

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

**MARINA BRITO RODRIGUES**

**COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO - ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E  
MUSEUS: UMA ANÁLISE POR INDICADORES  
DE AVALIAÇÃO.**

SALVADOR-BA  
2018

**MARINA BRITO RODRIGUES**

**COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO - ARQUIVOS,  
BIBLIOTECAS E MUSEUS: UMA ANÁLISE POR INDICADORES  
DE AVALIAÇÃO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia como pré-requisito para a obtenção do título de Mestre.

Orientador (a): Hildenise Ferreira Novo

SALVADOR-BA  
2018

Bibliotecária Marina Brito Rodrigues CRB5/1659

R696 Rodrigues, Marina Brito

Competências em Informação - arquivos, bibliotecas e museus:  
uma análise por indicadores de avaliação/Marina Brito Rodrigues  
. – Salvador, 2018.  
136fls.: il.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de  
Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia/UFBA,  
Salvador-Ba, 2018.

Orientadora: Dr<sup>a</sup> Hildenise Ferreira Novo

1.Competência em Informação.2.Indicadores de Avaliação de Com-  
petências.3. Gestão de Arquivos. 4. Gestão de Bibliotecas. 5. Gestão de  
Museus. I. Autor. II Título. III. Universidade Federal da Bahia –  
Instituto de Ciência da Informação.

CDD: 025.5

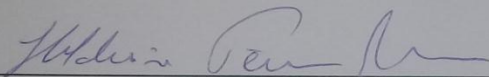
MARINA BRITO RODRIGUES

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS: UMA  
ANÁLISE FEITA POR INDICADORES DE AVALIAÇÃO

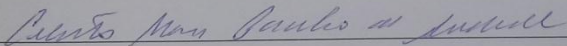
Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia - PPGCI/UFBA como requisito para obtenção de grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: 19 / 02 / 2018

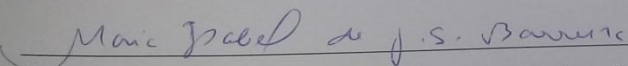
Banca Examinadora



Prof.<sup>a</sup> Dra. Hildenise Ferreira Novo – Orientadora – UFBA



Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Celeste Maria Pacheco de Andrade – Membro Externo Titular – UNEB



Prof.<sup>a</sup> Dra Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira – Membro Interno Titular – UFBA

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho à minha mãe Eliza e ao meu companheiro de várias jornadas Cleber, por me apoiarem em todas as minhas decisões e me fazer acreditar que todas as coisas, se forem para o bem, são possíveis e viáveis.

## AGRADECIMENTOS

Nossa! Foram muitas emoções... Alegrias e tristezas... Partidas e chegadas... Enfim, um caminho longo, mas gratificante no final... Por isso, agradeço a todos e a todas que fizeram parte dessa caminhada e me ajudaram a atingir este objetivo.

A Deus, sempre e em primeiro lugar;

A Santo Expedito e a São Miguel Arcanjo por ouvirem as minhas preces;

A minha mãe Eliza, por guiar os meus passos nesta vida;

Minha eterna gratidão a Cleber, meu companheiro de todos os momentos, pela força, apoio, amor, carinho e compreensão nos momentos mais difíceis;

A minha família por torcer e vibrar por mim, especialmente a meu pai Evangivaldo, a minha sobrinha Yasmim e a minha irmã Maria José;

Aos meus sogros Eulina e Carlos (*in memorian*) pelo apoio e confiança;

Aos meus amigos infância e das jornadas da vida... Especialmente às “Luluzinhas”, que desde a época da escola, compartilhamos os sabores e dissabores desta vida e que acompanharam todo esse processo de produção;

Ao “Sexteto” pelas conversas e descontrações;

A Valéria Lima pelo “papo” dias antes da inscrição na seleção do Mestrado;

Ao Sr Valmir (*in memorian*) que sempre me incentivou e me fez ver que a aprendizagem era necessária em todos os momentos da vida;

A CAPES pelo fomento à pesquisa;

A minha orientadora Hildenise Novo por me guiar nesta trajetória difícil e prazerosa;

A Kátia Rodrigues pelos anos de amizade, carinho e apoio;

A Ivana Lins pelas dicas e proposições;

Aos amigos do PPGCI, especialmente a Marilene Luzia pelo suporte.

A Samir e a José Carlos pelo curso de capacitação pré Mestrado;

A Bruno, Nanci, Patrícia, Ana Paula, Regivaldo, Joseane, Franklin, Carol e Celso, companheiros nessa jornada pelo conhecimento;

Aos professores e colegas do curso de Arquivologia do ICI e do grupo de pesquisa DIFUSAS;

E a todos e a todas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste sonho...

Muito obrigada!

"Quando há ferrugem no meu coração de lata,  
É quando a fé ruge e o meu coração dilata!"  
Fernando Anitelli (O Teatro Mágico)



## RESUMO

O trabalho de pesquisa resultado desta dissertação objetiva apontar as competências em informação necessárias para que os gestores em arquivos, bibliotecas e museus de caráter público, da cidade de Salvador, possam atuar de modo a colaborar com a formação e o desenvolvimento da pessoa humana, a partir do acesso à informação. Trata-se de uma pesquisa aplicada, de caráter qualitativo e que se desenvolveu por meio de visitas ao Arquivo Público do Estado da Bahia, à Biblioteca Central do Estado da Bahia e ao Museu de Arte Moderna da Bahia. A pesquisa apresenta o método de análise do conteúdo de entrevistas, a partir de indicadores de avaliação desenvolvidos de acordo com os padrões preconizados pela International Federation of Library Associations and Institutions, das entrevistas e da literatura da área, que foi ancorada em trabalhos de autores contemporâneos. O estudo aponta que os gestores dos espaços pesquisados compreendem o que são competências em informação e as utilizam conforme as suas necessidades, dada à realidade que cada instituição vivencia. Considera-se que o objetivo geral deste estudo foi alcançado, pois através dos resultados da pesquisa, foi possível compreender as competências em informação necessárias para os profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas e museus possam colaborar com a difusão do conhecimento na atualidade. Como resultado, foram apresentadas as principais competências em informação desenvolvidas pelos gestores que atuam nestes espaços e que são comuns aos profissionais de arquivos, bibliotecas e museus.

**Palavras-chave:** Competência em Informação. Indicadores de Avaliação de Competências. Gestão em Arquivos. Gestão de Bibliotecas. Gestão em Museus.

## ABSTRACT

The research work that resulted from this dissertation aims at pointing out the skills in information necessary for managers in public archives, libraries and museums in the city of Salvador to act in a way that contributes to the formation and development of the human person, access to information. It is an applied research of a qualitative nature that was developed through visits to the Arquivo Público do Estado da Bahia, Biblioteca Central do Estado da Bahia e Museu de Arte Moderna da Bahia. The research presents the method of analysis of the content of interviews, based on the evaluation indicators developed according to the standards recommended by the International Federation of Library Associations and Institutions, interviews and the literature of the area, which was anchored in works by contemporary authors. The study points out that the managers of the spaces surveyed understand what information literacy are and use them according to their needs, given the reality that each institution experiences. It is considered that the general objective of this study was reached, because through the results of the research, it was possible to understand the information skills necessary for professionals working in archives, libraries and museums to collaborate with the diffusion of knowledge at the present time. As a result, the main information competences developed by the managers who work in these spaces and who are common to professionals in archives, libraries and museums were presented.

**Key-words:**Information literacy. Competence Assessment Indicators. File Management  
Library Management. Museums Management.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Adaptação das Áreas do Conhecimento Capes.....	52
Figura 2	Expansão do número de programas por área básica .....	53
Figura 3	Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização .....	57
Figura 4	Padrões de Competência em Informação da ALA/ACRL .....	70
Figura 5	Necessidades informacionais e competência em informação..	87
Figura 6	Necessidades de informação dos profissionais nos espaços ABM .....	88

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Categorias de competência em informação .....	63
Quadro 2	Instrumentos de avaliação de competência em informação	67
Quadro 3	Componentes básicos para o desenvolvimento de habilidades em informação – IFLA.....	72
Quadro 4	Indicadores para avaliação de competências em informação..	79
Quadro 5	Indicadores de avaliação de competências em informação.....	82
Quadro 6	Indicador - Necessidade de Informação .....	89
Quadro 7	Indicador - Gestão da Informação .....	96
Quadro 8	Indicador - Tecnologias de informação .....	105
Quadro 9	Competências em informação para gestores de espaços ABM - Indicador Necessidade de Informação.....	115
Quadro 10	Competências em informação para gestores de espaços ABM - Indicador Gestão da Informação.....	116
Quadro 11	Competências em informação para gestores de espaços ABM - Indicador Tecnologias Informação.....	117

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEBD	Associação Brasileira de Ensino da Biblioteconomia e Documentação
ABECIN	Associação Brasileira de Ciência da Informação
ABRAINFO	Associação Brasileira de Profissionais da Informação
ACRL	Association of College & Research Libraries
ALA	American Library Association
APEB	Arquivo Público do Estado da Bahia
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BN	Biblioteca Nacional
BNDIGITAL	Biblioteca Nacional Digital
C&T	Ciência & Tecnologia
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CI	Ciência da Informação
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
DBTA	Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística
DHI	Desenvolvimento de Habilidades em Informação
DIMUS	Diretoria de Museus do Estado da Bahia
EAD	Educação à Distância
EBAM	Encuentro Latinoamericano de Bibliotecários, Archivistas y Museólogos
EPG	Escola de Pós Graduação
EUA	Estados Unidos da América
FPC	Fundação Pedro Calmon
FSC	Faculdade Santa Cruz
GC	Gestão do Conhecimento
GI	Gestão da Informação
IBBD	Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBRAM	Instituto Brasileiro de Museus
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions

IPAC	Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
ISAD-G	Norma Internacional de Descrição Arquivística
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
MAM	Museu de Arte Moderna
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MIL	Media and Informtion Literacy
NOBRADE	Norma Brasileira de Descrição Arquivística
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PNM	Plano Nacional de Museus
REDA	Regime especial de Direito Administrativo
REUNI	Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SBM	Sistema Brasileiro de Museus
SECULTBA	Secretaria de Cultura do Estado da Bahia
SIGA	Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo
SINAR	Sistema Nacional de Arquivos
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
TIC	Tecnologias de Informação e Conhecimento
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFCA	Universidade Federal do Cariri
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>PERCURSO HISTÓRICO DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS .....</b>	<b>22</b>
2.1	ARQUIVOS E ARQUIVOLOGIA .....	–
2.1.1	Fundamentos Arquivísticos .....	25
2.1.2	Formação profissional em Arquivologia .....	27
2.1.3	Tecnologias de informação em Arquivos .....	29
2.1.4	Legislação e Políticas Públicas de Arquivo .....	30
2.2.	BIBLIOTECAS E BIBLIOTECONOMIA .....	32
2.2.1	Formação profissional em Biblioteconomia .....	35
2.2.2	Tecnologias de informação em bibliotecas .....	36
2.2.2	Legislação e Políticas Públicas em bibliotecas .....	37
2.3	MUSEUS E MUSEOLOGIA .....	40
2.3.1	Formação profissional em Museologia .....	42
2.3.2	Tecnologias de informação em museus .....	43
2.3.3	Legislação e políticas públicas em museus .....	44
2.4	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SUAS REPRESENTAÇÕES NA ARQUIVOLOGIA, NA BIBLIOTECONOMIA E NA MUSEOLOGIA ...	46
2.4.1	Representação da informação .....	48
2.4.2	Relações entre as áreas do conhecimento .....	51
<b>3</b>	<b>COMPETÊNCIAS E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO .....</b>	<b>55</b>
3.1	ENTENDENDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS .....	55
3.2	COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO.....	58
3.2.1	Perspectivas conceituais da Competência em Informação .....	62
3.3	AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO .....	65
3.3.1	Instrumentos de Avaliação de Competências em Informação .....	67
3.3.2	Padrões de Competência em Informação .....	68
3.3.2.1	Padrões <i>American Library Association – ALA</i> .....	69
3.3.2.2	Padrões do <i>International Federation of Library Association and Institute – IFLA</i> .....	70
<b>4</b>	<b>MATERIAL E MÉTODO .....</b>	<b>74</b>
4.1	AMBIENTES DA PESQUISA .....	74

<b>4.1.1</b>	<b>Arquivo Público do Estado da Bahia .....</b>	<b>76</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Biblioteca Central do Estado da Bahia .....</b>	<b>77</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Museu de Arte Moderna da Bahia .....</b>	<b>78</b>
4.2	INDICADORES DE AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO .....	79
<b>4.2.1</b>	<b>Indicador – Necessidade de Informação .....</b>	<b>80</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Indicador – Gestão da Informação .....</b>	<b>80</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Indicador – Tecnologias de Informação .....</b>	<b>81</b>
4.3	PERCURSO METODOLÓGICO .....	82
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>86</b>
5.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E NECESSIDADES INFORMACIONAIS .....	86
<b>5.1.1</b>	<b>Avaliação e desenvolvimento do acervo .....</b>	<b>89</b>
<b>5.1.2</b>	<b>Estratégias de busca .....</b>	<b>90</b>
<b>5.1.3</b>	<b>Atividades de formação continuada .....</b>	<b>92</b>
5.2	COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	94
<b>5.2.1</b>	<b>Tomar decisões .....</b>	<b>97</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Trabalhar de modo colaborativo .....</b>	<b>98</b>
<b>5.2.3</b>	<b>Responsabilidade social .....</b>	<b>101</b>
5.3	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO .....	103
<b>5.3.1</b>	<b>Aparatos tecnológicos .....</b>	<b>105</b>
<b>5.3.2</b>	<b>Inclusão digital .....</b>	<b>107</b>
<b>5.3.3</b>	<b>Redes sociais como ferramenta de trabalho .....</b>	<b>109</b>
<b>6</b>	<b>SÍNTESE DOS ACHADOS .....</b>	<b>111</b>
6.1	ACHADOS GERAIS DA PESQUISA.....	111
6.2	ACHADOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA.....	112
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>119</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>122</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>135</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A abordagem sobre o conceito de Competência em Informação vem sendo discutida no contexto da Ciência da Informação (CI) com certa frequência, apesar da temática sobre as competências dos profissionais que trabalham organizando a informação e os usuários que a buscam não ser novidade na área da CI, tampouco nos domínios da Biblioteconomia como ocorrem nos estudos de uso e usuários da informação, fontes de informação e referência, para citar os temas que estão envolvidos mais diretamente com a disseminação e acesso ao conhecimento registrado.

No caminho do exercício profissional e na observação do fenômeno recorrente de estudos voltados para Competência em Informação causou uma inquietação na profissional formada em Biblioteconomia e Documentação e estudante de Arquivologia, questões relacionadas a temática, vindo à baila uma pergunta se tal fato estaria atrelado a evolução das tecnologias digitais e sociais e o por quê?

O *Locus* da pesquisa foi determinado pela preocupação em encontrar espaços sociais e culturais públicos que recebem pessoas das mais variadas regiões da cidade de Salvador, do estado da Bahia, que atendem ao público de forma igualitária, gratuita e que, sobretudo, dependem de políticas públicas voltadas para sua manutenção. E ainda onde profissionais formados nas áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia deveriam atuar como gestores, tendo em vista que nem sempre os que estão a frente na administração desses espaços possuem tal formação.

A crença é de que existe uma ausência de entendimento por parte dos gestores de arquivos, bibliotecas e museus (espaços ABM) da importância de se admitir que a principal questão está na ausência de uma difusão do conhecimento que esses espaços ABM armazenam, voltada para um público que na atualidade não se contenta mais em utilizar a informação no *locus* desses espaços sem interagir com a gestão ou com os instrumentos tecnológicos que disponibilizam os itens informacionais.

Entendendo que o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) atingem todo o universo dos canais que viabilizam o acesso a informação, seja ele de massa ou de uma simples base de dados, e que, além dos meios que possibilitam o encontro do item documental com o sujeito que o quer encontrar, os suportes em que a informação está representada também haviam sido modificados por essas tecnologias e estando estes suportes dispostos nas redes de informação e nos espaços sociais e culturais de acesso, surgiu a vontade de pesquisar sobre: quais as principais competências em informação requeridas aos gestores dos espaços

sociais e culturais (arquivos, bibliotecas e museus) que colaboram para a difusão do conhecimento na atualidade?

É notório o esvaziamento dos espaços sociais e culturais, como os espaços ABM, por seus frequentadores, diante das possibilidades do acesso remoto à informação, através da Internet, e das mais variadas formas e materiais informacionais dispostos em ambientes virtuais, levando os usuários a acessarem os acervos documentais pelos seus computadores, smartphones, tablets, dentre outros equipamentos que dão acesso as fontes de informação, sem a necessidade da presença física a esses locais.

Em face dessa realidade, a pessoa humana, enquanto profissional e usuário que lida com informação adquiriu competências e habilidades voltadas para acessar a informação de forma variada em equipamentos e ambientes diversificados. A partir dessa constatação e analisando esses fatores, a Competência em Informação passou a ser pensada como uma abordagem focal desta dissertação.

O tema competência em informação, no contexto desta pesquisa, se fundamenta no conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que possibilitam o gestor a lidar com as transformações decorrentes das mudanças nas atitudes dos indivíduos em localizar, avaliar e utilizar a informação que atenda as suas necessidades nos campos social, profissional, educacional e cultural, diante de mudanças nos suportes e equipamentos que disponibilizam informações. A utilização de dispositivos tecnológicos e digitais configura-se, neste contexto, como justificativa para que ocorram as mudanças de atitudes e, conseqüentemente, para o desenvolvimento das competências em informação de arquivistas, bibliotecários e museólogos.

Por outro lado, a produção de informações cresce de modo incontrolável e muito pouco é aproveitado por quem a procura. O poder que o uso efetivo da informação possui na vida dos indivíduos permite a geração de novos conhecimentos e o desenvolvimento de novas competências que impulsionam formas diferenciadas de convivência em sociedade. Ou seja, uma vez que se compreende o poder e a importância do uso da informação para a produção ou geração de conhecimentos, tem-se profissionais mais capacitados, sociedades mais dinâmicas e tecnologias de ponta, como ferramentas para o desenvolvimento socioeconômico e cultural.

