importância do uso da internet para a complementação dos seus estudos.

Eu acho que seria muito bom mesmo. Por que quando os professores pedem alguma coisa da gente, eles sempre esperam algo melhor, eles podem até dar dica de um site, mas eles sempre querem sempre receber algo mais. Esse aluno pegou direitinho, foi no site que é bom, e às vezes, a gente não tem noção disso. Tem vários sites, que os professores gostam que as pessoas achem que é muito relevante, muito mais do que outros sites, a gente não sabe, muitas das vezes. Não só sites, livros também. Vocês podem dar dica de quando a gente for pegar. (Juliana – usuária – 17 anos)

Juliana destaca a orientação que alguns docentes recomendam para pesquisarem em sites confiáveis que permitirão a qualidade intelectual da tarefa escolar.

As competências em informação a serem desenvolvidas nos usuários devem conduzir a forma correta, de se buscar a informação na internet, ter a capacidade de analisar a informação e sintetizar com as suas próprias palavras. E desenvolver a capacidade de transmitir e difundir a informação. A necessidade de se verificar os sites confiáveis para averiguar se a informação é correta, perpassa por análise de informações inconsistentes e ambíguas em determinados sites. Para Belluzzo e Feres (2015, p. 10) há necessidade de se distinguir fato, opinião, ponto de vista, propaganda. Inclui o reconhecimento de omissões e erros na lógica e a noção de ética e de direitos autorais.

Para a usuária Débora, nem todos os professores destacam a relevância de acessar fonte confiáveis de informação.

Depende muito do professor. Tem professores que falam que precisa acessar fontes confiáveis, que te instrui a como você tem que pesquisar. Mas outros não comentam nada. A participação dos professores é menos ativa, foi só no primeiro período que escutei. Ah! Você tem que buscar em tal site a informação. Foram uns dois professores de dez que falaram isso. (Débora – usuária – 18 anos)

Débora comenta que apenas no primeiro período de curso, recebeu orientação de alguns professores sobre a importância de se fazer pesquisa na internet, em sites que possuem autoridade intelectual. No compreender de

Belluzzo e Feres (2015, p. 15) dada a importância que assume no processo de aprendizagem e o papel relevante que desempenhará no futuro de cada cidadão, a competência em informação deverá constituir-se, efetivamente, como prioridade educacional.

Compreendemos que a biblioteca do IFRJ – Campus Paracambi é parte integrante do processo de ensino e aprendizagem e devem, em colaboração com os demais profissionais da educação, possibilitar o desenvolvimento de competência em informação para o usuário. Os usuários também destacam a importância dos docentes em recomendar sites para a realização da sua pesquisa escolar.

Para a usuária Nathalia, há relevância do papel docente na recomendação de sites confiáveis para realização da pesquisa.

Geralmente, os professores falam para gente pesquisar artigos científicos e fontes confiáveis, porque é melhor, porque se a gente vai em qualquer site ou vai ler qualquer coisa e acha que está certo; a gente está correndo o risco de passar a informação totalmente errada. Então, é sempre bom ouvir os conselhos e procurar em fontes confiáveis. (Nathalia – usuária – 16 anos)

De acordo com o relato da Nathalia, compreendemos que a linguagem utilizada para a recuperação da informação é fundamental para uma busca mais confiável.

Por isso, compreendemos a participação efetiva dos profissionais da biblioteca, a classe docente e os gestores escolares no processo de formação de usuários competentes em informação. Para Lanzi, Vidotti e Ferneda (2013, p. 42) essa aliança em torno do ensino aprendizado cooperativa das TICs junto aos alunos, deve ter, por intuito, a sua competência informacional digital, para juntos, compartilharem a busca de informações e conhecimentos.

E este compartilhamento de informações pedagógicas do público estudantil possibilitou criar atividades educativas que desenvolvesse competência em informação. Compreendemos que se os profissionais da biblioteca precisam aprender a utilizar a informação de forma prática e eficiente, os usuários também precisam.

A usuária Ana Paula concorda com a usuária Nathalia sobre a importância de pesquisar em sites confiáveis.

