

SERVIÇOS AO USUÁRIO

CBD 0129

2020 -1. sem.

AULA 6 – Competências e papéis do
profissional da Informação.

Competências e papéis do profissional da informação.

- ▶ 1. DUDZIAK, E.A., Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci.Inf.**, Brasília, v.32, n.1, p. 23–35, jan./abr. 2003.
- ▶ 2. VITORINO, Elizete; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130–141, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17723/1/Vitorino-Art-v38n3-2009.pdf>>. Acesso em : 16 jan. 2016.
- ▶ 3. VITORINO, Elizete; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional (2). **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99–110, jan./abr., 2011. <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1328/1507>
- ▶ 4. SOUSA, M. M.; FUJINO, A. A função educativa do bibliotecário no século XXI: visão Brasileira. **Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação**, v. 15, 2014.
- ▶ 5. FERREIRA, D. T. As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. **Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas / organizadores: Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira.** – Brasília : Ipea, 2016. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf

Competências e papéis do profissional da informação.

- ▶ Dudziak, Elisabeth A. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. (2003).
- ▶ Cenário: disponibilização da informação (internet); questionamentos sobre acesso, relevância, organização e apropriação da informação.

Competências e papéis do profissional da informação.

- ▶ Sob análise: Information + literacy : além da soma de palavras.
- ▶ **Literacy** expressa *alfabetização informacional, fluência em informação, competência em informação;*
- ▶ **Competência:** *saber agir responsável e reconhecido – que implica em mobilizar conhecimentos e habilidades para operar com a informação e seu vasto universo.*

Histórico

- ▶ Década de 1970: aumento do número de informações; **foco: sistemas de informação**, domínio de técnicas e habilidades.
- ▶ Década de 1980: information literacy education, a partir dos estudos de Kuhlthau (1987).
- ▶ **Foco: programas educacionais**, reunindo bibliotecas + docentes + educadores. Desenvolve-se um modelo centrado no usuário, introduzindo a noção do processo cognitivo.

IL – Demonstrativo das diferentes concepções de information literacy .(Dudziak, 2003).



Histórico.

- ▶ Década de 1990: aceitação dos profissionais da informação, quanto a necessidade de prover acesso rápido e fácil ao universo informacional.
- ▶ Mas, seria uma forma alternativa de se tratar da educação de usuários?
- ▶ O bibliotecário é visto como educador ou colaborador?

IL – Information literacy

- ▶ **Questões:**
- ▶ O papel do bibliotecário como agente educacional;
- ▶ A biblioteca como organização que aprende;
- ▶ **Desafio:** os educadores podem adentrar na Biblioteconomia e fazer Information Literacy, em uma segunda via?

Competência informacional – desdobramentos

- ▶ (2009, 2011). VITORINO, Elizete; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados; Dimensões da Comp. Inf. (2).
- ▶ A partir da expansão da IL para outras áreas, propõem a necessidade de maior aprofundamento e caracterização da competência informacional em novas dimensões: técnica, estética, ética e política.

A noção de competência

- ▶ Discorrem sobre o termo (Competência Informacional) bastante difundido em educação e trabalho, em linhas gerais:
- ▶ Noção de competência é ser inseparável da ação;
- ▶ Conjunto de conhecimentos, qualidades, capacidades e aptidões que habilitam para discussão, consulta, decisões e execução.

Competência Informacional :David Bawden (2001)

- ▶ “Para lidar com as complexidades do atual ambiente informacional, é necessária uma **forma complexa e ampla de competência.**
- ▶ “Ela deve abranger todas as competências baseadas em habilidades, mas não pode se restringir a elas nem a qualquer tecnologia em particular ou conjunto de tecnologias.”
- ▶ “**Compreensão, significado e contexto** devem **lhe ser centrais.**”

Encaminhamento da questão da Competência Informacional

- ▶ – “ a informação é **elemento constituinte da cultura de um grupo**, é, em sua essência, condição de permanência e instrumento de mudança.”
- ▶ – “acesso à informação e ao conhecimento é tido como **componente fundamental para o exercício da cidadania** no contexto democrático.”
- ▶ – “reúne a **dimensão individual e coletiva**”.
- ▶ (p.101)

Dimensão técnica: como habilidade ou forma requerida para a realização de determinada ação ou para a execução de um ofício.