Além disso, é de fundamental importância o entendimento das necessidades informacionais da pessoa humana. Para tanto, há de se esperar dos profissionais gestores e ou os que trabalham organizando e disponibilizando informações apresentem conhecimentos, habilidades e atitudes para interagir com o público frequentador de arquivos, bibliotecas e

museus, assim como com a administração geral e com as políticas que se apresentam. Isso se resume em Competências.

A abordagem da temática sobre competência em informação, nesta dissertação, traz os olhares dos gestores e suas práticas, além de aspectos teóricos e conceituais de pesquisas relacionadas que somam-se ao estudo traçado, para através de um estudo associativo e comparativo do conteúdo das entrevistas realizadas com os gestores dos espaços ABM, rever, reavaliar e revalidar os rumos da gestão e do trabalho por competências.

O uso das tecnologias digitais permite, por exemplo, que estes profissionais utilizem das suas competências em informação para melhor atender ao seu público, disponibilizando informações através de canais dinâmicos oportunizados pelo avanço das redes sociais na internet, como o Facebook, o Twitter e o Instagram.

Desse modo, trabalhar os aspectos exigidos pela comunidade para a gestão das competências em informação nos arquivistas, bibliotecários e museólogos significa identificar os processos informacionais e compreender o desenvolvimento cognitivo e a articulação do saber dos profissionais que trabalham nos espaços de difusão do conhecimento, isto é, arquivos, bibliotecas e museus. Diante disso, se faz necessário responder à seguinte questão:

- ✓ Quais são as Competências em Informação requeridas aos profissionais que atuam nos arquivos, bibliotecas e museus e que colaboram para a difusão do conhecimento na atualidade?

É preciso dar voz ao sujeito que frequenta os espaços ABM, entender o processamento cognitivo que o leva as fontes de informação e ainda como se dá o uso dessas fontes e dos aparatos tecnológicos utilizados para disponibilizar a informação contida nos objetos/ítems que compõem os acervos.

Diante desta identificação foram traçados os objetivos que guiaram a metodologia empregada na pesquisa, a saber:

➤ **OBJETIVO GERAL**

- ✓ Identificar as Competências em Informação necessárias para que os profissionais que atuam em Arquivos, Bibliotecas e Museus possam colaborar com a difusão do conhecimento na atualidade.

➤ **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Apresentar um arquivo, uma biblioteca e um museu, vinculados ao poder público estadual, responsáveis pela difusão do conhecimento na cidade de Salvador, no Estado da Bahia;

- ✓ Desenvolver indicadores de verificação de Competências em Informação voltados para o trabalho de gestores de arquivos, bibliotecas e museus;
- ✓ Verificar, a partir dos indicadores desenvolvidos, as Competências em Informação necessárias para que os gestores de arquivos, bibliotecas e museus possam efetivar a difusão do conhecimento em seus espaços de trabalho.

A partir dos objetivos traçados e na tentativa de responder a questão norteadora da pesquisa foram realizadas, como instrumento de coleta dos dados, entrevistas com os gestores de arquivos, bibliotecas e museus e, na sequência da pesquisa, a análise do conteúdo das entrevistas. Se fez necessário utilizar a análise de conteúdo, para descrever os núcleos de sentidos das entrevistas, a partir dos indicadores criados durante a pesquisa (necessidade de informação, gestão da informação e tecnologias de informação) e para apresentar o resultado das entrevistas.

Os espaços escolhidos foram: o Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), a Biblioteca Central do Estado da Bahia (antiga Biblioteca Pública do Estado da Bahia - BPEB) e o Museu de Arte Moderna da Bahia (MAM). Todos esses espaços são gerenciados pelo governo do Estado através da Secretaria de Cultura do Estado da Bahia (SecultBA), responsáveis pela preservação e promoção do patrimônio histórico e cultural do referido estado.

Em uma pesquisa qualitativa como esta, utiliza-se trechos e recortes não tabulados, mas que ilustram as categorias de análise com dados sistematizados e que permitem a visualização e compreensão dos dados. Segundo Bardin (2016) esta técnica consiste de três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, com inferência e interpretação.

Parte-se do pressuposto que os processos centrais e vitais para que se alcance a competência em informação são complexos e inerentes à natureza subjetiva do sujeito. Administrar ambientes voltados ao acesso público a informação implica ao gestor lidar com aspectos intrínsecos e extrínsecos a cognição humana, mas também as políticas públicas que viabilizam a evolução e desenvolvimento dos espaços públicos no que concerne a utilização de equipamentos e materiais para atender as demandas informacionais dos usuários que frequentam esses locais.

Identificar as Competências em Informação comuns aos espaços de difusão aqui elencados é importante para se pensar e buscar caminhos que atendam as exigências de informação da pessoa humana e a sua aplicabilidade no cotidiano, em uma sociedade envolta

em problemas de acesso e uso da informação, levando-se em conta que a informação e o conhecimento adquiridos com ela tornam os sujeitos protagonistas em um mundo digitalmente complexo.

O trabalho desenvolvido e que resultou nesta dissertação foi subdividido em quatro etapas: levantamento bibliográfico e documental, coleta de dados (entrevistas), desenvolvimento e aplicação dos indicadores de análise dos dados e a escrita da dissertação.

Para a apresentação da origem, organização e fundamentos de Arquivos, Bibliotecas e Museus foram escolhidos autores como Araújo (2014; 2017), Bellotto (2014) e Smith (2000). Além disso, foram escolhidos autores contemporâneos ao tema Competência em Informação como Dudziak (2001; 2003; 2010), Bruce (2003) e Belluzzo (2001; 2017) que pesquisam e corroboram com as ideias da autora desta dissertação e principalmente com a Ciência da Informação, área em que este trabalho se enquadra e foi defendido.

Para atender a expectativa da pesquisa, este estudo, que resultou nesta dissertação, apresenta, após esta **introdução**, no capítulo dois o **percurso histórico de arquivos, bibliotecas e museus**, bem como suas relações com a Ciência da Informação.

O capítulo três aborda os conceitos de **Competências e Competências em Informação**, e sugere alguns indicadores de avaliação de competências em informação, inclusive o da IFLA, que serviu de modelo para os indicadores desenvolvidos neste estudo.

O capítulo quatro mostra o **material e o método** utilizados na pesquisa. Ou seja, encontram-se os espaços da pesquisa, os indicadores de avaliação de Competências em Informação e o percurso metodológico usados para o desenvolvimento do trabalho e obtenção dos resultados.

No capítulo cinco se dá a **apresentação e análise dos dados** da pesquisa, onde encontram-se a aplicação dos indicadores desenvolvidos. Já o capítulo seis traz a **síntese dos resultados** que foram encontrados ao final da análise dos dados e o capítulo sete as **considerações finais** desta dissertação.

O estudo aponta que os gestores dos espaços pesquisados compreendem o que são competências em informação e as utilizam conforme as suas necessidades e ao que lhe é oferecido, tanto pelos órgãos responsáveis pelo gerenciamento quanto pela própria vontade do gestor em satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, dada à realidade que cada instituição vivencia. Outrossim, a figura do usuário da informação, seja ele o visitante do espaço ou o colaborador que está lado-a-lado com o gestor também influencia no modo como o gestor utiliza suas competências em informação para desenvolver o seu trabalho.

Como resultado deste estudo, foram desenvolvidos indicadores para a avaliação das competências e ainda uma composição das competências em informação relacionadas a esses indicadores. Aponta-se, como a principal dificuldade de uma pesquisa dessa natureza, encontrar convergência entre áreas próximas no objetivo informacional, mas ainda distante em aparatos tecnológicos e principalmente no olhar sobre o objeto e o reconhecimento que a informação pode ser representada e disseminada através da perspectiva do usuário, enquanto sujeito que percebe e carrega consigo processos cognitivos individuais.

Convém esclarecer que a realidade apresentada nos espaços sociais e culturais elencados neste estudo referem-se à cidade de Salvador, cujas políticas públicas dependem da gestão de uma Secretaria de um Estado, não se podendo afirmar que em outros Estados da Federação ocorram da mesma forma.

Acredita-se que a realidade vivenciada no Brasil pelos gestores dos espaços ABM, não difere muito quanto à perspectiva do alcance, projeção e visibilidade desses espaços para a população, tendo em vista a desaceleração dos investimentos destinados a área cultural nos últimos anos, nem tampouco as competências em informação exigidas para os gestores diante dos avanços tecnológicos e a evolução do uso da Internet e das redes sociais como fonte de acesso a informação. Desse modo, acredita-se na contribuição desta dissertação para estudos de mesma natureza.

Objetivando o entendimento de arquivos, bibliotecas e museus e sua missão como lugar de socialização cultural e acesso a informação de diferentes origens e suportes, no capítulo dois iniciamos a apresentação desses espaços com um breve percurso histórico e a relação de arquivos, bibliotecas e museus com a Ciência da Informação.

## 2 PERCURSO HISTÓRICO DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS

As informações disponíveis em arquivos, bibliotecas e museus encontram-se “armazenadas” nesses espaços conforme suas especificidades e funcionalidades. Esses locais se estabelecem, dentro de suas particularidades, como difusores de informação e conhecimento, abrangendo a responsabilidade social como elo entre eles, uma vez que têm como atividade fim a satisfação das necessidades informacionais das pessoas que frequentam esses ambientes informacionais.

Conforme Varela e Barbosa (2013, p. 339), estes espaços são “canais de comunicação de conhecimento” que precisam deixar “[...] transparecer, para seus usuários e visitantes, o significado de seu conteúdo na construção da sociedade contemporânea”. De acordo com Caldeira (2008),

Os arquivos cuidam da organização e preservação de documentos históricos, administrativos e culturais. As bibliotecas, inicialmente, preocupavam-se com as obras impressas e multigrafadas; atualmente, selecionam, adquirem, recuperam e disseminam a informação para o usuário, independente do seu suporte. Os museus realizam mostras nas quais exibem todo tipo de objeto que apresente interesse histórico, arquitetônico, etnológico, antropológico, tecnológico, artístico e cultural (CALDEIRA, 2008, p.141).

O modo como espaços ABM são organizados e a forma como as informações são disponibilizadas precisam encontrar caminhos para o diálogo com os instrumentos informacionais utilizados e com as necessidades dos usuários (VARELA; BARBOSA, 2013). A disponibilização da informação certa, no tempo-espaço adequados, garante ao público desses espaços a complementação necessária para o seu desenvolvimento cultural e social.

Ao considerar a ideia de arquivos, bibliotecas e museus que se tem atualmente, deve-se levar em consideração o fato que além de existirem os espaços físicos, existem também os digitais ou virtuais, que atendem as necessidades informacionais dos seus frequentadores. Esses ambientes permitem, por exemplo, que o público realize consultas a arquivos e bibliotecas ou visitas a museus sem que precise ter o contato físico com esses locais.

As novas tecnologias de informação têm permitido a inserção de outros modos de uso da informação, além da constituição de redes informacionais e de conhecimento. Neste ambiente de mudanças constantes e que atingem os consumidores de informação, encontram-se os profissionais que atuam nos espaços ABM. Eles são responsáveis pelo gerenciamento da informação, bem como pela definição de estratégias e políticas a serem implantadas nestes ambientes informacionais.

No Brasil, os profissionais que gerenciam os arquivos, as bibliotecas e os museus possuem a formação advinda da universidade, mas os currículos dos cursos ainda carecem de estudos voltados à Competência em Informação. Isto é, falta ainda um enfoque para o conhecimento e habilidades específicas as competências diretamente ligadas as atividades práticas e intelectuais desses indivíduos. Além disso, a formação desses profissionais precisa estar pautada no entendimento sobre a sua responsabilidade social e as variadas representações que dinamizam a difusão do conhecimento.

Pode-se considerar que o entendimento do trabalho desenvolvido nos espaços ABM é permeado por diversos acontecimentos históricos e que são fundamentais para a compreensão destes ambientes e suas respectivas dimensões na sociedade atual. Para efeitos desta dissertação e melhor compreensão dos espaços ABM, essa construção histórica foi dividida em três aspectos: a formação profissional, as tecnologias informacionais e a legislação e políticas públicas. Essa divisão será encontrada de forma individual, nas seções seguintes, que apresentam os arquivos, as bibliotecas e os museus e suas respectivas áreas do conhecimento, Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia.

Vale ressaltar que as considerações a seguir não pretendem aprofundar os questionamentos teóricos sobre estes espaços de difusão. Pretende-se analisar o modo como eles evoluíram e se solidificaram como áreas do conhecimento, bem como suas relações entre si e com a Ciência da Informação.

## 2.1 ARQUIVOS E ARQUIVOLOGIA

A definição da palavra arquivo sofreu diversas mudanças de sentido com o passar dos anos. O termo pode ser encontrado tanto como um conjunto de documentos armazenados em um determinado local, como o próprio local onde estes documentos são guardados. Contudo, no Brasil, a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, considera que os arquivos são

os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991, p.1).

Bellotto (2014, p.180) afirma que “[...] o uso é que determina o arquivo e não o arquivo que determina o uso”. Os registros ou documentos encontrados nos arquivos irão categorizar o tipo de arquivo, se ele é administrativo ou histórico, por exemplo. Conforme a autora, o arquivo pode ter três tipos de uso: o prático, o popular e o acadêmico. **O uso prático**



está associado ao sentido administrativo e as ações correspondentes; o **uso popular** tem caráter informativo, com a finalidade de suprir as necessidades informacionais do “cidadão comum”; e o **uso acadêmico**, que possui caráter científico e “corresponde a ideias a partir das informações obtidas nos documentos”.

Tradicionalmente, os documentos de arquivo são classificados conforme o seu valor administrativo ou histórico, contudo, a dimensão da importância dos arquivos para a sociedade é mensurada a partir do momento em que estes se apresentam como instrumento de resgate da memória e do patrimônio de um povo.

Conforme Reis (2006, p.3) o aparecimento da escrita condicionou o surgimento e conservação dos primeiros arquivos para serem utilizados no futuro como registros do passado. Talvez os responsáveis por esse surgimento não tivessem essa noção de guarda e preservação, mas, de fato, os armazenavam com alguma finalidade, uma vez que através de pesquisas “[...] foi possível reconstituir a organização de alguns dos arquivos descobertos, que demonstraram que estes dispunham já de muitos dos elementos que se iram [sic] tornar clássicos e que ainda hoje são definidos pela Arquivística”.

Nas civilizações clássicas era possível encontrar, tanto na Grécia como em Roma, espaços destinados a armazenar leis, atos judiciais, entre outros. Já na Idade Média, no entanto, começou-se a idealizar o arquivo como hoje o temos, espaço para recolhimento de documentos. Contudo, só na Idade Moderna os arquivos foram concebidos propriamente como suporte para a administração pública e história humana (REIS, 2006).

O traçado do conhecimento arquivístico, para muitos pesquisadores, começou a ser desenhado definitivamente a partir do final do século XVIII, quando a Revolução Francesa (1789), conforme Belloto (2014, p. 208) abriu o “[...] caminho à organização e ao acesso aos documentos de valor administrativo já esgotado, porém detentores de dados valiosos para o entendimento do passado”. Foi a partir da Revolução Francesa que a ideia de Arquivo Público foi criada e a preocupação tanto com a organização dos arquivos quanto com a profissionalização dos trabalhadores de arquivos começaram a obter caráter científico.

Dois momentos determinantes para as instituições arquivísticas neste período foram: a construção dos *Archives Nationales* de França e a Lei de 7 Messidor, que, segundo Reis (2006, p.6) “[...] proclama que os Arquivos estabelecidos junto à representação nacional eram depósito central para toda República”. Isso mudou a forma como os arquivos eram disponibilizados e constituindo-se como um espaço de acesso aberto e público.

No Brasil, a constituição do arquivo como espaço de preservação da memória nacional está ligada à vinda da Família Real Portuguesa para o país, em 1808, e a publicação da Constituição, em 1824. De acordo com Melo, Silva e Dorneles (2017, p.135), a criação do Arquivo Público do Império aconteceu em 1838, “[...] como um dos instrumentos de viabilização do iniciante Estado Nacional para fundamentação de uma identidade brasileira [...]”. Em 1911 ele passou a ser chamado de Arquivo Nacional e atualmente é subordinado ao Ministério da Justiça.

Ainda segundo estes autores, (2017, p.137), no século XIX foram criados os “arquivos provinciais”, como “[...] do Paraná (1855), Bahia (1890), Pará (1894), São Paulo (1892), Minas Gerais (1895), Mato Grosso (1896)”, e, no século XX, os “arquivos públicos” dos estados, como os do “[...] Rio Grande do Sul (1906), Espírito Santo (1908), Rio de Janeiro (1931), Pernambuco (1945)”.

Paralelamente a história dos Arquivos tem-se também a luta pela constituição do fazer arquivístico, seus princípios basilares e seu reconhecimento no mundo contemporâneo, como fonte de informação e instrumento de transformação social. A seção a seguir apresenta a trajetória e algumas considerações sobre os fundamentos do conhecimento arquivístico.

### **2.1.1 Fundamentos Arquivísticos**

Ao longo da construção histórica dos arquivos, surgiu a Arquivística como sendo a representante científica das atividades técnicas e práticas desses espaços de informação. Barros (2010, p.18) pondera que a Arquivística é “fruto da complexidade da vida moderna”. Contudo, o conhecimento arquivístico vai muito além da institucionalização dos arquivos, ele

compreende o seguinte: teoria, vista como elucidação de conceitos fundamentais aplicados ao material arquivístico e ao seu tratamento; métodos, vistos como ideias sobre como tratar o material e prática, vista como os resultados do tratamento dos materiais específicos (EASTWOOD, 2016, p. 21).