Porque, basicamente tem tudo nos livros. A internet também ajuda. Só que, às vezes, o que você procura está nos livros e não na internet. (Ana Paula usuária- 16 anos)

Ana Paula também relata que a informação confiável pode ser encontrada na internet como nos livros. Não basta ter acesso à informação utilitária, para isso, vemos como fundamental, o desenvolvimento de competência em informação. O usuário deve ter competência para a busca, análise e recuperação da informação.

Em relação ao desenvolvimento de ações culturais que envolve a biblioteca com a sua comunidade escolar, o calendário de atividades pode levar em consideração, o folclore, a cultura e as datas festivas da cidade. A participação da população é fundamental para a construção de uma cidade leitora. O conhecimento é tratado de forma diferente, atualmente. Antes, o conceito de conhecimento estava atrelado à formação do sujeito, ao longo da sua vida. Adquirir saber demanda bastante tempo. É o tempo natural do cérebro para maturar as informações relevantes para cada sujeito. Bauman (2013) provoca que a informação está cada dia mais fragmentada. Esta atomização não consolida o processo de conhecimento.

“Quem aprende depressa logo esquece.” [...] A arte de surfar tomou a posição, na hierarquia das habilidades úteis e desejáveis, antes ocupada pela arte de aprofundar-se. Se o esquecimento rápido é consequência da aprendizagem rápida e superficial, longa vida à aprendizagem rápida (curta, temporária, rasteira)! (BAUMAN, 2013, p. 37-38).

Bauman destaca a fragilidade da temporalidade do discurso do sujeito. Em pouco tempo, logo a sua fala é substituída por um discurso e/ou uma notícia mais atualizada. Que está última também está condenada a ser cambiada por uma nova informação e, assim, sucessivamente.

Será que o usuário está preparado para ter a concentração necessária que o estudo precisa mediante a possibilidade de desatenção que as redes sociais podem provocar no seu aprimoramento educacional? Esta indagação foi respondida pela usuária Sabrina.

Quando entrei aqui, senti muita dificuldade, muita perda, de saber se aquela informação era verdadeira ou não. Então eu me sentia muito confusa com isso, mas acabou com o tempo, alguns professores diziam, procura em tal site, que são sites mais confiáveis. Mas seria uma excelente ideia ter um profissional, aqui dentro, que explicasse até para o pessoal que está em períodos avançados e tem dúvida se aquele site é confiável. (Sabrina – usuária – 16 anos)

Sabrina destaca a falta de orientação para a pesquisa escolar no Ensino Médio, mas mesmo com a dificuldade inicial de realizar pesquisa, recebeu de alguns professores, a recomendação em pesquisar em sites confiáveis. Menciona também a importância do profissional da biblioteca em orientar o usuário em pesquisas na internet.

Destacamos que os profissionais da biblioteca necessitam conversar com a equipe técnico-pedagógica e ofertar atividades para os usuários no primeiro período letivo para evitar casos como da usuária Sabrina, de falta de orientação para a realização de pesquisa escolar.

O usuário Matheus concorda com Sabrina e destaca a importância do docente e do profissional de biblioteca como agentes sociais que possibilitem a orientação para o acesso as informações que apresentam confiabilidade de conteúdo informacional.

Muita gente quando estuda, normalmente pode pegar uma fonte errada, ou não necessariamente errada, mais incompleta. Principalmente, o direcionamento do professor, é ótimo. Por exemplo, a professora de biologia Z. Sempre que acaba uma aula, precisa fazer algum trabalho, sempre direciona o livro que a gente tem que usar. Isso ajuda muito a nossa turma. Os profissionais daqui, tanto da biblioteca quanto o professor, são importantes para nos ajudar. (Matheus – usuário – 16 anos)

O reconhecimento dos profissionais da biblioteca em auxiliar na pesquisa escolar, de acordo com Matheus, contribui no processo de busca da informação solicitada. Para Matheus, o atendimento das suas demandas informacionais evitam buscas infrutíferas pela internet. Acreditamos que o desenvolvimento de competência em informação pelo usuário possibilitará autonomia no processo de seleção e escolha da informação desejada. Compreendemos que a intermediação entre as informações e o usuário é uma questão essencial. Milanesi (2013, p. 58) corrobora que a biblioteca tradicional

quanto na vastidão da internet, precisa circunscrever o público e o seu universo de conhecimento para saber atendê-lo.