- ▶ Definição restritiva: o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.
- ▶ – relevância ao meio de *ação do indivíduo*, embora a *ação seja derivada* de motivações e contextos; o meio é coadjuvante.

Dimensão Estética: significado associado à percepção e sensação.

- ▶ Definição : conceito associado ao poder criativo, compreensivo e interpretativo do social.
- ▶ Reforça a reflexão, a escolha e a comparação.
- ▶ Capacidade **motivadora** é a base da competência informacional.

Dimensão Ética: transformar bons costumes em hábitos, mediante a educação.

- ▶ Pressupõe **juízo crítico** sobre as ações, ponderando as consequências previstas de uma ação.

Dimensão Política: função pedagógica, a de transformação de homens em cidadãos .

- ▶ *Cidadania*: capacidade dos indivíduos de fazerem escolhas e tomarem decisões baseadas em informações.

4 dimensões da competência Informacional

Dimensões da competência informacional

QUADRO 1

Resumo das características das dimensões da competência informacional

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
<p>Meio de ação no contexto da informação.</p> <p>Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</p> <p>Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</p>	<p>Criatividade sensível.</p> <p>Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</p> <p>Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</p>	<p>Uso responsável da informação.</p> <p>Visa à realização do bem comum.</p> <p>Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</p>	<p>Exercício da cidadania.</p> <p>Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</p> <p>Capacidade de ver além da superfície do discurso.</p> <p>Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Competência e funções do profissional da informação

- ▶ A discussão ressalta a importância da consciência ética do trabalho com informação; a responsabilidade política, a estética da transformação pelo saber e, por fim, a habilidade de coordenar os variados meios pela técnica.

A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios e perspectivas. (Margarida Maria de Sousa)

- ▶ Biblioteca universitária tem como missão mobilizar recursos a favor de seus usuários, no apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- ▶ O cumprimento desta missão pressupõe nova postura profissional em relação às questões de ensino e pesquisa
- ▶ A formação do profissional bibliotecário não leva em consideração o trabalho pedagógico que ele deve desenvolver junto aos usuários

Novas concepções sobre o processo educacional e estímulo à aprendizagem

- ▶ Propõe-se um diálogo entre a Ciência da Informação, a Educação e a Metodologia Científica para que a biblioteca universitária contribua na formação do aluno pesquisador.
- ▶ Propõe-se refletir sobre a contribuição da biblioteca como ambiente de mediação e do bibliotecário na formação do aluno pesquisador, não oferecendo apenas treinamentos, mas ajudando na definição, problematização e elaboração de pesquisas

Ensino–aprendizagem: a Pesquisa como método de construção do conhecimento

- ▶ De acordo com Perrenoud (2000), a transferência de conhecimento não se dá de forma automática, ou seja *o indivíduo precisa de competência para saber mobilizar suas habilidades e/ou saberes em situações concretas.*
- ▶ Vygotsky afirma que o desenvolvimento dos indivíduos é facilitado quando ocorre a intervenção de outras pessoas.

Estudos e educação de usuários

- ▶ De acordo com Belluzzo, (1989, p. 37) **educação de usuários** é: “Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação com os sistemas de informação”.
- ▶ Information Search Process (Carol Khultau: 6 estágios na busca da informação)

O processo construtivista no contexto da biblioteca e da Ciência da Informação

- ▶ **Estágio 1 – Iniciação:** reconhecer necessidades de informação.
 - ▶ **Estágio 2 – Seleção:** identificar tópicos mais gerais.
 - ▶ **Estágio 3 – Exploração:** passar dos tópicos mais gerais para os mais específicos.
 - ▶ **Estágio 4 – Formulação:** identificar o foco a partir do pensamento ou leitura sobre um tópico.
 - ▶ **Estágio 5 – Coleta:** conseguir informações mais pertinentes ao foco.
 - ▶ **Estágio 6 – Preparação:** escrever, organizar a informação.
- ❖ Durante este processo o bibliotecário de referência pode assumir diversos papéis: desde organizador, passando por instrutor e até por conselheiro, mas ainda existe dificuldade no processo de uso individual dos estoques porque aí estão envolvidos aspectos afetivos e cognitivos.