A trajetória do conhecimento arquivístico se dá através da compreensão das práticas arquivísticas ao longo do tempo e a constituição de teorias e metodologias de trabalho. Desse modo, os primeiros passos para a constituição da disciplina Arquivística, tal como conhecemos, iniciaram com Jean Mabillon, com o livro *De re Diplomatica libere VI*, publicado em 1681, e que, segundo Barros (2010, p.19), “[...] utilizava os métodos da Diplomática para identificar a veracidade de documentos medievais”. Séculos depois, Natalis de Wallys, em

1841, desenvolveu o princípio de **respeito aos fundos** (*respect des fonds*), quando trabalhou no Arquivo Nacional Francês (SCHELLEMBERG, 2006).

O respeito aos fundos, de acordo com Ducheim (1992, p.14) “consiste em manter agrupados, sem misturá-los a outros, os arquivos (documentos de qualquer natureza) provenientes de uma administração, de uma instituição ou de uma pessoa, física ou jurídica”. Esse princípio foi aplicado nos arquivos franceses e deu origem ao que hoje conhecemos como o princípio básico da Arquivologia, o **princípio da proveniência**. Ele assegura que “o arquivo produzido por uma entidade coletiva, pessoa ou família não deve ser misturado aos de outras entidades produtoras” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.136).

Após o princípio da proveniência, outros princípios aplicados à organização dos arquivos surgiram, como o Princípio da Ordem Original, que conserva “[...] o arranjo dado pela entidade coletiva, pessoa ou família que o produziu” e o da Pertinência, onde os documentos são “[...] reclassificados por assunto sem ter em conta a proveniência e a classificação original” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.137).

Do mesmo modo, outros elementos que surgiram e servem como base para os estudos arquivísticos são: o Manual de Arranjo e Descrição (1898), escrito pela Associação dos Arquivistas Holandeses, e o *Manual of Archive Administration including the problems of war archives and achive machine*, do Sr. Hilary Jenkinson (1922). Estes manuais reuniam, tendo em vista os contextos temporais e situacionais aos quais foram escritos, instrumentos de validação dos processos arquivísticos, como a classificação, descrição e o arranjo. Cabe destacar que o manual de Hilary Jenkinson começa a abordar, embora ainda voltado para a administração, a figura do arquivista como um guardião de documentos e da Arquivística como uma disciplina (BARROS, 2010).

Na segunda metade do século XX, pós Segunda Guerra Mundial, surge a ideia dos *records management*, gestão de documentos, nos Estados Unidos da América, devido a conhecida “explosão documental” e a dificuldade em organizar e gerenciar os documentos e as informações. Surgem também os *records manager*, profissionais que tinham a função de “[...] auxiliar no tratamento desse volume de documentos [...]” (COSTA FILHO, 2016, p.39).

Nesse período foi lançada a obra “Arquivos Modernos: princípios e técnicas”, de Theodore R. Schellemborg, em 1954, que apresenta o arquivo e seus procedimentos como uma responsabilidade dos arquivistas e traça o perfil das instituições arquivísticas como conhecemos atualmente. Além disso, com a atenção voltada para a gestão de documentos e as

tecnologias informacionais da época, ele apresenta a ideia do valor dos documentos (primário<sup>1</sup> e secundário<sup>2</sup>) e do ciclo vital dos documentos<sup>3</sup>, que mais tarde se transformaria na Teoria das Três Idades<sup>4</sup>.

Atualmente, com a atualização constante das tecnologias informacionais e com as novas formas de armazenamento, a Arquivística tem também direcionado seus estudos para a organização e preservação de documentos digitais e a recuperação da informação nestes ambientes.

Os fundamentos da Arquivística são essenciais para a compreensão das atividades do arquivista, bem como da Arquivologia. Da mesma forma, a literatura indica que o trabalho deste profissional é fundamental para a compreensão dos fatos históricos ou administrativos. Contudo, de acordo com Souza (2011, p.21), estudos apontam que, ainda no século XXI - que se caracteriza pelas transformações tecnológicas digitais -, a “atividade profissional do arquivista adota, como função fundamental, a valorização do objeto físico da informação [...]”. Além disso, a constituição da sua identidade profissional sempre foi de luta pelo seu reconhecimento e valorização no mercado de trabalho.

### **2.1.2 Formação profissional em Arquivologia**

A formação profissional normalmente acompanha o desenvolvimento e a expansão das profissões no mundo. Ela é associada a um conjunto de elementos que envolvem a origem da profissão, o fazer e as práticas profissionais, as exigências mercadológicas e as transformações sociais. Além disso, a formação profissional também se constitui pela produção acadêmica, pelos eventos e publicações da área. Nessa linha de pensamento,

O arquivista é um profissional que experimentou as alterações de suas atribuições ao longo do tempo. Sua identificação associa-se ao profissional com formação formal em Arquivologia, dotado de conhecimentos para planejar, gerenciar e disponibilizar os documentos e as informações arquivísticas. Além disso, exerce uma função social

---

<sup>1</sup> Valor primário “valor atribuído ao documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora, levando-se em conta a sua utilidade para fins administrativos, legais e fiscais” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.171).

<sup>2</sup> Valor secundário: “valor atribuído a um documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora e outros usuários, tendo em vista a sua utilidade para fins diferentes daqueles para os quais foi originalmente produzido ” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.172).

<sup>3</sup> Ciclo vital dos documentos “sucessivas fases por que passam os documentos de um arquivo, da sua produção à guarda permanente ou eliminação” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.47).

<sup>4</sup> Teoria das Três Idades “Teoria segundo a qual os arquivos são considerados arquivos correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de seus valores primário e secundário” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.160).

que se inicia desde o momento da produção documental e se estende a todos os usuários (SOUZA, 2011, p.51).

Para se tornar Arquivista no Brasil é preciso uma formação universitária, onde este profissional desenvolverá competências e habilidades que lhe dêem suporte para o gerenciamento e desenvolvimento das atividades arquivísticas (SOUZA, 2011). Contudo, essa formação ainda é objeto de questionamentos e luta por reconhecimento país afora.

De acordo com Tanus e Araújo (2012, p. 84), após algumas tentativas de criação de um curso voltado especificamente para a área de arquivos, o primeiro curso de Arquivologia no Brasil foi criado pelo Arquivo Nacional, em 1960, como Curso Permanente de Arquivo, “[...] porque anterior a essa data os profissionais do Arquivo Nacional e de outros arquivos contavam com cursos de formações esporádicas [...]”.

Em 1972, com o surgimento da Escola Superior de Arquivo, foi criado o primeiro curso de graduação em Arquivologia, sendo integrado à Uni-Rio, em 1977 (SOUZA, 2011). Em 04 de julho de 1978, pelo Decreto nº 6.546, a profissão de arquivista foi regulamentada. Desse modo, estavam reconhecidas e diferenciadas as profissões de Arquivista e técnico em Arquivo. A regulamentação proíbe pessoas que não possuem a graduação em Arquivologia de atuar como arquivista, nos arquivos brasileiros (BRASIL, 1978).

Outros dois fatores importantes para a formação dos arquivistas foram a “[...] realização do I Congresso Brasileiro de Arquivologia[...]” e a criação do periódico específico da área, o Arquivo & Administração, em 1972 (TANUS; ARAÚJO, 2012, p.90). Além disso, o desenvolvimento da Ciência da Informação como área do conhecimento e o reconhecimento da Arquivologia como área científica contribuíram para a realização de pesquisas, eventos e ações para o fortalecimento e institucionalização das áreas.

Atualmente, conforme o site do Ministério da Educação (MEC, 2017)<sup>5</sup> existem 16 cursos de graduação em Arquivologia no país, sendo 12 em Universidades Federais e 04 em Universidades Estaduais. Na Bahia, somente a UFBA disponibiliza esse curso de graduação.

No que tange a pós-graduação, de acordo com Bottino (1994, p.16), na década de 1980 foram criados cursos de especialização em Arquivologia na Unirio e UFF (1983, 1984 e 1985), na UFSC (1986), na UFBA (1988) e o de Especialização em Arquivos Públicos no Arquivo Nacional (1988). Hoje em dia, segundo o MEC (2017) existem dois cursos *lato sensu*

---

<sup>5</sup> Levantamento realizado através do site <http://emec.mec.gov.br>.

em Arquivologia em funcionamento no Brasil: o da Faculdade de Santa Cruz da Bahia (FSC) e o da Faculdade Uninassau, no Rio Grande do Norte.

Já o relatório quadrienal da Capes (2017), apresenta que os cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) estão relacionados à Ciência da Informação ou Gestão da Informação, tendo somente um curso de mestrado profissional em Gestão de Documentos e Arquivos, disponível na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

### **2.1.3 Tecnologias de informação em Arquivos**

Por muito tempo, o trabalho dos profissionais de Arquivo esteve totalmente ligado ao trabalho manual, tendo o papel como principal instrumento de trabalho. A chamada Sociedade de Informação (CASTELLS, 1999), além de permitir a difusão da informação de modo instantâneo, favoreceu o surgimento de redes e sistemas colaborativos que permitem maior interação entre arquivistas, as tecnologias de informação e seu material de trabalho.

Os atuais suportes informacionais permitiram um novo olhar em relação ao trabalho dos arquivistas. Eles têm revolucionado o modo como estes profissionais lidam com a informação - seu modo de busca e recuperação - e induzem os profissionais a procurar novos meios de capacitação e aprendizagem para não ficar a margem do sistema de organização do trabalho arquivístico.

Entretanto, muitas barreiras ainda existem em relação ao trabalho dos arquivistas e o uso das tecnologias de informação. Embora a tendência seja a automatização destes espaços e, dentre as atribuições dos arquivistas, baseada no regulamento da profissão, esteja a “[...] orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos” (BRASIL, 1978, p.1), a realidade é que os profissionais não participam diretamente deste processo de automatização. Em alguns casos, as empresas que desenvolvem os recursos tecnológicos nem sempre possuem arquivistas em seu corpo funcional, resultando, muitas vezes em produtos que não atendem plenamente as necessidades destes espaços.

Em razão dessas transformações, o que antes podia ser visto através da microfilmagem ou da digitalização, pode agora ser observado através de telas de computadores, das redes de comunicação, entre outros. Essa mudança no fazer profissional dos arquivistas é facilmente percebida através do sitio, na internet, do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), na página de publicações, através da identificação de diversas publicações técnicas com recomendações sobre o trabalho do arquivista em ambientes tecnológicos, como, por

exemplo, a Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital, as Recomendações para a Digitalização de Documentos Arquivísticos Permanentes e o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ Brasil.

A tendência é que a cada dia apareçam novas tecnologias e suportes informacionais. Logo, o aprimoramento das competências dos arquivistas requer constante capacitação para suprir tanto as suas necessidades informacionais e tecnológicas quanto às do público que frequenta os arquivos. Sob tal perspectiva, se faz necessário que as políticas públicas estejam em conformidade com as transformações sociais e que os recursos cheguem com mais facilidade aos arquivos a fim de se modernizar e acompanhar as modificações sociais e tecnológicas demandadas na contemporaneidade.

#### 2.1.4 Legislação e Políticas Públicas de Arquivo

As políticas públicas se constituem como uma temática fundamental para o desenvolvimento e formação social de qualquer nação. Especificamente para os espaços de difusão do conhecimento elas são essenciais, pois, além oferecer subsídios e fomentar a promoção cultural, elas podem servir como fator de inclusão e transformação social.

As políticas públicas podem ser entendidas como um conjunto de planos e programas de ação governamental voltados à intervenção no domínio social, por meio dos quais são traçadas as diretrizes e metas a serem fomentadas pelo Estado, sobretudo na implementação dos objetivos e direitos fundamentais dispostos na Constituição (SOUZA, 2006, p.3).

Essas políticas transcrevem o pensamento de um governo em relação às ações governamentais em prol da sociedade. Conforme Teixeira (2002, p. 3, grifo nosso), a natureza das políticas públicas pode ser “**estrutural** – buscam interferir em relações estruturais como renda, emprego, propriedade, etc. e **conjuntural ou emergencial** – objetivam amainar uma situação temporária, imediata”. Para Jardim, Silva e Nharreluga (2006, p.12), “uma política pública é, portanto, dinâmica e mutante. Tende a alterar-se ao longo do tempo, sob redefinição de diretrizes e novos objetivos”.

Em um país de grandes dimensões, como o Brasil, políticas públicas surgem a todo o momento, contudo, a distância entre o registro em diferentes aparatos legais e o que de fato se concretiza é muito grande. O que se percebe são políticas públicas ineficientes e que vão de encontro aos anseios da sociedade civil e dos profissionais que lidam diariamente com elas.

Jardim (2006, p.10), pondera que “é frequente confundir legislação arquivística com políticas arquivísticas”. A legislação para ele é o instrumento utilizado para a gestão e

preservação dos arquivos. Ou seja, a política pública é a lei sendo colocada em prática pelas instituições e órgãos do governo.

Desse modo, a principal lei sobre políticas de arquivo, em vigor no Brasil, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados é a nº 8.159, de 08 de Janeiro de 1991. Conforme essa lei, no Art. 1º

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivo, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elemento de prova e informação (BRASIL, 1991, p.1).

Essa lei, além de delegar ao poder público a responsabilidade pela gestão dos arquivos públicos, criou o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e responsabiliza penal, civil ou administrativamente “[...] aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social” (BRASIL, 1991, p.3).

Em 2003, o Decreto nº 4.915 criou o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA), organizando, em forma de sistema, “as atividades de gestão de documentos no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal” (BRASIL, 2003, p.1). Outro dispositivo de lei em vigor no país, fundamental para o trabalho dos arquivistas, é a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso as informações no serviço público. Ela garante ao usuário o direito de acesso a informação, a transparência, a autenticidade e a disponibilidade dessas informações. Essa lei representa um avanço significativo nos processos de disseminação da informação, pois permite a divulgação de informações governamentais de interesse público.

Por outro lado, em se tratando das políticas públicas direcionadas aos arquivos, o órgão responsável por definir as políticas de arquivos públicos e privados é o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública do país. Dentre as principais resoluções criadas pelo CONARQ estão o e-ARQ Brasil, as Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis e a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE).

Feitas estas considerações sobre os arquivos e a Arquivologia, a próxima seção apresenta o referencial teórico sobre as bibliotecas e a Biblioteconomia, que contribuiu para a realização da pesquisa.



## 2.2 BIBLIOTECAS E BIBLIOTECONOMIA

As bibliotecas são instituições muito antigas e guardam saberes imprescindíveis à ação e ao conhecimento humanos. O seu grande desafio na atualidade é se manter viva e funcional frente a escassez de políticas públicas eficientes e ao desenvolvimento social e tecnológico em um ambiente de mudança constante.

É possível considerar que por muito tempo as bibliotecas se constituíram, exclusivamente, como espaços para armazenamento e preservação da memória escrita da humanidade. Hoje, além de espaço de memória, a biblioteca pode ser vista como um espaço de inclusão e de mudança social. Essas transformações podem ser percebidas quando se observa algumas definições sobre o termo. Antes era definida como uma “[...] coleção pública ou privada de **livros e documentos congêneres**, organizados para estudo, leitura e consulta [...]” (FONSECA, 2007, p.48, grifo nosso), atualmente, pode-se considerar que a biblioteca é o local que disponibiliza a informação em **suportes variados**, de modo prático e fácil e que são direcionadas ao estudo, a pesquisa e ao conhecimento.

Por outro lado, analisando os cenários histórico e social brasileiros, pode-se concordar com o pensamento de Machado (2010, p.95) ao afirmar que as bibliotecas “[...] de modo geral, ainda são entendidas como um espaço unicamente físico, de organização de documentos no suporte papel e que têm como atividade principal o atendimento às pesquisas escolares”. Contudo, quando se analisa a trajetória das bibliotecas e da Biblioteconomia, percebe-se que elas desde os primórdios já eram vistas como instrumento de pesquisa, riqueza e conhecimento.

Em relação à Biblioteconomia, de acordo com Santos e Rodrigues (2013, p.120), a primeira utilização desse termo foi em “1839 na obra publicada pelo livreiro e bibliógrafo Léopold-Auguste-Constantin Hesse e intitulada *Bibliothéconomie: instructions sur l'arrangement, la conservation e l'administration des bibliothèques*”. Conforme Fonseca (2007, p.1), a Biblioteconomia – [...] *bíblion* (livro) + *théke* (caixa) + *nomos* (regra) – [...], “[...] é o conjunto de regras de acordo com os quais os livros são organizados em espaços apropriados[...]”. Ela é a ciência que estuda as bibliotecas, seus processos e seus procedimentos.

A história das bibliotecas data seu surgimento a Idade Antiga, onde era possível encontrar tábuas de argila, papiros e pergaminhos organizados em grandes salas dos palácios reais. De acordo com Ortega (2004, p. 2) “[...] a existência comprovada das primeiras

coleções organizadas de documentos, ou o que se poderia chamar de primeira biblioteca primitiva, data do terceiro milênio a.C [...]”, que seria a Biblioteca de Ebla, na Síria, e tinha uma coleção

composta de textos administrativos, literários e científicos, registrados em 15 mil tábuas de argila, as quais foram dispostas criteriosamente em estantes segundo o tema abordado, além de 15 tábuas pequenas com resumos do conteúdo de documentos. A escrita era a cuneiforme, porém não no seu idioma original (o sumério), mas numa língua desconhecida a qual se chamou eblaíta (ORTEGA, 2004, p.2).

Segundo a autora, essa biblioteca foi descoberta em 1975 e é considerada, atualmente, como a biblioteca que deu origem aos estudos Biblioteconômicos devido ao modo como ela foi organizada. Outra biblioteca que se tem notícia - e que até então era considerada como a que originou os processos da Biblioteconomia - é de Assurbanípal, rei da Assíria, em Nínive, datada entre séculos VIII e VII a.C. De acordo com Brinquet de Lemos (2008, p.103), ela possuía aproximadamente “[...] 25 mil tábulas que continham transcrições e textos que Assurbanípal mandara coletar sistematicamente em templos de seu reino”.