Por isso, consideramos importante o desenvolvimento de ações pedagógicas para determinar processos de buscas de informações confiáveis na internet para os usuários da biblioteca.

Para a usuária Sabrina, a partir de estudos prévios, da checagem de fontes relevantes para a sua pesquisa, acredita que seja capaz de racionalizar e estabelecer críticas em conteúdos sem aprofundamento teórico.

A minha primeira estratégia é sempre o livro. Procuo sempre no livro aquela informação. Mas além de procurar no livro, eu também procuro na internet. As minhas primeiras estratégias sempre são o livro, junto com a internet. Às vezes, até por uma linguagem mais facilitada, ou então, por uma explicação que eu escuto alguém falar, eu consigo entender melhor como eu leio. Às vezes eu preciso ouvir. Então como estou em casa lendo o livro, eu leio em voz alta para conseguir processar mais ainda aquela informação. Então sempre as minhas primeiras estratégias sempre são o livro e a internet. Caso não encontre no livro, eu procuro mais ainda na internet, e se eu não achar na internet, eu vou atrás de alguns amigos meus e se eu não achar a informação com meus amigos, geralmente procuro alguns professores, não só daqui, mas os professores que conheço da minha cidade e, assim, são as minhas estratégias. (Sabrina – usuária – 16 anos)

Sabrina relata que procura diversas fontes de informação para realização da sua pesquisa. Essa postura é fundamental para a autonomia do usuário em utilizar este lugar como fonte de aprendizagem. De acordo com a fala da narradora, podemos salientar que não há comprovação científica de que os jovens sejam especialistas em buscas de informação. Para Lanzi, Vidotti e Fernalda (2013) há necessidade de aquisição de competências em informação pelo usuário.

A literatura não apresenta evidências de que os jovens são especialistas em busca, nem de que sua competência de pesquisa melhore com o tempo. O grande questionamento refere-se ao fato de que esses jovens serão pesquisadores futuramente. Constata-se que, por um lado, os adolescentes precisarão de elementos escolares e universitários formadores que possibilitem a clara compreensão de suas necessidades informacionais, bem como a avaliação crítica e consciente de informações providas de buscas realizadas em quaisquer canais e fontes de informação. (LANZI; VIDOTTI; FERNEDA, 2013, p. 155).

De acordo com os autores, os usuários necessitam de informações úteis e relevantes que contribuam para o seu processo educacional. Acreditamos que ofertar recursos informações, independente dos meios de comunicação disponíveis, se faz necessário para a construção de uma democracia digital.

Em relação às fontes informacionais de pesquisa, a usuária Nathalia utiliza o material impresso e o material digital para realização da sua pesquisa.

Uso tanto os livros da biblioteca, quanto da internet. Como disse, site relevantes, sites que tenham uma fonte confiável. A gente tem um professor, a minha turma, que ele diz para gente procurar quem escreveu, porque, quem está fazendo certo, não vai se esconder. Então procurar se foi uma pessoa que tem uma faculdade, um mestrado, um doutorado. Saber se é uma pessoa realmente de confiança que sabe o que está escrevendo. (Nathalia – usuária – 16 anos)

Para Nathalia a autoridade intelectual da obra impressa ou digital é fundamental para a confiabilidade da informação. De acordo com a orientação de um docente, a narradora acredita que a checagem do autor que é responsável pelo conteúdo publicado tenha formação acadêmica. Compreendemos que a autoridade intelectual da obra é fundamental para se checar a veracidade das informações disponíveis no conteúdo.

No compreender da usuária Vanessa o acesso à informação possibilita selecionar as informações desejadas e úteis no processo de refinamento da pesquisa.