Novos desafios da biblioteca universitária

- ▶ Acompanhar o advento das novas tecnologias e conquistar um público cada vez mais adepto à internet.
- ▶ Os jovens pesquisadores não têm consciência da diferença entre pesquisa acadêmica enquanto estratégia para busca de conhecimento e a busca por motores que possibilita quantidade, mas baixa relevância em relação às possibilidades de aprendizado.
- ▶ Necessidade de **orientação para definição do foco de pesquisa**, por parte do docente ou de colega mais experiente.

A FUNÇÃO EDUCATIVA DO BIBLIOTECÁRIO NO SÉCULO XXI (*Margarida Maria de Sousa*)

- ▶ **Pressuposto:** A literatura brasileira assume a função educativa como inerente ao fazer bibliotecário, mas não explicita essa função do ponto de vista das competências ou habilidades para exercê-la, o que dificulta a inserção da temática nas propostas político-pedagógicas dos cursos.
- ▶ **Objetivo:** Identificar a base teórico-metodológica que embasa a discussão sobre função educativa

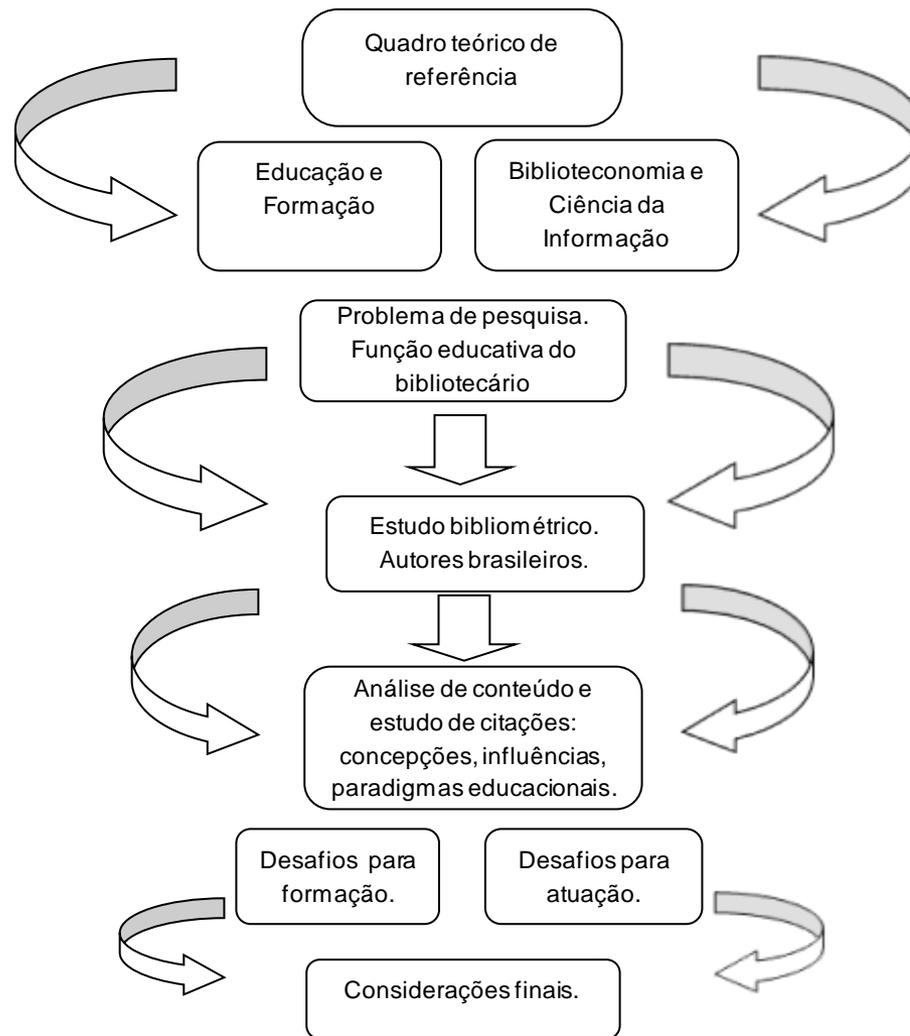


Figura 1 Estrutura analítica

Contexto

- ▶ A falta de clareza sobre a função educativa dificulta a compreensão das competências e habilidades a serem desenvolvidas ou estimuladas durante a formação do bibliotecário.
- ▶ É necessário compreender as bases teórico-metodológicas que fundamentam a discussão para melhor caracterizar aspectos que envolvam a relação entre a Biblioteconomia , a Ciência da Informação e a Educação.