Porém, dessa época, a maior biblioteca era a de Alexandria<sup>6</sup>, que contava com aproximadamente 500 mil volumes e foi destruída por um incêndio, em 47 a.C. (MILANESI, 1983). Com o tempo, segundo Milanesi (2002, p.11) as bibliotecas “[...] passaram a indicar a riqueza de uma sociedade [...]”, quanto maior a biblioteca, maior era o conhecimento e o poder aquisitivo do reino.

Na Idade Média, a ideia funcional das bibliotecas foi sendo modificada. Elas tinham a função de preservar os escritos religiosos dos mosteiros e igrejas, e os livros eram utilizados como instrumento de respeito e obediência a Deus. Naquela época, somente monges e copistas podiam reproduzir os escritos e a leitura era reservada a poucos, como pode ser observado por Umberto Eco, no livro “O nome da Rosa” (2009), e ratificado por Milanesi (1983, p.20) ao afirmar que “[...] a obra literária era cara e só os mosteiros (que produziam) e os homens que detinham o poder davam-se ao luxo de possuir um livro [...]”.

O surgimento das universidades e a invenção dos tipos móveis por Guttemberg, no século XV, promoveram uma revolução tecnológica que ajudou a baratear e difundir os livros e a biblioteca - como um espaço educativo - pelo mundo (MILANESI, 1983). Ou seja, essa

---

<sup>6</sup> Ela foi reinaugurada em 2002, pelo governo do Egito e possui um dos mais modernos espaços de interação e lazer, deste segmento, no mundo. De acordo com Brinquet de Lemos (2008, p.104), “trata-se, efetivamente, de um complexo cultural com bibliotecas, museus, áreas para exposições, centros educacionais e um centro para convenções internacionais”. Ela pode ser visitada através do site: <https://www.bibalex.org/en/default>.

revolução permitiu a explosão bibliográfica, a difusão do conhecimento e a criação de bibliotecas nacionais e de bibliotecas universitárias.

No Brasil, as primeiras bibliotecas foram criadas por ordens religiosas, como os Beneditinos, Franciscanos e Jesuítas. A primeira biblioteca religiosa foi beneditina, criada em 1582, na Bahia. À medida que as diversas ordens religiosas se estabeleciam no país, novas bibliotecas eram criadas, pois, segundo Fonseca (2007, p.56-57), “[...] *claustrum sine armario, quase castrum sine armamentario* (claustro sem livros é como quartel sem armamento)”. É dessa época em que se tem registro do primeiro bibliotecário em solo brasileiro, o português Antônio Gonçalves, que, conforme Pinto (2015, p.16), “[...] ‘além de cuidar dos livros’ do Colégio da Bahia, ensinava aritmética aos meninos”.

O conhecimento que se tem sobre a primeira biblioteca pública do Brasil é a Biblioteca Pública da Bahia, considerada também como a primeira Biblioteca Pública da América Latina. A biblioteca foi idealizada por intelectuais da época, inclusive Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, que escreveu e entregou ao governador da Capitania da Bahia, D. Marcos de Noronha e Bispo, o *Plano para o estabelecimento de huma bibliotheca pública na cidade de S. Salvador Bahia de Todos os Santos*, solicitando a criação de uma biblioteca pública na cidade. Ela foi inaugurada em 13 de maio de 1811 (LINS, 2016).

Ainda segundo Lins (2016, p.123), após essa inauguração outras bibliotecas públicas surgiram, como a Biblioteca Pública do Estado do Maranhão (1831), a Biblioteca Pública do Estado de Sergipe (1848), a Biblioteca Pública de Pernambuco (1852). Atualmente, o Brasil possui, de acordo com o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP, 2015), 6.102 bibliotecas públicas (municipais, estaduais e federais).

Após a transferência da Família Real para o Brasil, foi inaugurada a Biblioteca Nacional, em 1881, no Rio de Janeiro (BRINQUET DE LEMOS, 2008). Atualmente, ela é fonte de pesquisa de diversos pesquisadores tanto da história quanto da literatura do Brasil e do mundo.

Nesse contexto histórico, desenvolveu-se à Biblioteconomia no Brasil, mas o reconhecimento social da área e do profissional ainda é um caminho longo a se trilhar. Como poderá ser visto no tópico seguinte, o campo científico e a formação dos profissionais buscam a todo momento se reestruturar frente aos desafios e transformações impostos pela sociedade.

### 2.2.1 Formação profissional em Biblioteconomia

No Brasil, a Biblioteconomia se desenvolveu ao mesmo tempo em que as escolas e cursos da área foram sendo criados. Em 2015 aconteceram as comemorações pelo centenário da Biblioteconomia no país. Contudo, os caminhos percorridos ao longo do tempo não foram fáceis e o reconhecimento da biblioteca, da Biblioteconomia e de seus profissionais como agentes de transformação social ainda não foram efetivados cem anos após a sua criação.

Apesar de ter sido criado em 1911, o primeiro curso de Biblioteconomia do Brasil só começou a funcionar em 1915, na Biblioteca Nacional. Ele é considerado, conforme Fonseca (2007, p.107) “[...] o primeiro da América Latina e o terceiro no mundo: precedido apenas pela *École Nationale des Chartes*, de Paris (1821) e pela *School of Library Economy da Columbia University* (1887)”.

De acordo com Santos (2010, p.62), o segundo curso foi criado em 1929, pelo Makenzie College, em São Paulo. Nesta mesma cidade, em 1936, a Prefeitura Municipal, criou o “Curso de Biblioteconomia, no âmbito do Departamento de Cultura”, sendo, em 1940, “[...] incorporado à Escola de Sociologia e Política de São Paulo, onde funciona até hoje”.

As décadas seguintes foram marcadas pela busca de reconhecimento da Biblioteconomia como curso de nível superior e pela criação de leis, associações e periódicos que contribuíram para o desenvolvimento da área e de seus profissionais. Nas décadas de 1950 e 1960, foram criadas as primeiras instituições e associações, como o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), o atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), e a Associação Brasileira de Escolas de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD) hoje conhecida como Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) (FONSECA, 2007).

Ainda na década de 1960, houve a regulamentação da profissão de Bibliotecário, através da Lei nº 4.048, de 30 de junho de 1962, que assegurava aos bacharéis em Biblioteconomia a exclusividade do exercício da profissão (BRASIL, 1962).

O formato de ensino dos cursos de Biblioteconomia que conhecemos atualmente começou a ser desenvolvido a partir da década de 1980, com a reestruturação do currículo mínimo - duração mínima de 2.500 horas, divididos entre 04 e 07 anos e meio - e a inserção de disciplinas de fundamentais como “Métodos e Técnicas de Pesquisa”, “Informação Aplicada à Biblioteconomia” e “Formação e Desenvolvimento de Coleções” (RUSSO, 2012).

Ainda conforme Russo (2012, p.65), o marco para o modelo atual do curso foi a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), em 1996, que a partir daí foram criadas, em 2001, as “[...] Diretrizes Curriculares para os Cursos de Biblioteconomia, que flexibilizou a estrutura curricular dos cursos formadores de bibliotecários[...]”. Estas diretrizes instituíram, segundo a autora, dentre outras coisas, a estrutura atual dos cursos de Biblioteconomia, o perfil dos formandos e as principais competências e habilidades para a formação dos bibliotecários no país.

Em 2007, como parte do Plano de Desenvolvimento da Educação, foi criado o Plano de Reestruturação e expansão das Universidades Federais (REUNI), que permitiu a criação de novos cursos e modalidades de ensino no Brasil. Na primeira metade desta década, 2013, foi criado o primeiro curso de Biblioteconomia na modalidade a distância do país, pela Universidade Caxias do Sul<sup>7</sup> (TARGINO, 2017).

Segundo o E-Mec (2017), atualmente existem 42 cursos de Biblioteconomia no Brasil, sendo 37 na modalidade presencial e 5 na modalidade de educação a distância (EAD). De acordo com o relatório quadrienal da Capes (2017) existem dois cursos de Mestrado Profissional em Biblioteconomia: o da UNIRIO e o da Universidade Federal do Cariri.

Por outro lado, a formação dos bibliotecários também acompanhou o desenvolvimento tecnológico da área. A cada dia, surgem novas tecnologias de informação e novos desafios para estes profissionais, que tem como principal objetivo de trabalho corresponder as expectativas informacionais do público que frequenta as bibliotecas e fazer com que essas tecnologias cheguem de modo fácil e rápido ao usuário.

### **2.2.2 Tecnologias de Informação em Bibliotecas**

É notório que as instituições precisam se adequar aos suportes informacionais que surgem com o passar dos anos. Essas adequações são percebidas ao se analisar a história dos livros e das bibliotecas, que foram se transformando à medida que novos suportes de escrita (tábua de argila, os papiros, pergaminhos, papel) surgiam e as formas de trabalho evoluíam.

A revolução tecnológica ocorrida na segunda metade do século XX modificou, dentre outras coisas, a forma como os bibliotecários trabalhavam, facilitando e dinamizando os

---

<sup>7</sup> Conforme Targino (2017), o curso “possui 2490 horas, sendo organizado em módulos (disciplinas) trimestrais, com provas presenciais a cada trimestre e duas vezes a cada semestre os alunos precisam comparecer a um dos polos da Universidade (Caxias do Sul, Canela, São Sebastião do Caí e Vacaria) para realização de atividades”.

saberes destes profissionais. As tecnologias informacionais permitiram a melhoria na qualidade dos serviços e a facilidade no acesso do público as bibliotecas e as unidades informacionais. Essas transformações também atingiram a estrutura física das bibliotecas. O que antes se encontrava em grandes prédios, edifícios - até mesmo em pequenas salas -, hoje pode-se acessar sem sair de casa, apenas com um simples aparelho eletrônico e acesso à internet.

Dentre os três espaços estudados nesta dissertação, o que apresenta maior variedade no espaço tecnológico é a biblioteca, tanto pela sua variedade de suportes, como o e-book, por exemplo, quanto pelos tipos de bibliotecas encontrados, como a digital<sup>8</sup> e a híbrida<sup>9</sup>. Elas, de certo modo, representam a melhoria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e apresentam novas tendências no fazer profissional dos bibliotecários, uma vez que facilitam o acesso do usuário a informação e exige que este profissional saiba utilizar os sistemas e softwares necessários para disponibilizar as informações na rede.

O uso de softwares integrados entre bibliotecas é outro fator de destaque em relação as tecnologias de informação. Eles facilitam a cooperação entre instituições ao tempo em que abrangem diversos segmentos ou organizações que utilizam as bibliotecas como fontes de informação.

Do mesmo modo, para que estes softwares e suportes estejam disponíveis nesses ambientes informacionais, se faz necessária a adoção de medidas efetivas e investimentos tecnológicos que assegurem o bom funcionamento e as ações culturais nas bibliotecas. O tópico a seguir diz respeito a legislação e as políticas públicas e que refletem o estado atual desses espaços informacionais.

### 2.2.3 Legislação e Políticas Públicas em Bibliotecas

Tão importante quanto o uso das tecnologias de informação nas bibliotecas, especialmente nas bibliotecas públicas, é o uso efetivo de ações e programas nestes espaços que permitam o acesso do usuário as fontes informacionais. Não se trata apenas de ofertar a

---

<sup>8</sup> Embora também seja encontrada como virtual ou eletrônica, a **biblioteca digital** “combina a estrutura e a coleta de informações tradicionalmente usada por bibliotecas e arquivos com o uso da representação digital tornada possível pela informática” (CUNHA, 2008 p.5).

<sup>9</sup> Biblioteca Híbrida é aquela que agrega “diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital)” (GARCEZ; RADOS, 2002, p.47).

tecnologia, é necessário que existam políticas públicas e ferramentas eficientes que incentivem a frequência do público nas bibliotecas e que estimulem os bibliotecários em seu fazer profissional.

O discurso tradicional em torno das bibliotecas é que elas são importantes fontes de conhecimento e que são essenciais para a formação social e cidadã. Atualmente, destacam-se duas leis que visam a institucionalização das bibliotecas no Brasil, são elas:

- ✓ Lei nº 12.343, de 2 de dezembro de 2010, que institui o Plano Nacional de Cultura e visa fomentar a cultura do país, promovendo a realização de projetos artísticos e culturais, além da criação de espaços para a promoção cultural no Brasil. Dentre as estratégias deste plano está a “implantação e manutenção de bibliotecas em todos os Municípios brasileiros como espaço fundamental de informação, de memória literária [...] acrescidos de integração digital e disponibilização de sites de referência” (BRASIL, 2010, p.24); e
- ✓ Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, que “dispõe a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país” (BRASIL, 2010), tornando obrigatória uma biblioteca em cada unidade escolar, tendo um bibliotecário e, no mínimo, um livro por aluno.

O grande problema na aplicação dessas leis é que a realidade socio-econômica do país torna difícil a sua concretização. Primeiro, pela falta de recursos destinados a Educação. Segundo, porque é sabido que boa parte da população pouco sabe sobre as leis do seu país, fato este que dificulta a exigência de que estas sejam aplicadas no Brasil.

Dito isto, apresenta-se o Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL), considerado o principal instrumento de valorização do livro e das bibliotecas no país. Por meio dele, diversos projetos foram criados em benefício das bibliotecas, do fomento à leitura e para o desenvolvimento da cadeia produtiva do livro no Brasil.

O PNLL é resultado da Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003, e assegura “ao cidadão o pleno exercício do direito de acesso e uso do livro” (BRASIL, 2003). Ele apresenta diretrizes elaboradas pelo Ministério da Cultura visando o desenvolvimento de projetos direcionados ao livro e a leitura e sugere a criação de programas de incentivo a leitura nos estados e municípios brasileiros e estabelece que a cada dois anos as metas sejam revistas e os projetos reavaliados.

Além disso, estimula a participação das bibliotecas e dos mediadores em ações de incentivo à leitura. O PNLL é dividido em quatro eixos estratégicos e dezenove linhas de ação. O eixos estratégicos são:

- a) Democratização do acesso;
- b) Fomento à leitura e a formação de mediadores;
- c) Valorização institucional da leitura e seu valor simbólico; e
- d) Fomento à cadeia produtiva do livro.

De acordo com Lins (2016, p. 164) “uma das grandes conquistas do plano foi a regulamentação do processo de disponibilidade de condições acessíveis para a democratização do espaço bibliotecário para pessoas com deficiência”. Logo, um dos principais benefícios deste Plano foi a preparação de bibliotecas com equipamentos que ofereçam conforto e acessibilidade as pessoas que possuem algum tipo de deficiência.

Contudo, o PNLL não consegue atingir plenamente seus objetivos e metas para suprir as carências em relação as bibliotecas e a leitura no país, pois os recursos destinados a cultura ainda são insuficientes tendo em vista a dimensão territorial e as condições políticas e sociais do Brasil.

Observa-se que, apesar da tramitação de um projeto de lei<sup>10</sup> no Congresso Brasileiro, não existe, no país, uma Política Nacional de Bibliotecas, que estabeleça regras e ações mais eficazes para este setor cultural, bem como crie diretrizes que viabilizem novas bibliotecas, fomentem o desenvolvimento de projetos mais eficientes e, sobretudo, fiscalizem e assegurem a continuidade dessas ações.

Dando prosseguimento a apresentação dos espaços culturais investigados, a próxima seção traz os aspectos conceituais sobre os Museus e a Museologia. Na sequência, serão apresentadas as relações entre as três áreas do conhecimento aqui apresentadas e a Ciência da Informação, área de concentração desta pesquisa.

---

<sup>10</sup> Este projeto é de autoria do Senador Cristóvão Buarque e visa a criação de uma Política Nacional de Bibliotecas. Ele está em tramitação desde 2015 e, de acordo com o site do Senado Federal, está na Comissão de Assuntos Econômicos do Senado.



## 2.3 MUSEUS E MUSEOLOGIA

Dos três espaços de difusão do conhecimento abordados neste estudo, o museu é o mais desafiante de todos. Primeiro, porque a materialidade informacional que ele disponibiliza encontra-se, muitas vezes, refletida no contexto histórico em que o objeto de museu está inserido. Segundo, porque este espaço foi o que apresentou menor número de fontes informacionais em relação ao objeto de estudo desta pesquisa: a Competência em Informação.

O museu é uma instituição que dedica-se a preservação do patrimônio histórico e cultural de seu povo. É uma instituição que, assim como arquivos e bibliotecas, é antiga e que trabalha para se manter funcional diante de todas as tecnologias informacionais que existem atualmente. Ele, para Varela e Barbosa (2013),

é uma unidade de informação que trabalha com a organização, o tratamento, o armazenamento, a recuperação e a disseminação da informação produzida a partir de suas coleções, que tem características singulares de acordo com a proposta temática retratada por ele tais como museus de caráter histórico, pedagógico, especializados etc (VARELA; BARBOSA, 2013, p.345).

Lara Filho (2009, p.164) concebe o museu como um “local de contemplação, de fruição; de prazer; possui compromissos educacionais, funções sociais, mas, principalmente, insere-se no universo do conhecimento”. Conhecimento esse que surge e se renova a cada exposição ou a cada visita que o público faz a este espaço cultural.

Inicialmente, os museus foram constituídos através de coleções de arte que os reis e imperadores possuíam em seus templos como objetos de riqueza e contemplação. Tempos depois, obras de coleções particulares foram doadas as instituições públicas, criando assim a ideia de museu que consideramos atualmente (CALDEIRA, 2008).

A literatura indica que a Revolução Francesa também teve grande impacto no processo de constituição histórica dos museus, visto que ela, com a ideia de igualdade entre os povos, favoreceu a abertura destes espaços para toda a população, não somente para os que possuíam poder e conhecimento. Contudo, segundo Araújo (2013), foi no século XIX, com o avanço das ciências, que se constituíram as representações dos museus e que permitiram novas concepções sobre o espaço museu, diversificou os modelos de construção e favoreceu a ampliação desses espaços, como espaços culturais de contemplação e arte.