Acredito que seja estar melhor preparado. Se eu tenho acesso à informação e consigo filtrar, o que chega até a mim, é um ponto crucial. (Vanessa – usuária – 19 anos)

Estar preparado para Vanessa, significa ter consciência plena do processo de seletividade das informações disponíveis. Na verdade, embora não haja maneira de saber quantas pessoas desistem de buscar em fontes de pesquisas confiáveis para seu trabalho, há o receio que ao realizar uma tarefa e o uso das fontes utilizadas, passem informações distorcidas sobre determinado tema. Não se sabe, ao certo, o número de fracassos de pesquisas realizadas na internet, procurando informações verídicas sobre um tema, mas há desconfiança que o número de tentativas infrutíferas seja bastante considerável, diante do caos informacional.

Area Moreira (2011) sintetiza a importância que o usuário possa ter cidadania digital. Não pela oferta abundante de informações, mas em ordenar e dar sentido a essa informação e ao conhecimento prévio com que esses jovens chegam à escola.

De acordo com Ricardo, há necessidade de se desenvolver inicialmente cursos e/ou oficinas para os usuários que possuem dificuldades no uso do computador.

A informação é importante para tudo. Então como quase tudo hoje em dia é concurso. É bom, estar preparado para tudo. Pelo fato de alguns dos meus colegas não terem habilidade com o computador, necessitam de mais orientação ou até mesmo de uma ajuda. (Ricardo – usuário – 17 anos)

A fala do Ricardo é fundamental para a biblioteca em parceria com o setor de tecnologia de informação em ofertar aulas práticas de uso e manuseio do computador na biblioteca e no laboratório de informática. Para Area Moreira (2011) a competência nos novos códigos e formas comunicativas da cultura digital é bastante complexa, vai além da visão reducionista e mecanicista de que a alfabetização consiste em simples conhecimentos instrumentais.

Por isso, se faz necessário, que os usuários dos cursos técnicos de Eletrotécnica e Mecânica desenvolvam as competências em informação no ambiente da biblioteca escolar. É a integração dos sujeitos em um sistema educativo de qualidade que promove um aprendizado consistente.

5 CONCLUSÕES

Acreditamos que a competência em informação é necessária para a independência do usuário no uso autônomo da informação. Nesse sentido, os bibliotecários e os cientistas da informação, surgem como atores-chaves no gerenciamento desses fluxos informacionais. Esses atores possuem habilidades na recuperação da informação em sites confiáveis e auxiliam na busca de informações necessárias e de fontes seguras para o usuário.

Também acreditamos que os efeitos da Internet e alguns falsos prognósticos sobre a tecnologia da informação levam dúvidas aos jovens sobre o valor da informação no futuro. Por um lado, surge a questão de quem hoje

está em posição de ignorar os desenvolvimentos tecnológicos futuros, ou como conjecturar que o planejamento pessoal podem estar nas mesmas condições estruturais. Por outro lado, a incerteza do futuro pode não significar abrir mão do planejamento. As previsões para o cenário do valor da informação são incertas e depende dos aspectos científicos, tecnológicos, econômicos e políticos.

Concluo que o papel do profissional de biblioteca no que tange a sua contribuição de formação de usuários que estabeleçam ações para o desenvolvimento de competência em informação, apresenta uma questão problemática central. A tarefa central dos profissionais da biblioteca escolar e, portanto, do bibliotecário será, no futuro, lidar com o paradoxo da informação prática para seus usuários. Sendo que o bibliotecário esteja organizando o conhecimento, mesmo diante da inundação de informações e também com a falta de seleção de informações pelo usuário da biblioteca, o que provoca a escassez de informação confiável para a sua pesquisa. Compreendemos que o bibliotecário deverá conhecer as necessidades específicas de informação dos seus usuários, para que ele pesque a informação relevante no mar de informação usando estratégias de pesquisa sofisticadas. De acordo com nosso entendimento, o bibliotecário assume uma função central em todas as organizações da sociedade da informação e do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. M. de L. **Desenvolvimento de competências profissionais: as incoerências de um discurso**. 2001. 199 f. Tese. (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2001.

AREA MOREIRA, M. De sólido a lo líquido, las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. **Comunicar: Revista científica ibero-americana de comunicación y educación**, n. 38, p. 13-20, 2011.

BAUMAN, Z. **Sobre educação e juventude: conversas com Ricardo Mazzeo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2013.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. Competências em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. *In:*

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 1-36. cap. 1.