Contexto teórico

- ▶ **Biblioteconomia** – Ciência/técnica/profissão reconhecida socialmente com saberes e fazeres caracterizados pela técnica, mas com espaço para discussão de seus fenômenos e atuação em diversas áreas sobretudo as voltadas ao ensino e pesquisa. Tem dimensão social e humanista.
- ▶ **Ciência da Informação** – Ciência que a princípio tem como objeto de estudo, os fluxos, produção, reprodução, apropriação e comportamento da informação.
- ▶ **Bibliotecário – formação:** no contexto brasileiro ocorre através de curso de graduação com influência da Biblioteconomia francesa e em maior grau da americana, mais pragmática. A formação é generalista e existem poucos cursos com disciplinas que preparem os profissionais para **atividades educativas**.

Atuação : competências e habilidades

- ▶ Os bibliotecários estão inseridos no grupo do **Profissionais da Informação** e atuam em diversos setores onde há relacionamento entre produção e consumo da informação.
- ▶ A literatura brasileira prevê que esse profissional deva ter as seguintes competências: comunicador, organizador, mediador, educador, líder, criador de estratégias, dinamizador de espaços informacionais.

Algumas conclusões

- ▶ Em relação à contribuição para a definição conceitual da função educativa, destacam-se as **competências de mediação**, sobretudo no Serviço de referência.
- ▶ A função educativa se evidencia mais claramente nos ambientes informacionais formais, particularmente bibliotecas escolares e universitárias onde o **bibliotecário aparece como educador não formal** em contraposição ao professor (educador formal).
- ▶ A análise da produção permite observar as práticas pedagógicas utilizadas na formação do bibliotecário fundamentadas na pesquisa como princípio educativo. Quanto à sua atuação, há **ênfase para o desenvolvimento de suas próprias competências e também as do usuário**.

AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIO: REFLEXÕES E PRÁTICAS (Danielle Thiago Ferreira)

	Competências técnicas	Competências pessoais
Guia preparado pelo comitê da University of Nebraska, Lincoln University Libraries (Avery e Dahlin, 2001)	Proficiência e conhecimento técnico; domínio/responsabilidade/confiança; habilidade organizacional e de planejamento; administração de recursos; proatividade em relação às necessidades do usuário.	Habilidades analíticas/solução de problemas/decisão; habilidades de comunicação; criatividade e inovação; flexibilidade/adaptabilidade; habilidade interpessoal; liderança; compreensão organizacional e pensamento global.
Competencies for Special Librarians of the 21st Century (1996), com edição revisada em junho de 2003.	Profissionais (ou técnicas): identifica-se por um conjunto de conhecimentos sobre os recursos de informação e o acesso a estes, além de habilidades para usar a tecnologia, a administração e a pesquisa para melhorar e desenvolver novos os serviços e produtos de informação existentes.	Pessoais: conjunto de habilidades, atitudes e valores que permitem aos profissionais da informação trabalhar eficientemente, serem bons comunicadores, compreenderem a importância da educação permanente para a promoção de suas carreiras, compreenderem a natureza de suas atribuições, agregarem valor às informações usadas nas organizações e sobreviverem no novo mundo do trabalho.
Competências e aptidões dos profissionais europeus de informação e documentação (ECIA, 2005).	Competências técnicas por domínios e grupos: GI- Informação: conhecimentos base do profissional com relação a informação-documentação. GT-Tecnologia: competências relacionadas as tecnologias da informática e internet. GC-Comunicação: competências ligadas a interlocução e comunicação interna e externa. GM-Gestão: competências relacionadas ao orçamento, marketing projeto, recursos humanos, formação e ações pedagógicas. GS-Outros Saberes (especificidades)	Aptidões em: relacionamento: autonomia, comunicação, disponibilidade, empatia, espírito de equipe, de negociação e sentido pedagógico. Pesquisa: espírito de curiosidade. Análise: espírito crítico e de síntese. Comunicação: discrição e capacidade de resposta. Gestão: perseverança e rigor. Organização: adaptação, antecipação, decisão, iniciativa.
Dias (2004); Tarapanof, Suaiden e Oliveira (2002), Valentin (2002)	Conhecimento interdisciplinar e especializado; capacidade de contextualização; capacidade de conceituação; conhecimento da demanda ou do cliente; domínio de ferramentas e de tecnologias de informação.	Adaptação ao novo, flexibilidade e abertura às mudanças; capacidade de gerenciamento; lidar com contradições e conflitos; relacionamento interpessoal, excelência na comunicação oral e escrita; lidar com as diversas habilidades funcionais; capacidade de aprendizado próprio e de facilitar o aprendizado dos outros; ser ético, proativo, empreendedor, ter energia, criatividade, consciência coletiva e visualizar o sucesso

AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIO: REFLEXÕES E PRÁTICAS (Danielle Thiago Ferreira)

- ▶ **Competências irão depender do conhecimento técnico.** O profissional poderá ser classificado em duas categorias:
 - **o bibliotecário como facilitador de informação** – apto a oferecer recursos tecnológicos disponíveis, treinamento e orientação para os usuários realizarem buscas por informação que tenham menor complexidade, algo que pode ser observado na alfabetização informacional
 - **o bibliotecário como criador de conhecimento** – apto a fornecer informações importantes, que exigem o conhecimento de técnicas personalizadas de alertas de pesquisa, como a tecnologia Really Simple Syndication (RSS), criando inteligência e métodos de compartilhamento de conhecimento para os usuários finais. (Vieira, Baptista e Cerveró (2013), com base no estudo de Feng (2006))
- ▶ Pode–ser também um profissional responsável pelas comunidades online no ambiente das bibliotecas, com domínio nas ferramentas presentes nas redes sociais > **Community Manager** (gestor de comunidades online) (Marquina, 2010).

AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIO: REFLEXÕES E PRÁTICAS (Danielle Thiago Ferreira)

Exemplos de iniciativas inovadoras internacionais em bibliotecas

- ▶ 1) Harvard Library Lab (Estados Unidos): projeto Library Innovation Podcasts (série de entrevistas com bibliotecários inovadores);
- ▶ 2) Vancouver Public Library's (Canadá): projeto Inspiration Lab (laboratório de inovação na biblioteca);
- ▶ 3) The Fashion Library (Amsterdã): biblioteca que empresta roupas;
- ▶ 4) Cambridge University Library (Inglaterra): projeto Library Collections (a biblioteca reúne coleções da comunidade);
- ▶ 5) Human Library Organization (diversos países): projeto de aprendizado por meio das histórias de pessoas;
- ▶ 6) Biblioteca Pública de Kista (Estocolmo): vencedora do prêmio Public Library of the Year Award 2015 (biblioteca pública mais inovadora);
- ▶ 7) Biblioteca das Coisas (Estados Unidos): bibliotecas públicas dos Estados Unidos emprestam até varas de pescar para a comunidade;
- ▶ 8) Bibliotecas incomuns: iniciativas inovadoras pelo mundo (<http://bit.ly/1BJKv1X>);
- ▶ 9) Bibliotecas como “makerspaces”: espaços de inovação (<http://bit.ly/1RydpZs>);
- ▶ 10) Design Thinking para Bibliotecas: projetos dos bibliotecários thinkers (<http://bit.ly/1PconpE>);
- ▶ 11) Crowdsourcing em bibliotecas: bibliotecas colaborativas (<http://bit.ly/1PpnMQ6>).

Reflexões

- ▶ Em sua opinião, qual seria a(s) função (ões) primordial (ais) do profissional da informação no contexto atual?
- ▶ Essa(s) função (ões) dependem dos contextos específicos de atuação?
- ▶ Quais são as competências que julga necessárias para o exercício profissional?
- ▶ Quais são os desafios para a formação acadêmica do profissional de informação?