Conforme Caldeira (2008, p. 145-146), no Brasil, D.João VI, no século XIX, criou dois importantes museus: em 1816, ele doou uma coleção de quadros à Escola Real das Ciências, Artes e Ofícios do Rio de Janeiro e, em 1818, criou o Museu Real, onde atualmente

encontra-se instalado o Arquivo Nacional. Conforme este autor, ainda neste século, muitos outros museus foram criados pelo país, entre eles o Museu do Exército, em 1864, o Museu Paulista, em 1892 e o Museu do Instituto Histórico e Geográfico da Bahia, em 1894.

Já no século XX, se tem a criação do Museu Histórico Nacional, em 1922. Para Carlan (2008, p.81) a criação deste museu modificou a percepção da nação sobre estes espaços de cultura e o transformou em um “[...] modelo para os museus brasileiros do século XX”, apresentando um traçado mais moderno para a época e dando os primeiros passos para a formação de museólogos no país.

Outro fator para as transformações museológicas nesta década foi a Semana de Arte Moderna (1922), onde a “exaltação da memória nacional” prevaleceu e modificou as concepções artísticas da época. Na década de 1930, essa exaltação ainda era um condutor das “narrativas” das exposições museológicas, ressaltando a nacionalidade e a herança cultural brasileiras (SILVA; PINHEIRO, 2013).

Ainda na década de 1930, foi criado o Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (SPHAN). Sua criação representou “[...] um marco no processo de institucionalização de políticas voltadas o patrimônio cultural no Brasil [...]”. Em 1940, ele se transformou no Departamento do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. Contudo, desde 1970, ele é conhecido como Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (SILVA; PINHEIRO, 2013, p. 8).

Em 1946, com o apoio da Unesco, foi criado o Conselho Internacional de Museus (ICOM), que define e direciona as ações e diretrizes dos museus pelo mundo. Esse Conselho possui sedes em todos os países, sendo que no Brasil é representado pelo ICOM Brasil, fundado em 1948, com sede na cidade de São Paulo (ICOM, 2017).

Já na segunda metade do século XX, em 1972, em Santiago, no Chile, aconteceu uma mesa redonda sobre a importância e o desenvolvimento dos museus no mundo contemporâneo. Esse evento permitiu novas abrangências na área da Museologia, principalmente com os ideais da Museologia Social<sup>11</sup>, e marcou, segundo Nascimento Júnior, Trampe e Santos (2012, p.12), “[...] o progresso da área de museus na região durante as quatro décadas seguintes em termos de institucionalização e cooperação [...]”.

---

<sup>11</sup> Define-se como uma vertente da Museologia que considera o museu como uma instituição dinâmica e comprometida com a sociedade. Expressões como função social dos museus, responsabilidade social, acessibilidade, igualdade, representam as linhas de força da museologia social (RECHENA, 2014, p.155).

Dentre as principais recomendações resultantes deste evento, destacam-se a intensificação dos museus em ações de cunho tecnológico e científico, de cunho educacional e que acompanhassem o desenvolvimento econômico e tecnológico em benefício próprio e das comunidades. Ressalta-se, contudo, que neste período a sociedade já estava envolta nas transformações tecnológicas e acompanhava as mudanças nos processos e suportes informacionais.

Além destas recomendações elaboradas em Santiago, existem outros dois documentos referenciais para a compreensão das práticas museológicas e, conseqüentemente, da Museologia contemporânea. O primeiro documento é a Declaração de Quebec, 1984, que questiona o compromisso social sobre os novos modelos de museus, como o ecomuseu e o museu comunitário, e solicita a colaboração internacional para o desenvolvimento de ações em benefício dessas novas estruturas.

O segundo documento é a Declaração de Caracas, 1992, que reflete sobre a Museologia Social e propõe maior integração entre os museus e a sociedade, priorizando, dentre outras coisas, a preservação do “patrimônio museal”, a formação profissional e a “captação de recursos como base para uma gerência eficaz” (ICOM, 1992).

Outras ações tem acontecido visando a melhoria dos processos museológicos, principalmente devido ao avanço das tecnologias de informação nestes espaços, com a inclusão novos suportes informacionais dentro e fora dos museus. Para melhor compreensão sobre a institucionalização dos Museus e a constituição dos novos modelos informacionais destes espaços, as próximas seções apresentam a formação profissional dos museólogos, as tecnologias de informação e as políticas públicas direcionadas aos museus.

### **2.3.1 Formação profissional em Museologia**

Assim como a Arquivologia e a Biblioteconomia, o percurso histórico do ensino da Museologia é permeado pela criação de uma instituição nacional (o Museu Histórico Nacional), a institucionalização do Ensino Superior e os entraves sociais para o reconhecimento da profissão no Brasil.

De acordo com Tanus (2013), a primeira tentativa realizada para o ensino da Museologia no país foi a criação do “Curso Técnico”, em 1922, que teria duração de dois anos e seria ministrado em parceria com o Arquivo Nacional, com a Biblioteca Nacional e com o Museu Histórico Nacional. Contudo, somente em 1932 o Museu Histórico Nacional

implantou o Curso de Museus. Este curso é considerado o primeiro do Brasil, das Américas e um dos primeiros do mundo.

Este Curso de Museus foi reconhecido como curso universitário em 1951, ao ser vinculado a Universidade do Brasil (atual UFRJ). Foi denominado como Curso de Museologia e ligado a Escola de Museologia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), em 1991. O segundo curso de Museologia criado no Brasil foi o da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em 1969, e apresentava um currículo diferenciado, com disciplinas de outras áreas como Antropologia, Filosofia e História. Na sequência, foi criado o curso de Museologia na Faculdade Estácio de Sá, que funcionou entre os anos de 1975 e 1995. Na década de 1970 foi criado primeiro curso de pós-graduação em Museologia no país (TANUS, 2013).

Contudo, o reconhecimento legal da profissão só aconteceu na década de 1980. O instrumento legal que dispõe sobre a Regulamentação da Profissão de Museólogo é a Lei nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984, e estabelece que o desenvolvimento das atividades do Museólogo é privativo aos bacharéis ou licenciados em Museologia, aos “diplomados em Mestrado e Doutorado em Museologia” e a profissionais que comprovem “exercer atividades técnicas em Museologia” há, pelo menos, cinco anos (BRASIL, 1984). O Decreto nº 91.775, de 15 de dezembro de 1985, regulamenta a Lei nº 7.287 e autoriza a criação dos Conselhos Regionais e Federal de Museologia.

Conforme Oliveira e Queiróz (2017), atualmente existem “14 cursos de graduação e cinco de pós-graduação em funcionamento no Brasil”. Araújo (2013) atribui esse aumento dos cursos de graduação ao programa do governo, o REUNI, que facilitou a criação de novos cursos de graduação em universidades federais pelo país.

### **2.3.2 Tecnologias de informação em museus**

Discutir a questão das tecnologias digitais nos museus é chamar a atenção para um dos objetos de estudo da Museologia, o objeto museal, já que atualmente, muitos desses objetos de museu “saíram” de seus espaços físicos para os ambientes digitais.

Essa mudança é vista como positiva por alguns pesquisadores, vez que facilita o acesso do público aos serviços prestados pelos museus e atende a uma camada da sociedade que não teve a oportunidade de visitar fisicamente estes ambientes. Ela reflete também nos

preceitos da Museologia Social, que modificou as formas de pensar o objeto museal e direcionou o olhar dos museus a comunidade.

Isto posto, destaca-se que a Museologia Social, dentre outras coisas, contribui consideravelmente para a aplicação de tecnologias de informação nos museus e para o acesso do público a estes equipamentos culturais. Neste aspecto, dois pontos são observados como propostas de dinamização dos serviços prestados nos museus: as páginas dos museus na internet e o uso de tecnologias assistivas nestes espaços de cultura.

Os museus estão desenvolvendo sites institucionais e redes sociais na internet visando a exposição de suas obras, além da apresentação e da divulgação das atividades realizadas nestes espaços na web. É uma maneira que estes espaços encontraram de acompanhar as transformações sociais e levar informação de qualidade a sociedade.

Há de se concordar com o pensamento de Barbosa, Porto e Martins (2012, p.3) quando esses autores afirmam que “[...] a representação no museu na web permitirá ao usuário a indagação construtiva para o conhecimento[...]” e proporcionará, além da “inclusão digital”, a “inclusão social”. Ou seja, a “presença” dos usuários nos museus via web, além de quebrar as “barreiras de tempo e espaço”, promove o acesso dos indivíduos as informações dispostas nos museus e contribui para a difusão do conhecimento na sociedade.

Sobre o uso das tecnologias assistivas, além da adaptação estrutural dos museus para receber as pessoas que possuem algum tipo de deficiência, atualmente é possível encontrar objetos configurados em 3 dimensões (3D), permitindo que os usuários toquem os objetos existentes e possam perceber, receber e sentir a informação ali retratada. Além disso, também é possível encontrar textos transcritos em Braille para que as pessoas que possuem limitações visuais consigam ter acesso ao que está descrito sobre os objetos em exposição nos museus.

Sabe-se que essa discussão vai muito além daquilo que foi aqui representado, contudo, tanto o uso das tecnologias de informação quanto as discussões sobre este tema, só são possíveis se existirem políticas públicas que auxiliem e estimulem o desenvolvimento destas questões. Para tanto, o bloco seguinte faz um breve levantamento sobre essas políticas para museus e o modo como elas se constituíram num país com pensamentos sociais tão desiguais.

### **2.3.3 Legislação e Políticas públicas em Museus**

Com base na literatura encontrada, a legislação relacionada aos museus começou, efetivamente, a ser definida com a Lei 7.287, de 18 de dezembro de 1984, que regulamenta a

profissão de museólogo. Somente na primeira década do século XXI e com a Política Nacional de Museus (PNM) é que houve o aperfeiçoamento das práticas museológicas e o reconhecimento, por parte dos governantes, da necessidade de existir uma legislação específica que atingisse esse espaço cultural.

A PNM pode ser vista como aparelho norteador das principais práticas museológicas atuais. Ela foi lançada pelo Ministério da Cultura, em 2003, em meio as comemorações do Dia Internacional dos Museus<sup>12</sup> (IBRAM, 2017). A PNM foi dividida em sete eixos programáticos:

- a) Gestão e configuração do campo museológico;
- b) Democratização e acesso aos bens culturais;
- c) Formação e capacitação dos recursos humanos;
- d) Informatização de museus;
- e) Modernização de infra-estruturas museológicas;
- f) Financiamento e fomento para museus;
- g) Aquisição e gerenciamento de acervos culturais.

Esses eixos apresentam ações a serem desenvolvidas pelo Governo Federal e pela sociedade civil. A PNM foi o ponto de partida para as principais mudanças no contexto legislativo dos museus no Brasil.

No que diz respeito a legislação, desde o Decreto nº 91.775, de 15 de outubro de 1985, que regulamenta a profissão, a publicação mais significativa sobre os museus só aconteceu em 2004, com o Decreto de 31 de maio, que instituiu a Semana dos Museus e o Dia do Museólogo<sup>13</sup>.

Ainda em 2004, o Decreto nº 5.264 instituiu o Sistema Brasileiro de Museus visando, dentre outras coisas, “promover a interação entre os museus, instituições afins e profissionais ligados ao setor, visando ao constante aperfeiçoamento da utilização de recursos materiais e culturais” (BRASIL, 2013, p. 64). Esse decreto marcou o começo da institucionalização dos museus e a sistematização de seus processos informacionais.

Em janeiro de 2009, foram publicadas as duas leis que representam as instituições museais nos moldes que se encontram atualmente. Entretanto, elas só foram regulamentadas

---

<sup>12</sup> Comemorado no dia 18 de maio.

<sup>13</sup> Conforme o decreto de 31 de maio de 2004, o dia do Museólogo é comemorado no dia 18 de dezembro.

com o Decreto nº 8.124, de 17 de outubro de 2013, e que revogou o Decreto nº 5.264, de 2004. Foram criadas as seguintes leis:

- ✓ A Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009, que institui o Estatuto de Museus, contribuiu para institucionalização dos museus, bem como para a “valorização e preservação do patrimônio cultural e ambiental e [...] a universalidade do acesso, o respeito e a valorização da diversidade cultural” (BRASIL, 2009); e
- ✓ A Lei nº 11.906, de 20 de janeiro de 2009, que dentre outras, criou o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM), vinculado ao Ministério da Cultura, com vistas à incentivar e fortalecer as ações museológicas no país.

O IBRAM, atualmente é responsável pela PNM e pela administração direta de 30 museus no Brasil, incluindo o Museu Histórico Nacional (Rio de Janeiro), o Museu do Diamante (Diamantina - Minas Gerais) e o Museu da Inconfidência (Minas Gerais).

Vistos todos estes aspectos sobre os arquivos, as bibliotecas e os museus, cabe aqui abordar as suas respectivas áreas do conhecimento nas suas relações com a Ciência da Informação (CI), área a qual esta dissertação está inserida. Desse modo, o próximo item apresenta a CI e suas representações na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia.

## 2. 4 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SUAS RELAÇÕES NA ARQUIVLOGIA, NA BIBLIOTECONOMIA E NA MUSEOLOGIA.

Ao se constituírem como instituições culturais que, a princípio, têm a finalidade de levar informação e conhecimento ao público, os arquivos, as bibliotecas e os museus apontaram algumas semelhanças com o passar do tempo. Do mesmo modo, a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia vem se solidificando como áreas do conhecimento e, assim como as suas respectivas instituições, apresentam fatores comuns de aproximações entre elas e a Ciência da Informação.

Diversos autores atribuem o surgimento da Ciência da Informação as revoluções tecnológicas e informacionais de meados do século XX. Nesta época, o mundo estava passando por um período pós II Guerra Mundial, e que foi marcado pela explosão informacional, pelo surgimento dos computadores e pela criação de associações e eventos para discutir o progresso informacional e tecnológico no mundo.

De acordo com Fonseca (2005, p. 17), “a chamada ‘explosão informacional’ exigia meios cada vez mais sofisticados e rápidos para que a informação científica e tecnológica

pudesse ser usada como recurso econômico e político”. Um fator de destaque foi o texto escrito por Vannevar Bush, “*As we may think*”, (Como nós pensamos), publicado em 1945, que identificou o problema da explosão informacional e propôs a utilização de uma máquina, o memex, como solução para o ajuste tecnológico dos problemas informacionais.

Físicos, engenheiros, matemáticos, dentre outros, dedicaram-se aos estudos sobre os processos de recuperação da informação, bem como ao desenvolvimento de pesquisas que favorecessem a criação de tecnologias científicas. Como resultado desses estudos, nasceu a Ciência da Informação.

Para Borko (1968, p.1) a CI “é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima”. A Ciência da Informação, para este autor, é como uma disciplina relacionada aos fluxos informacionais, com finalidades de acesso e uso das informações.

Outra abordagem é a de Saracevic, que vê a CI como um campo científico, uma vez que

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1996, p.48).

Saracevic (1996, p.42) caracteriza a CI sob três aspectos: pela interdisciplinaridade, pela ligação com as tecnologias de informação e pelo poder social e humano que ela possui. Segundo ele, a Ci tem característica interdisciplinar devido as suas relações com as outras áreas; tem ligação com as tecnologias de informação, pois “o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação” e tem poder social, pois essa “ultrapassa a tecnologia”, ao visar soluções na “dimensão social e humana”.

Propõe Araújo (2014, p.119-121, grifo nosso) que, além “[...] da interdisciplinaridade, ser apresentada como característica natural da área [...]”, outras duas características contribuíram para a consolidação da CI como área do conhecimento: o fato da Ciência da Informação ser uma **ciência pós-moderna** - “[...] orientada por princípios diferentes daqueles norteadores das ciências modernas, como, por exemplo, a crença na neutralidade e na completa separação entre sujeito e objeto[...]” - e por ela se situar como uma **ciência humana e social** por conta do “[...] debate mais geral sobre as especificidades das ciências humanas que atravessou diferentes disciplinas ao longo do século XX”.



Observa-se que além das questões tecnológicas e científicas, a CI também se ocupa com as questões de ordem social, pois os fenômenos ocasionados pelas tecnologias informacionais interferem nas condições sociais de acesso e uso da informação. Por outro lado, as pesquisas em Ciência da Informação são fundamentais porque favorecem o progresso das organizações e o gerenciamento das informações em qualquer formato ou suporte. Além disso, as contribuições das outras áreas permitem a instrumentalização e desenvolvimento de pesquisas a fim de melhorar a recuperação e acesso a informação.

Para Araújo (2014), o desafio contemporâneo da CI é favorecer a integração entre as ABM, uma vez que

Institucionalmente, a Ciência da Informação se desenvolveu ocupando os espaços já constituídos pela Biblioteconomia (departamentos de universidades, periódicos, associações), embora dialogando apenas com *uma parte* dela, como já discutido. Recentemente, a Ciência da Informação tem se tornado o espaço privilegiado para a institucionalização da Arquivologia e também tem contribuído para a institucionalização da Museologia em alguns contextos (ARAÚJO, 2014, p.26).

Pesquisas recentes nos campos ABM sugerem maior integração entre as áreas e o campo da Ciência da Informação. Contudo, de modo geral, ainda são poucos os estudos direcionados a este fim, bem como as discussões acerca do tema são consideradas limitadas, principalmente nos aspectos convergentes entre as áreas e a formação dos profissionais que nelas atuam.

Entretanto, ainda que pequena, e muitas vezes centrada na memória, a literatura apresenta alguns pontos de aproximação entre as áreas. Tanus e Araújo (2012), por exemplo, apresentam como fatores de aproximação a instituição, a memória, o documento, a informação e a interdisciplinaridade. Para Nogueira (2016), as conexões entre os espaços ABM podem também ser feitas através das similaridades das atividades profissionais apresentadas através da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

Ao longo dos estudos e do levantamento bibliográfico realizados com vistas a compor os capítulos que dão o suporte teórico deste estudo, dois pontos de conexão entre as áreas destacaram-se: a forma como as áreas vêm a representação da informação e o modo como elas são entendidas como áreas do conhecimento. Os tópicos a seguir apresentam algumas considerações em relação a estes pontos de conexão.

#### **2.4.1 Representação da Informação**

Apesar da informação ser um dos pontos de partida para os estudos sobre as aproximações entre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia – ou arquivos,

bibliotecas e museus – a sua definição varia conforme o documento ao qual a área está relacionada.