BENITO MORALES, F. Nuevas necesidades, nuevas habilidades, fundamentos de la alfabetización em información. *In*: GOMÉZ HERNANDEZ, J. A. (org.). **Estrategias y modelos para enseñar a usar la infomación**. Murcia: KR, 2000.

BLACKBURN, S. **Dicionário Oxford de Filosofia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

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

CLANDININ, J.; CONNELLY, M. **Pesquisa narrativa**: experiências e histórias na pesquisa qualitativa. 2. ed. Uberlândia: EDUFU, 2015.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo dos usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, I. S. Competências em educação: sentido e significado pedagógico. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, Campinas, v. 14, n. 1, jan./jun. 2010.

FARIAS, C. M.; VITORINO, E. V. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 2-16, maio/ago. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **How To Spot Fake News – COVID-19 Edition**. 2020.

LANZI, L. A.; VIDOTTI, S. A. B. G.; FERNEDA, E. **A biblioteca escolar e a geração nativos digitais**: construindo novas relações. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013.

LE BOTERF, G. Avaliar a competência de um profissional: três dimensões a explorar. **Reflexão RH**, Lisboa, p. 60-63, jun. 2006.

MILANESI, L. **Biblioteca**. 3. ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2013.

PONTES JUNIOR, J. de; TÁLAMO, M. de F. G. M. Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos em competência informacional. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 81-98, maio/ago. 2009.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010.

SANTOS; M. de; FOURAUX, C. G. da; OLIVEIRA, V. M. de. Narrativa como método de pesquisa. **Revista Valore**, Volta Redonda, v. 5, n. esp., p. 37-51, 2019.

SCONUL Working Group on Information Literacy. **The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy**. abr. 2011.

TUAN, Y.-F. **Espaço e lugar: a perspectiva da experiência**. São Paulo: DIFEL, 1983.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 285-293, nov. 2017.

INFORMATION COMPETENCE FROM THE USER'S PERSPECTIVE: FROM THEIR EXPERIENCE IN THE SCHOOL LIBRARY

ABSTRACT

Objective: The objective of this text is related to the investigation, from the user's narratives, of the relevance in developing information competence in contemporary society. **Methodology:** The research is based on the literature review on information competence and on narrative research to understand the singularities of the school library user, who permeates knowing their life experience, from the prospecting of the world in which they live. **Results:** We consider it important to develop pedagogical actions to determine processes of searching for reliable information on the internet for library users. There is a need for users of technical courses in Electrotechnics and Mechanics to develop information skills in the school library environment. It is the integration of subjects in a quality educational system that promotes consistent learning. **Conclusions:** The central task of school library professionals and therefore of the librarian will, in the future, be to deal with the paradox of practical information for its users.

Descriptors: Competence in information. School library. User. Narrative research.

CONSIDERACIONES SOBRE LA COMPETENCIA DE INFORMACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO: DESDE SU EXPERIENCIA EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR

RESUMEN

Objetivo: El objetivo de este texto está relacionado con la investigación, a partir de las narrativas del usuario, de la relevancia en el desarrollo de la competencia informativa en la sociedad contemporánea. **Metodología:** La investigación se basa en la revisión de la literatura sobre la competencia informativa y en la investigación narrativa para comprender las singularidades del usuario de la biblioteca escolar, que permea el conocimiento de su experiencia de vida, desde la prospección del mundo en el que vive. **Resultados:** Consideramos importante desarrollar acciones pedagógicas para determinar procesos de búsqueda de información confiable en Internet para los usuarios de la biblioteca. Existe la necesidad de que los usuarios de cursos técnicos en Electrotecnia y Mecánica desarrollen habilidades de información en el entorno de la biblioteca escolar. Es la integración de asignaturas en un sistema educativo de calidad que promueve un aprendizaje consistente. **Conclusiones:** La tarea central de los profesionales bibliotecarios escolares y, por tanto, del bibliotecario, será, en el futuro, afrontar la paradoja de la información práctica para sus usuarios.

Descriptores: Competencia en información. Biblioteca de la escuela. Usuario. Investigación narrativa.

Recebido em: 13.05.2021

Aceito em: 08.09.2021