Rendon Rojas (2016, p.18) acredita que há um “campo informativo documental”, caracterizado por objetos (“informação, documento, fonte, fundo, linguagem documental”, entre outros), sujeitos (“usuário, profissional da informação documental, autor, comunidade”) e processos (“geração, processamento, armazenamento, busca, recuperação, uso”) que unem as áreas e que são necessários para a compreensão dos fenômenos comportamentais desses espaços de cultura.

Sinaliza Smith (2012, p. 92) que por mais que existam diferenças no campo informacional entre as áreas, o objetivo comum entre elas é a preocupação “com a organização da informação objetivando sua disponibilização”. A autora (2002, p.122) salienta que a “utilidade potencial” das informações encontradas nestes lugares asseguram a sua disponibilização conforme o suporte ou função a elas atribuídas, e “ressaltam um termo em comum (‘informação’) e se diversificam a partir dessa raiz comum, por atributos que a especificam”. Nesse sentido, os instrumentos utilizados no processo de representação da informação também contribuem para as discussões em torno das aproximações entre as áreas.

Na Arquivologia, a ideia de informação está atribuída ao documento que o gerou, ou seja, ela não está associada a informação em si, mas a sua função no documento que a produziu. Para Bellotto (2002, p. 22) “as informações arquivísticas têm a peculiaridade de ser produzidas no universo das funções/objetivos a que se propõem as entidades”, daí a necessidade de organizá-las conforme a sua origem e proveniência.

A descrição arquivística<sup>14</sup> dos documentos acontece por meio de normas como a ISAD-G<sup>15</sup> e a NOBRADE<sup>16</sup>, que estabelecem a composição e o contexto da informação no documento que a produziu, como também, segundo Fonseca (2005, p. 64), “[...] na incorporação de metadados funcionais do criador para os instrumentos arquivísticos de representação e recuperação da informação”.

Ademais, em tempos de representações digitais, o ICA-ATOM é o principal software de recuperação da descrição arquivística em espaços digitais de gestão de documentos. Ele

---

<sup>14</sup> A Descrição Arquivística é a organização dos documentos arquivísticos conforme o seu conteúdo informacional.

<sup>15</sup> Isad(g) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística.

<sup>16</sup> NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística.

facilita a busca, a identificação e a recuperação das informações arquivísticas e colabora na interação documental entre instituições.

Na Biblioteconomia, a informação está associada ao suporte onde ela se encontra. Contudo, de acordo com Maringeli (2016, p. 51) “[...] o deslocamento do suporte físico para o conteúdo dos documentos, bem como o surgimento das novas tecnologias, são questões que tem afetado as bibliotecas de modo irreversível”. Isto porque novos modelos e linguagens para a representação dessas informações estão surgindo, tornando os processos informacionais mais dinâmicos e permitindo mudanças no modo como as informações são disponibilizadas na sociedade.

Um exemplo dessas transformações é o processo de indexação e resumo de livros e periódicos. O que antes era realizado em fichas manuais, hoje pode ser feito através de equipamentos e softwares, dinamizando os serviços e agilizando o trabalho do bibliotecário. Além disso, a utilização de *tags* ou palavras-chave como mecanismos de busca via sistemas de informação em rede favorecem a rápida recuperação da informação, tanto do usuário da biblioteca quanto profissional que atua neste espaço.

Os principais instrumentos de representação da informação da Biblioteconomia, como os códigos de classificação, como a Classificação Decimal de Dewey (CDD), Classificação Decimal Universal (CDU) e o Código de Catalogação Anglo-Americano, também estão acompanhando essas mudanças e suas representações podem ser recuperadas em programas de catalogação colaborativas e computacionais como o formato MARC, e os softwares Sophia, Pergamum, entre outros.

Na Museologia, a ideia de informação está ligada ao objeto ao qual essa informação está representada. Ela pode ser encontrada através do contexto ao qual o objeto museal está inserido. Contudo, no que diz respeito a Museologia como área científica e aos museus como um sistema de informação, essas informações, ou objetos museais precisam ser trabalhados tecnicamente de modo a facilitar a recuperação das informações sobre o acervo, bem como para auxiliar no processo de construção das exposições e ações culturais promovidas nestes espaços.

Conforme Albuquerque (2012, p.231), a classificação dos objetos nos museus é realizada “[...] a partir das características dos objetos de acordo com o contexto e a função a que se presta a instituição, ou seja, seguem o tipo de museu e provavelmente suas linhas de atuação[...]”. Nesse processo de classificação dos objetos de museu também estão inseridos a descrição e localização das peças.

Os instrumentos que direcionam a representação das informações em museus são a Declaração de Princípios de Documentação em Museus e Diretrizes Internacionais de Informação sobre Objetos de Museus (MARINGELI, 2016). Estes documentos normatizam o modo como são feitos os processos de identificação e organização das informações nos museus.

Apesar da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia apresentarem formas distintas de trabalhar a informação, elas apresentam semelhanças entre si e com a Ciência da Informação ao passo em que apresentam instrumentos que normatizam e direcionam os procedimentos a serem aplicados em seus processos de representação da informação. Percebe-se que a compreensão sobre as conexões entre as áreas vão muito além daquelas apresentadas até o momento e cabem outras investigações sobre estas interações.

A seção a seguir aborda as relações entre as áreas a partir da organização do conhecimento científico, proposto pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

#### **2.4.2 Relações entre as áreas do conhecimento**

A Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia e a Ciência da Informação se constituíram como áreas do conhecimento e vem se solidificando ao longo do tempo. Contudo, o diálogo entre elas ainda é motivo de grande discussão e literatura ainda incipiente. Essas discussões surgem a partir do momento em que essas áreas são apresentadas comuns a uma grande área e que se dividem conforme os seus procedimentos metodológicos.

De acordo com a CAPES (2017), a classificação das ciências por áreas do conhecimento visa a sistematização e avaliação das atividades de pesquisa em Ciência e Tecnologia (C&T) no Brasil. Desse modo, essa classificação colabora na organização científica por áreas do conhecimento e auxilia na expansão de programas de formação profissional.

A tabela de classificação da CAPES, em vigor desde 2008, é dividida em quatro níveis: grande área, área (área do conhecimento), subárea e especialidades. Sendo

1º nível - **Grande Área**: aglomeração de diversas áreas do conhecimento, em virtude da afinidade de seus objetos, métodos cognitivos e recursos instrumentais refletindo contextos sociopolíticos específicos;

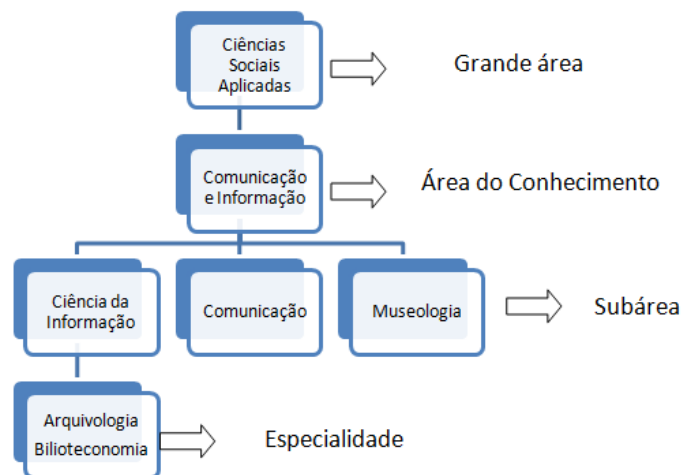
2º nível – **Área do Conhecimento** (Área Básica): conjunto de conhecimentos inter-relacionados, coletivamente construído, reunido segundo a natureza do objeto de investigação com finalidades de ensino, pesquisa e aplicações práticas;

3º nível - **Subárea**: segmentação da área do conhecimento (ou área básica) estabelecida em função do objeto de estudo e de procedimentos metodológicos reconhecidos e amplamente utilizados;

4º nível - **Especialidade**: caracterização temática da atividade de pesquisa e ensino. Uma mesma especialidade pode ser enquadrada em diferentes grandes áreas, áreas básicas e subáreas (CAPES, 2017, p.1, grifo nosso).

Ela possui nove grandes áreas e 48 áreas de avaliação do conhecimento. De acordo com essa divisão por níveis, tem-se que a Arquivologia e a Biblioteconomia são especialidades da Ciência da Informação e que essa, em conjunto com a Museologia e a Comunicação, faz parte do 2º nível (Comunicação e Informação), na grande área Ciências Sociais Aplicadas, (CAPES, 2017), conforme representado na figura 1:

**Figura 1** - Adaptação das Áreas do Conhecimento da CAPES.



**Fonte:** Adaptado da Capes (2017).

Essa representação é uma das justificativas para as construções identitárias entre Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação, uma vez que elas são tidas como áreas com afinidades epistemológicas, mas que são separadas pela diversidade e pelo modo como cada uma delas é vista no campo científico.

Um reflexo dessa classificação é que a maioria dos cursos graduação de Arquivologia e Biblioteconomia, encontram-se situados nas mesmas instalações, diferentemente dos cursos de Museologia. De acordo com Tanus, Araújo e Julião (2014), somente três cursos de Museologia estão em locais próximos aos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, são eles: a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Universidade de Brasília (UnB) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Por outro lado, essa classificação por Área do Conhecimento contribui para a interdisciplinaridade, permitindo que o profissional tenha maiores opções de escolha em relação a sua formação continuada, favorecendo, inclusive, o aumento do número de cursos

de pós-graduação no Brasil. Um relatório quadrienal também divulgado pela Capes, em 2017, revela que houve uma expansão nos programas de Pós-graduação entre os anos de 1996 e 2016, como demonstrado na figura 2:

**Figura 2** - Expansão do número de programas por área básica.

Expansão do número de programas por área básica

	1996	2006	2016
COMUNICAÇÃO	10	22	50
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*	3	7	21
MUSEOLOGIA	0	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>76</b>

\* Incluindo Biblioteconomia e Arquivologia

Fonte: Capes (2017, p. 3).

Percebe-se, na figura 2, que o aumento foi significativo entre os anos de 2006 a 2016. Segundo o relatório, o aumento foi de 127% no número de programas de pós-graduação na área de Comunicação e Informação, sendo que a “Ciência da Informação cresceu 200% e a Museologia 400%” (CAPES, 2017, p. 2).

As perspectivas contemporâneas são de que haja maior integração das áreas e entre os cursos. Embora pouco significativo, percebe-se o aumento do número de eventos e propostas de discussão sobre essa integração.

Eventos como o Encontro Latinoamericano de Bibliotecários, Arquivistas y Museólogos (EBAM) e o Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus (Integrar), além da criação, em 2012, da Associação Brasileira de Profissionais da Informação (ABRAINFO) demonstram o interesse da comunidade científica em pesquisar e promover a integração entre as áreas (ARAÚJO, 2014).

Além disso, percebe-se que os estudantes de graduação de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia também estão empenhados em promover o diálogo entre as áreas. Um exemplo a ser relatado foi o I Encontro Interdisciplinaridades – Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, que aconteceu em novembro de 2017, na cidade de Salvador, na Bahia, e foi promovido por estudantes de graduação desses três cursos, na UFBA. O evento teve como objetivo levar a discussão sobre as relações entre as áreas também para a graduação, visto que, a maioria das pesquisas sobre o tema encontra-se nos espaços da Pós-graduação, como pode ser visto nos trabalhos de Albuquerque (2012), Tanus (2013), Maringelli (2016), Nogueira (2016), entre outros.

Essas relações são reflexos do que vem sendo construído ao longo do tempo, principalmente dada as perspectivas de aproximação entre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia e a Ciência da Informação que, segundo Araújo (2014, p.9), “possibilitaria a

construção de uma zona de produção do conhecimento científico marcada pela cooperação entre as três áreas”. Ainda segundo o autor,

Aproximar a ciência da informação dessas três áreas é, assim, tentar compreender como uma cultura é produzida, reproduzida e modificada por meio das inferências dessas três instituições; é analisar a dinâmica dessas várias interferências, promovidas por atores institucionais ou não, nos distintos processos de criação, seleção, circulação e apropriação dos registros de conhecimento (ARAÚJO, 2017, p.24).

Face a isso, e visando colaborar para essa construção científica entre as áreas, o próximo capítulo apresenta as Competências em Informação, como temática focal deste trabalho e fator de aproximação entre arquivos, bibliotecas e museus.

### 3 COMPETÊNCIAS E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Os conceitos explanados neste capítulo são discutidos e explorados sob vários aspectos e, de modo geral, vem sendo estudados pela Ciência da Informação com maior frequência nos últimos anos, dado o avanço das tecnologias digitais e mudanças no cenário social, que permitem ao sujeito uma comunicação mais imediata através da interação com as redes de relacionamento social e cultural.

A extensão do termo competência se alarga além dos saberes e habilidades da pessoa humana em seu fazer diário de trabalho, que atinge as questões práticas de atuação profissional até as questões relacionadas a intervenção e convivência social, a partir da competência ou habilidade informacional individual.

De modo geral, o objetivo deste capítulo é apresentar o conceito de competências e, especificamente, elencar as competências em informação, suas dimensões e tipos de avaliações encontrados na literatura científica sobre o tema, que respaldam e sustentam esta pesquisa de mestrado. O objetivo é fundamentar o estudo e fornecer o caminho para o entendimento da atuação dos gestores de arquivos, bibliotecas e museus, além de ofertar mais uma abordagem sobre os conceitos, de modo a contribuir com pesquisas relacionadas a temática.

#### 3.1 ENTENDENDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS

O processo de formação do indivíduo, além do convívio familiar, resulta do desenvolvimento de conhecimentos e práticas profissionais, educacionais, sociais e culturais. A esse resultado dá-se o nome de competências. Logo, o desenvolvimento de competências está associado as interações dos indivíduos, de acordo com as suas qualificações e desempenhos nos campos profissional e social.

O estudo sobre competências fornece aos profissionais que trabalham com a informação disponibilizada em variados formatos e dispositivos a possibilidade de perceber a importância do desenvolvimento de habilidades e atitudes necessárias a um gestor de espaços informacionais, que vão além da simples atualização profissional, mas, sobretudo, o conhecimento necessário para sua projeção funcional e principalmente como mediadores e facilitadores de informação. Cabe aos profissionais arquivistas, bibliotecários e museólogos ofertarem de modo qualitativo e igualitário a organização, ou ao meio ao qual ele está inserido, estratégias para desenvolvimento social da pessoa humana.



O aumento da produtividade, a competitividade e a motivação são alguns dos aspectos que resultam do acompanhamento e do desenvolvimento de competências nos profissionais. Autores como Fleury e Fleury (2001) e Le Boterf (2003) estudam e analisam os conceitos das competências em seus processos de aprendizagem e aplicação.

De todo modo, a competência é vista na perspectiva do preenchimento dos vazios cognitivos do indivíduo. Ela está relacionada ao conceito da aprendizagem, da apreensão de saberes e do desenvolvimento humano, conforme as suas necessidades profissionais ou pessoais. Para Perrenoud, os trabalhos sobre competências consistem em

- primeiramente, em relacionar cada uma delas a um conjunto delimitado de problemas e de tarefas;
- em seguida, em arrolar os recursos cognitivos (saberes, técnicas, savoir-faire, atitudes, competências mais específicas) mobilizados pela competência em questão (PERRENOUD, 2000, p.13).

Afinal, qual a definição de competências? Quais são os valores atribuídos ao indivíduo para que ele venha a ser considerado um profissional competente? De acordo com o Dicionário de Administração e Negócios, o verbete competência é a “capacidade pessoal para realizar eficientemente uma tarefa” (DUARTE, 2011, p.232). O glossário de termos técnicos da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sinaliza que a competência é a

capacidade de articular e mobilizar condições intelectuais e emocionais em termos de conhecimentos, habilidades, atitudes e práticas, necessários para o desempenho de uma determinada função ou atividade, de maneira eficiente, eficaz e criativa, conforme a natureza do trabalho (OIT, 2002, p.22).

Para Le Boterf (2003), a competência profissional está associada a administração da complexidade, que obedece a um conjunto de saberes que se caracterizam em:

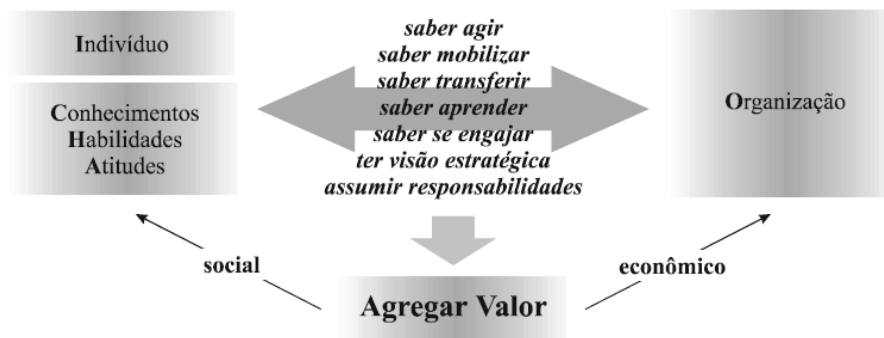
saber agir com pertinência; saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional; saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos; saber transpor; saber aprender e aprender a aprender; saber envolver-se”. (LE BOTERF, 2003, p.38).

Trabalhar essas questões no indivíduo significa ampliar o conhecimento sobre determinados elementos, assumir ou transferir responsabilidades e identificar oportunidades até então não percebidas. Fleury e Fleury acreditam que as competências são baseadas em saberes que são adquiridos ao longo da vida e que agregam valores ao indivíduo e a organização. Esses autores (2001, p.188) acreditam que a competência é resultado de “[...] um saber agir responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Ainda de acordo com Fleury e Fleury, o desenvolvimento das competências se dá quando o indivíduo põe em prática seus conhecimentos, habilidades e atitudes (conjunto de

saberes) e tem como resultado a agregação de valores sociais e econômicos, tanto para si, como para a organização, conforme apresenta a figura 3.

**Figura 3** - Competências como fonte de valor para o Indivíduo e para a Organização



Fonte: FLEURY; FLEURY (2001, p. 188)

Com base nessas relações, acredita-se que o ambiente ao qual o indivíduo está inserido é fundamental para o desenvolvimento de suas competências. A medida em que o indivíduo interage, sua capacidade cognitiva aumenta e, em consequência disso, facilita o desenvolvimento das competências por ele adquiridas.

Castells (1999) afirma que a sociedade vivencia a “Era da Informação”, ou “informacionalismo” e que estão todos conectados por “redes de informações” que favorecem o estabelecimento de relações e interações homem-máquina. Para ele (1999, p. 23), “nossas sociedades estão cada vez mais estruturadas em uma oposição bipolar entre a Rede e o Ser”, consequentemente, essas interações exigem que o sujeito esteja cada vez mais apto a lidar com as tecnologias digitais e informacionais, desenvolvendo competências específicas para suprir as necessidades da sociedade.

O avanço das ferramentas e suportes informacionais, a busca por conhecimento e ampliação de habilidades tecnológicas e digitais têm mobilizado tanto as organizações como os indivíduos em busca de informações e conhecimento. Um indivíduo que trabalha com a informação, por exemplo, tem a oportunidade de desenvolver novas competências, baseadas nos conhecimentos, habilidades e atitudes que ele possui em conformidade com o que a empresa lhe oferece ou com a função que lhe é atribuída, além da atenção que deve ser dada ao contexto social contemporâneo.

Nesse ambiente, há um tema em constante expansão na CI que é a Competência em Informação, enfatizando a capacidade do indivíduo de lidar com a informação de modo efetivo e eficaz, afinal a sociedade em que vivemos é plural.

Compartilha-se a informação e constroem-se elos com a diversidade. Portanto, as tecnologias de informação e de comunicação e as formas de utilizá-las necessitam de processos a serem desenvolvidos para atender a uma geração do conhecimento e do uso de tecnologias da informação que se modificam a cada instante. O processo envolvido em captar, processar, comunicar informações deve ser dotado de qualificação para o exercício do trabalho de quem organiza e media informação para essa sociedade, podemos dizer, de profissionais competentes em informação.

### 3.2 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Inicialmente os estudos sobre a *information literacy*, competência em informação, eram direcionados a estudantes e usuários de bibliotecas, a fim de compreender o modo como esses sujeitos lidavam com a informação e com os processos de aprendizagem.

O pioneiro nos estudos sobre o tema foi Zurkowsiki, em 1974, com a publicação do relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*. Zurkowsiki acreditava no uso da informação para a resolução de problemas e recomendava que as nações observassem e desenvolvessem a *information literacy* em espaços além das bibliotecas (DUDZIAK, 2001).

Na década de 1980, dois fatos foram significativos para a construção histórica dos estudos sobre as competências em informação. Primeiro, Karol C. Kuhlthau apresentou um modelo de aprendizagem a partir dos processos de busca e acesso de informações. O segundo, 1989, a *American Library Association* (ALA) publicou o *Presidential Committee on Information Literacy*, ressaltando a importância da *Information Literacy* para a sociedade e recomendando a interação entre a biblioteca e a escola como participantes nos processos de aprendizagem e desenvolvimento da *Information Literacy*. Na década de 1990, seguindo o modelo proposto pela ALA e por Kuhlthau, surgiram diversos programas e os estudos sobre as competências informacionais<sup>17</sup>, permitindo o avanço nas pesquisas e a abrangência do tema (DUDZIAK, 2003).

---

<sup>17</sup> Termo utilizado na época para definir a *information literacy*.

No Brasil, as publicações informam que os estudos sobre essas competências iniciaram nos anos 2000, direcionados ao estudo de educação de usuários. Autores como Belluzzo (2003; 2015), Dudziak (2001; 2003; 2010), Borges (2011) e Vitorino (2009; 2016) dedicam-se aos estudos sobre competências em informação. Alguns destes autores trabalham com a competência em informação na perspectiva educacional, do letramento e educação do usuário, outros trabalham na perspectiva da formação profissional e do uso de tecnologias. Este último apresenta-se como elemento comum a todas as pesquisas sobre o tema.

Inicialmente estudados como competências informacionais ou letramento informacional, este termo é conhecido atualmente no Brasil como competência em informação. Ele foi proposto e aceito durante uma mesa redonda no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), realizado em Natal/RN, em 2004 (HATSCHBACH; OLINTO, 2008). Além disso, em pesquisa realizada por Horton Júnior (2013), na tentativa de padronizar as terminologias sobre as Competências em Informação em pesquisas da UNESCO pelo mundo, foi identificado que o termo “Competência em Informação” era o mais adequado para representar o Brasil nestes estudos.

Com o avanço das pesquisas e o surgimento de novas ferramentas de informação, além dos termos já conhecidos – alfabetização informacional, competência em informação, *information literacy*, competência informacional -, outros termos surgiram como extensão ou complemento das competências em informação em ambientes digitais.

Dudziak (2010) apresenta o termo Competência em Informação e Midiática, pois há um diálogo entre os conceitos de competência em informação e competência midiática que se complementam ao mesmo tempo. Segundo a autora (2010, p.13), elas se complementam a medida que a primeira “[...] está centrada no processo investigativo que se renova constantemente e modifica o sujeito [...]” e a segunda “[...] centra-se mais nas formas de acesso, análise, avaliação e criação de mensagens em diferentes meios [...]”.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), tem, em pesquisas recentes, utilizado o termo “Competência em Informação e Mídias (*Mídia and Information Literacy – MIL*)” que abrange o uso coerente das mídias e o modo como o usuário obtém e dissemina as informações, pois ela “consiste no conhecimento, nas atitudes e na soma das habilidades necessárias para saber quando e quais informações são necessárias, onde e como obter essas informações, como avaliá-la e organizá-la de modo crítico e utilizá-la de forma ética” (UNESCO, 2014, p.104, tradução nossa).

Outro termo utilizado para ampliar os estudos sobre a Competência em Informação em ambientes digitais é apresentado por Borges (2011) como “Competências Infocomunicacionais”, e traz uma nova perspectiva de estudos sobre o comportamento e necessidades dos indivíduos na busca por informação e o modo como ele se comunica nestes ambientes.

Borges (2011, p.147, grifo nosso) argumenta que este termo diz respeito às interações do indivíduo em ambientes digitais e o desenvolvimento de suas competências, uma vez que “as competências ora ligam-se à capacidade de localizar, avaliar e aplicar a informação - competência em informação -, ora referem-se à necessidade de estabelecer relações, negociar, argumentar – competências em comunicação”.

A variedade de estudos e terminologias sobre Competência em Informação e seus reflexos na sociedade são importantes porque apresentam e representam o desenvolvimento do indivíduo diante do acesso e uso da informação e o comportamento destes frente as tecnologias de informação.

No campo profissional, os estudos sobre Competências em Informação eram direcionados a bibliotecários, pois estes são considerados profissionais da informação<sup>18</sup>. Entretanto, o aumento de estudos sobre o tema incentivaram pesquisadores a incluir a atuação dos arquivistas e de outros profissionais em seus estudos sobre as competências em informação.

Na Museologia, diferentemente da Arquivologia e da Biblioteconomia, essa temática ainda não é muito discutida. O que se tem percebido é que os museus na contemporaneidade também foram se adaptando as novas formas de acesso a informação e vêm se adequando e aprimorando as formas de disponibilizarem os seus variados acervos para a comunidade. Silva (2017) ao abordar a temática dos museus digitais reflete sobre as questões relacionadas aos

---

<sup>18</sup> De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2017), somente os bibliotecários, documentalistas e analista de informações (pesquisador de informações em rede) estão na família dos profissionais da informação, que é a família com o código 2612; já os arquivistas e museólogos pertencem à mesma família, de código 2613.

Essa diferenciação pode ser explicada com base na descrição sumária das atividades destes profissionais. Segundo a CBO, enquanto os arquivistas e museólogos dentre outras tarefas “preparam ações educativas ou culturais, planejam e realizam atividades tecnico-administrativas, orientam a implantação de atividades técnicas, dão acesso à informação e conservam o acervo”, os bibliotecários “tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e a geração de conhecimento”.

processos de “musealização com competência tecnológica”, “relações sociais” e “ciberterritório” nesses espaços culturais e enfatiza:

O design de sistemas de informação e espaços (digitais ou reais), suportes de memória, projeta as ações, também subjetividades humanas. Organizar a memória é projetar futuro. Organizar informações é projetar uma sociedade. Vimos que existe uma relação estreita entre o organizar, hierarquizar e produzir informações para serem salvaguardadas em espaços de memória, com as condições oferecidas pelos processos sociais e históricos que acaba por lhes dar forma. Assim, a concepção de museus e seus sistemas de informação e documentação não são abstrações criativas, mas o resultado concreto de um embate entre o desejo e o contexto socioeconômico (SILVA, 2017, p.120).

Pensando por esta ótica é impossível dissociar a competência em informação nos espaços de museus diante da evolução tecnológica. Estudos sobre tal temática é imperativo, embora a falta de fontes de informação e referências bibliográficas sobre as competências em informação direcionadas aos museólogos dificultem a compreensão e estudo sobre o tema em relação a área. Contudo, essa barreira não impede que o foco seja desviado, pois os estudos sobre essas competências abrangem todas as atividades realizadas nos museus, principalmente o estudo de público (ou de usuários), a gestão de museus e as tipologias museológicas.

Independente da forma ou do espaço onde o indivíduo desenvolve a competência em informação, é consenso entre os autores que ela requer aprendizado contínuo e facilita os processos de busca de soluções para as necessidades informacionais destes indivíduos e da sociedade. O modo como ele aplica os saberes informacionais está diretamente relacionado a sua aprendizagem, pois, conforme Belluzzo e Feres (2015, p.8), o desenvolvimento das competências em informação “[...] capacita os indivíduos para o acesso, a seleção, a gestão e a avaliação da informação necessária à vida profissional, social ou pessoal”.

Pode-se afirmar, portanto, que a competência em informação é atribuída a um conjunto de saberes que reforçam as práticas dos profissionais que lidam com a informação e seus processos, especificamente, profissionais de arquivos, bibliotecas e museus, quando utilizando seus recursos cognitivos, lidam com objetos informacionais de forma contextualizada. De forma hábil selecionam, adaptam e modelam as informações necessárias, para de forma competente e criativa gerir espaços sociais e culturais e disponibilizar informação a pessoa humana.

O conceito de Competência em Informação pode ser analisado em diferentes perspectivas teóricas e conceituais. De modo geral, destacamos alguns estudos e compreensões de interesse desta pesquisa e estão apresentados na sequência deste capítulo.

### 3.2.1 Perspectivas conceituais da Competência em Informação

No estudo da literatura sobre o tema, foi possível perceber que não há uma definição exata sobre o que, de fato, é a Competência em Informação, pois a cada estudo surge uma nova perspectiva sobre o tema. Contudo, em linhas gerais, a competência em informação refere-se a forma como o indivíduo lida com a informação nos mais variados suportes e que tem a aprendizagem continuada e as tecnologias de informação como os principais fatores para o seu desenvolvimento.

Verificou-se ainda, que os espaços informacionais e tecnológicos têm sido ampliados constantemente com práticas que agregam valores tanto aos profissionais que neles atuam quanto a sociedade que deles precisam e estes fatores vem contribuindo para a ampliação dos estudos sobre competências em informação.

A partir disso, as definições que serviram de base para o desenvolvimento desta seção, encontram-se fundamentadas nos seguintes autores: *American Library Association* (ALA, 2016), Belluzzo (2013), Bruce (2003) e Dudziak (2001). Eles têm a ideia comum da Competência em Informação como um processo da aprendizagem que facilita a interação entre os indivíduos e os recursos informacionais, além de auxiliar na construção do conhecimento e do aprendizado ao longo da vida.

De acordo com a ALA (2016), a competência em informação corresponde ao modo como o indivíduo lida com a informação e como ele a aplica em suas vivências ao longo da vida. É um saber que resulta no uso crítico e ético da informação para o desenvolvimento tanto do indivíduo quanto da sociedade.

A competência em informação é o conjunto de habilidades integradas que abrange a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e participação ética nas comunidades de aprendizagem (ALA, 2016, p.03, tradução nossa).

A Associação acredita que a competência em informação faz parte de um movimento de reforma educacional do Ensino Superior, que se destaca pela formação de profissionais que saibam utilizar a informação de modo crítico e ético, bem como uma estratégia de crescimento profissional e social, ao longo da vida.

Belluzzo e Feres (2015, p.14-15) acreditam que o desenvolvimento e a aplicação da competência em informação “[...] envolvem também um conceito que está relacionado diretamente com o aprendizado e a capacidade de criar significados a partir da informação”, para a criação de novos conhecimentos. Além disso, as autoras complementam que a

competência em informação caracteriza-se por “diferentes concepções” relacionadas da seguinte forma:

Digital – concepção com ênfase na Tecnologia da Informação e da Comunicação;  
 Informação propriamente dita – concepção com ênfase nos processos cognitivos;  
 Social – concepção com ênfase na inclusão social, consistindo em uma visão integrada de aprendizagem ao longo da vida e exercício de cidadania (BELLUZZO; FERES, 2015, p.17).

Isto posto, a competência em informação na sociedade contemporânea, segundo Belluzzo (2013, p.68), é fundamental para a cidadania, para o crescimento econômico e para a empregabilidade.

De acordo com Bruce (2003, p. 289) a competência em informação “[...] se trata de uma ‘habilidade genérica’ muito importante que permite que as pessoas possam, de modo eficaz, tomar decisões e resolver problemas de pesquisa [...]”. De acordo com a autora, essas competências apresentam-se em sete categorias e são desenvolvidas conforme a relevância e o interesse do indivíduo, a partir do uso das tecnologias de informação e da forma como o indivíduo as utilizam. São elas:

**Quadro 1** – Categorias de competências em informação

<b>CATEGORIAS DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO</b>	
<b>Categorias</b>	<b>Concepções</b>
Baseada nas tecnologias de informação	Uso das tecnologias de informação para a recuperação e comunicação da informação.
Baseada nas fontes de informação	O conhecimento das fontes de informação ajuda a encontrar rapidamente a informação desejada.
Baseada na informação como processo de execução	Os processos estão ligados às estratégias do indivíduo no uso das informações e resolução de problemas. Varia de pessoa para pessoa.
Baseada no controle da informação	Tem a ver com o uso de ferramentas (manuais, cognitivas ou tecnológicas) que assegurem a rápida recuperação da informação.
Baseada na construção do conhecimento	Uso crítico e ético da informação a fim de construir bases sólidas de conhecimento.
Baseada na extensão do conhecimento	Tem a competência em informação como uma extensão do conhecimento e inclui as experiências individuais para o desenvolvimento de ideias novas e criativas.
Baseado no saber	Diz respeito a adoção de juízo de valor sobre a informação e o seu uso.

Fonte: Adaptado de Bruce (2003).

O desenvolvimento dessas categorias depende do modo como cada indivíduo experimenta a busca, o acesso e o uso das informações. Com isso, tem-se que a competência em informação pode ser estudada sob diferentes perspectivas. Hatschback e Olinto (2008, p.28) assinalam que



a competência em informação tem vários enfoques, recebe aportes de várias áreas, permitindo o trabalho de uma perspectiva interdisciplinar, abordando questões como as novas formas de acessar, utilizar, analisar e avaliar a informação, atendendo às exigências atuais do mundo acadêmico e profissional, para construir novos conhecimentos e servir de instrumento para o uso da informação como fator de inclusão social.

A inclusão social e sua representação no desenvolvimento de competência em informação é um tema que vem sendo retomado pela Ciência da Informação, especificamente no Brasil, pelo entendimento de que a sociedade carece de auxílio, principalmente no que tange a informação e aos avanços tecnológicos que possibilitam novos modos de acesso as fontes de informação, pois, para que esse acesso aconteça, é preciso ser competente e ter conhecimentos e habilidades para lidar com as tecnologias digitais e, principalmente, saber selecionar as informações disponíveis. Ser competente em informação é ser também um leitor crítico do que está sendo ofertado na rede, desse modo Beluzzo e Feres (2016) enfatizam questões relevantes no atual contexto social.

Ressalta-se, ainda, que precisamos considerar que a característica marcante do atual cenário social é de total complexidade e incertezas nas mais variadas esferas: na economia, na política, na cultura e, principalmente na educação, área que certamente deverá cada vez mais estar voltada para ações estratégicas de atenção primária às necessidades das pessoas que vivem em uma sociedade caracterizada por mudanças constantes e ágeis e, onde a informação – como acessá-la e usá-la com inteligência e criatividade para a construção do conhecimento e sua aplicação à realidade social – se tornou um bem de valor que se denomina ‘competência em informação’. (BELLUZZO; FERES, 2016, p. 132).

Alinhado a isso, a Declaração de Alexandria sobre competência em informação e o aprendizado ao longo da vida (2005, p.1) afirma que a Competência em Informação “é um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações”. Já a Declaração de Maceió sobre a competência em informação (2011) afirma que as associações profissionais devem promover cursos de capacitação a fim de possibilitar o desenvolvimento de competências em informação dos profissionais visando atingir as “tendências contemporâneas” da sociedade.<sup>19</sup>

Os estudos de Dudziak (2001) apontam que a Competência em Informação facilita o “aprender a aprender”, de modo independente e ao longo da vida, a partir das interações do

---

<sup>19</sup> A Declaração de Alexandria (2005) e Declaração de Maceió sobre Competência em Informação: cenários e tendências (2011) são compromissos firmados por participantes de eventos internacionais sobre os estudos das Competências em Informação. Além destas, existem outras Declarações sobre Competências em Informação como, por exemplo, a de Praga, 2011, a de Lima, 2009 e a de Fez 2011.

indivíduo com o ambiente e com os recursos informacionais disponíveis. Ela define a Competência em Informação (*Information Literacy*) como

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001, p.143).

Dudziak (2003, p.29-30) ainda sinaliza que os componentes que sustentam a *information literacy*, competência em informação, são “o processo investigativo, o aprendizado ativo, o aprendizado independente, o pensamento crítico, o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida”. Isto é, o desenvolvimento das competências em informação está atrelado diretamente ao aprendizado e ao modo como o indivíduo usa esses conhecimentos em benefício próprio ou da sociedade.

Face a isso, estas concepções caracterizam a competência em informação como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes intrínsecos tanto ao meio digital como ao meio social que permitem ao profissional trabalhar com a informação de modo adequado, conforme a sua necessidade e a necessidade do público ao qual ele trabalha. Contudo, elas vão de encontro a realidade de muitos países, inclusive o Brasil, onde a falta de políticas públicas eficientes dificultam o acesso dos indivíduos aos recursos tecnológicos e informacionais, bem como a melhoria dos espaços e unidades de informação para que os usuários tenham acesso a informação e os profissionais consigam trabalhar de modo eficaz e eficiente.

Visando o aperfeiçoamento dos serviços e o desenvolvimento das competências em informação, diversos pesquisadores utilizam a avaliação de competências para propor melhorias aos processos informacionais e preencher as lacunas existentes nos espaços informacionais. A próxima seção deste capítulo apresenta alguns métodos de avaliação de competências em informação que podem ser trabalhados nos arquivos, nas bibliotecas e nos museus.

### 3.3 AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

De certo modo, o ato de avaliar competências em informação visa verificar e promover o desenvolvimento do indivíduo ao longo das suas atividades. A avaliação pode acontecer de diversas formas, seja no trabalho, na escola, no convívio entre sujeitos, entre outros modos.

Conforme Arenas (2007), a avaliação é um “ciclo” e deve ser repetido sempre que se julgar necessário. Ou seja, a avaliação pode e deve ser feita sempre que for preciso, visando o

aperfeiçoamento e a melhoria das atividades. Em se tratando de avaliação de competências em informação, ressalta-se que este tipo de avaliação é

uma atividade sistemática e contínua, integrada no processo educacional que visa fornecer informações máximas para melhorar esse processo, reajustando seus objetivos, revisando criticamente planos e programas, métodos e recursos e facilitando a máxima ajuda e orientação aos alunos (ARENAS, 2007, p.215).

A avaliação de competências, para Santos (2011, p.51) tem como função “apontar, acompanhar e possibilitar a apropriação dos aspectos que devem ser trabalhados nos programas de competências e no aproveitamento dos discentes, indicando a necessidade de adaptação e aperfeiçoamentos”. Assim sendo, a avaliação das competências em informação é fundamental porque facilita a revisão ou o ajuste de métodos e processos, auxilia na produção e construção das atividades e permite a retroalimentação dos sistemas organizacionais e educativos.

Inicialmente os estudos sobre a avaliação de competências em informação eram direcionados aos estudantes e frequentadores de bibliotecas. Com o avanço das observações sobre o tema, os pesquisadores foram percebendo que era fundamental considerar que a avaliação dessas competências poderiam, também, ser direcionados aos profissionais que têm a informação como ferramenta de trabalho. Atualmente, já é possível encontrar estudos que trazem outros sujeitos, não somente os bibliotecários, em pesquisas sobre essa temática.

A avaliação das competências em informação dos profissionais pode ser vista como ponto de partida para o aperfeiçoamento da sua atuação enquanto gestor de unidade de informação, de modo a suprir tanto as suas quanto as necessidades informacionais da organização e do público atendido por ela. Desse modo, acredita-se que é possível e necessário que o gestor conheça o que está ao seu redor, entendendo a sociedade que o cerca e a si mesmo. O desenvolvimento pessoal é particular, mas influencia nas atividades práticas.

Autores vêm se debruçando sobre os instrumentos de avaliação de competências e ainda sobre indicadores para observação de competências infocomunicacionais como Borges e Cerqueira (2016), Jesus (2016) e Brandão (2017). A seção a seguir apresenta alguns instrumentos de avaliação de Competências em Informação identificados nas leituras realizadas para a escrita dessa dissertação.

### 3.3.1 Instrumentos de avaliação de competências em informação

Os instrumentos utilizados no processo de avaliação de competências em informação são necessários porque é através deles que se pode chegar a um resultado próximo da precisão no final das avaliações desse tipo de competência.

Para Santos (2011, p.60) “a escolha dos instrumentos é feita de acordo com os objetivos e recursos da instituição e da disponibilidade dos pesquisados para responder”. Além disso, a forma de análise dos dados dependerá do tipo de instrumento escolhido pelos avaliadores.

A literatura apresenta diversos tipos de instrumentos de avaliação em competências em informação. Com base nos estudos de Santos (2011) e Jesus (2016), os instrumentos mais utilizados são: o questionário, o Survey, a entrevista, o grupo focal, o mapa conceitual, o portfólios, a rúbrica e o paper trail. Eles são definidos do seguinte modo:

**Quadro 02** – Instrumentos de Avaliação de Competências em Informação.

<b>Instrumentos de Avaliação de Competências em Informação</b>	
<b>Instrumento</b>	<b>Definição</b>
Questionário	Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo (MARCONE; LAKATOS, 2003 p.201).
Survey	Podem produzir resultados mais representativos da população que está sendo pesquisada do que outras técnicas, por coletar mais dados do que elas. Esta característica é importante quando se pretende trabalhar com uma população ampla, pois facilita a organização dos dados em larga escala (MATA, 2012, p.150).
Entrevista	Uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador. Ela tem o objetivo de construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes com vistas a este objetivo (MINAYO, 2012, p.64).
Grupo Focal	É uma entrevista face-a-face com um grupo, que pode ser de seis até 20 pessoas, e foca um assunto ou tópico específico. Pode durar cerca de vinte minutos à uma hora e meia. (MATA, 2012, p.150).
Mapa Conceitual	É uma representação gráfica da forma como as pessoas organizam seu conhecimento. Ele oferece oportunidades únicas para ajudar os estudantes a integrar conceitos novos à sua base de conhecimento prévios sobre o processo de busca, avaliação e uso da informação (MATA, 2012, p.150).

Portfólio	Consiste na acumulação do trabalho do estudante ao longo do tempo e integrado a um pacote final de produtos de HI <sup>20</sup> . Os portfólios são técnicas úteis de monitoramento porque oferecem aos alunos a possibilidade de ver como seus produtos de aprendizagem se integram ao produto final (LAU, 2008, p.45).
Rúbrica	Uma rubrica é um monitoramento estruturado de maneira precisa que orienta os alunos à consecução de resultados positivos. Incluem, normalmente, uma lista graduada dos atributos que os alunos devem desenvolver em suas atividades de aprendizagem (LAU, 2008, p.44).
Paper Trail	Os alunos escrevem um ensaio que inclui uma reflexão sobre seu próprio processo de pesquisa informacional, com a finalidade de identificar o que funcionou, o que deixou de fazer e quais os aspectos da pesquisa que poderiam ter modificado para melhorar este processo (SANTOS, 2011, p.66).

**FONTE:** Adaptado (SANTOS, 2011; JESUS, 2016), com base em Marcone e Lakatos (2003), Mata (2012), Minayo (2012), Lau (2008) e Santos (2011).

De acordo com as fontes consultadas, estes instrumentos são direcionados aos relatos das Competências em Informação dos estudantes, tanto em bibliotecas escolares como em Universidades. Contudo, eles também podem ser aplicados como coleta de dados em pesquisas direcionadas a profissionais, a exemplo desta pesquisa que utilizou a entrevista como instrumento de coleta de dados.

Após o entendimento do processo de avaliação e observação das competências, o seguimento deste capítulo diz respeito aos padrões de competência em informação, nos quais este estudo se baseou para traçar o instrumento que norteou a análise das entrevistas com os gestores dos espaços ABM apresentados neste estudo.

### 3.3.2 Padrões de Competências em Informação

Para que a avaliação das competências em informação aconteça é preciso que os seus procedimentos estejam pautados em diretrizes ou instruções que fundamentem, dêem sentido e validem este processo.

Conforme Furtado e Alcará (2015), desde o ano 2000 estes padrões de competência em informação vêm sendo publicados a fim de dinamizar e auxiliar os estudos sobre o tema. Diversas organizações internacionais, como a *American Library Association* (ALA) e a

<sup>20</sup> HI – Habilidade em Informação.

*International Federation of Library Association and Institute* (IFLA) elaboraram padrões de avaliação que norteiam diversas pesquisas sobre as competências em informação.

Os dois padrões apresentados a seguir são exemplos dos padrões que podem ser utilizados nos processos de avaliação dessas competências e que são recomendados por instituições internacionais, responsáveis por estudos sobre essa temática. Apesar destes padrões serem direcionados a avaliação de estudantes e usuários de centros de informação, eles podem ser adaptados por pesquisadores conforme o tipo de avaliação e necessidade da organização.

### 3.3.2.1 Padrões American Library Association (ALA)

A American Library Association (ALA) é uma organização fundada por bibliotecários americanos e que se dedica a estudar e propor soluções inovadoras para o cenário da Biblioteconomia, visando o acesso do público a informação e ao conhecimento. Dentre as suas publicações encontra-se o documento *Information Literacy Standards for Hight Education*, de 1989, que aborda a questão das competências em informação na educação e que contou também com a contribuição da *Association of College and Research Library* (ACRL) em sua elaboração.

Essa publicação apresenta a Competência em Informação como a base para o aprendizado ao longo da vida. Além disso, a apresenta como um desafio para os indivíduos em meio a uma sociedade cada vez mais tecnológica, ao afirmar que “[...] a informação está disponível através de vários meios de comunicação, incluindo gráficos, auditivos e textuais, e estes apresentam novos desafios para indivíduos em sua avaliação e compreensão” (ALA, 2000, p.02).

Neste documento encontram-se os padrões para avaliar as competências em informação dos estudantes do ensino superior. A figura 4 apresenta os cinco padrões que podem ser encontrados no documento:

**Figura 4:** Padrões de Competência em Informação da ALA/ACRL.



**Fonte:** Adaptado ALA/ACRL (1989).

O primeiro padrão diz respeito a natureza e as necessidades de informação dos usuários. O segundo, relaciona a eficácia e a eficiência o acesso à informação, conforme o método e as estratégias de busca. O terceiro padrão visa compreender o modo como o usuário avalia criticamente a informação. O quarto padrão verifica a aplicação e o uso das informações. O quinto, e último padrão, diz respeito ao entendimento social e ético na utilização das informações encontradas.

Furtado e Alcará (2015) apresentam esses padrões como estágios, divididos em: necessidade, acesso, avaliação, uso e questões éticas.

O estágio NECESSIDADE determina a natureza e a extensão da informação necessária, por meio de quatro indicadores e seus respectivos resultados. O ACESSO prevê o acesso à informação de forma efetiva e eficiente e a AVALIAÇÃO preconiza que as informações e suas fontes sejam avaliadas de forma crítica, incorporando a informação selecionada em sua base de conhecimento e sistema de valores. O USO remete a utilização da informação de forma individual ou coletiva, para cumprir um propósito específico e as QUESTÕES ÉTICAS indicam o cuidado, por meio da compreensão de temas econômicos, legais e sociais para o acesso e uso da informação (FURTADO, 2015, p.13).

Além dos cinco padrões, o documento apresenta vinte e dois indicadores e oitenta e seis resultados esperados. Os indicadores representam o passo-a-passo a ser observado para que o objetivo desses padrões sejam alcançados.

### 3.3.2.2 Padrões da International Federation of Library Association and Institute (IFLA)

A *International Federation of Library Association and Institute* (IFLA) é um órgão internacional, sem fins lucrativos, que tem o objetivo de estudar e acompanhar os interesses e serviços das bibliotecas e dos bibliotecários pelo mundo.

A IFLA, ao longo dos anos, publicou vários documentos e recomendações relativos às práticas em bibliotecas. Dentre estes documentos estão *As Diretrizes sobre o desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente*, publicado em 2007 e traduzido por LAU em 2008. Estas diretrizes trazem as competências em informação como uma das ações que caracterizam as habilidades em informação e a aprendizagem permanente.

No documento, a competência em informação é uma das condições que contribuem para o desenvolvimento dessas habilidades. O documento descreve o desenvolvimento de habilidades em informação como um “processo de busca da informação e a competência para utilizá-la” (LAU, 2008, p.08).

Nestas diretrizes é possível encontrar uma “proposta de padrões internacionais” para o desenvolvimento das habilidades em informação. Inicialmente, estes padrões foram criados para avaliar as habilidades em informação das bibliotecas pertencentes a comunidade IFLA, mas podem ser utilizados integralmente ou adaptados de acordo com “[...] as necessidades da organização ou país” (LAU, 2008, p.16).

Dada a sua abordagem e abrangência, eles vêm sendo aplicados, ou servem como base, para diversas pesquisas de avaliação de competências em informação por, de acordo com Lau (2008, p.16), oferecer “[...] valor também para aqueles que necessitem começar um programa de desenvolvimento de habilidades em informação e necessitam do apoio de uma estrutura conceitual[...]”. Essa inferência justifica a utilização desses padrões para o desenvolvimento dos indicadores de Competências em Informação que deram suporte a esta pesquisa.

Os padrões do IFLA para o desenvolvimento das competências em informação estão atrelados a três componentes básicos: **acesso** – “o usuário acessa a informação de modo eficaz e eficiente”, **avaliação** – “o usuário avalia a informação de maneira crítica e consciente” e o **uso** – “o usuário aplica/usa a informação de maneira precisa e criativa” (LAU, 2008, p.16-17). Estes componentes são justificados pelos seus indicadores e suas aplicações. De acordo com o quadro 3, eles estão dispostos do seguinte modo:



**Quadro 3** : Componentes básicos para o desenvolvimento de Habilidades em Informação – IFLA

<b>COMPONENTES BÁSICOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES EM INFORMAÇÃO</b>		
<b>COMPONENTES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>APLICAÇÃO</b>
<b>ACESSO</b>	Definição e articulação de necessidades de informação	Define ou reconhece a necessidade de informação.
		Decide fazer algo para encontrar a informação.
		Expressa e define a necessidade de informação. Inicia o processo de busca.
	Localização da informação	Identifica e avalia as fontes potenciais de informação.
		Desenvolve estratégias de busca.
		Acessa fontes de informação selecionadas.
		Seleciona e recupera a informação.
	<b>AVALIAÇÃO</b>	Avaliação da informação
Generaliza e interpreta a informação.		
Seleciona e sintetiza a informação.		
Avalia a exatidão e relevância da informação recuperada.		
Organização da informação		Ordena e categoriza a informação.
		Reúne e organiza a informação recuperada.
		Determina qual a melhor e maior utilidade.
<b>USO</b>	Uso da informação	Busca novas formas de comunicar, apresentar e usar a informação.
		Aplica a informação recuperada.
		Apreende ou internaliza a informação como conhecimento pessoal.
		Apresenta o produto da informação.
	Comunicação e uso ético da informação	Compreende o uso ético da informação.
		Respeita o uso legal da informação.
		Comunica o produto da informação com reconhecimento da propriedade intelectual.
		Usa os padrões para o reconhecimento da informação.

**Fonte:** Adaptado de Lau (2008, p.16-17).

Cada componente possui características específicas e que se justificam a medida que se avalia o contexto das competências em informação e suas relações com as atividades dos profissionais que trabalham em espaços de difusão do conhecimento.

Após o referencial teórico em que esta dissertação se pautou e com um panorama sobre a construção histórica de arquivos, bibliotecas e museus e suas respectivas áreas do

conhecimento, onde os profissionais gestores destes espaços são formados, no próximo capítulo encontram-se o material e o método empregados nesta pesquisa, iniciando com a identificação dos ambientes onde aconteceram as entrevistas com os gestores. Em seguida, apresenta-se os indicadores de competência em informação desenvolvidos e o percurso metodológico seguido durante o estudo.

## 4 MATERIAL E MÉTODO

O ato de pesquisar é inerente ao ser humano. Através dele é permitido que o indivíduo se desenvolva e aperfeiçoe suas práticas cotidianas. Normalmente, a vontade de pesquisar surge através de dúvidas ou questionamentos acerca de um objeto, fato, ocasião, entre outros. Muitos são os mecanismos utilizados, desde uma simples leitura até o desenvolvimento de grandes teorias e projetos. Existem diversos tipos de pesquisa, inclusive a que norteia esse trabalho, a pesquisa científica.

A pesquisa científica consiste na investigação de determinadas indagações visando a resolução de problemas e o progresso científico a fim de promover o desenvolvimento social. Para que ela aconteça, se faz necessária a utilização de métodos que guiem o pesquisador e assegurem veracidade e validação da pesquisa.

Para Minayo (2012, p.15), a metodologia inclui “[...] as concepções teóricas da abordagem, articulando-se com a teoria, com a realidade empírica e com os pensamentos sobre a realidade”. Logo, a escolha da metodologia é fundamental para o desenvolvimento das pesquisas científicas.

De acordo com Mueller (2007, p. 9), na Ciência da Informação (CI) não há “[...] métodos preferenciais ou abordagens teóricas exclusivas [...]”, cabe ao pesquisador encontrar uma metodologia que melhor se adeque a sua pesquisa. Isso torna a CI ainda mais interdisciplinar, visto que o pesquisador tem a possibilidade de trazer outros métodos aplicados em áreas diversas para o seu trabalho de pesquisa e para a CI.

Assim posto, nesta seção encontra-se o caminho traçado pela pesquisadora a fim de obter respostas para suas indagações científicas e trazer novas perspectivas de pesquisas para a Ciência da Informação. Desse modo, este capítulo apresenta as instituições visitadas, os indicadores de avaliação de Competência em Informação desenvolvidos para a pesquisa e o percurso metodológico seguido neste estudo.

### 4.1 AMBIENTES DE PESQUISA

Sendo o primeiro objetivo específico estabelecido para esta pesquisa **apresentar os espaços sociais e culturais (arquivos, bibliotecas e museus), vinculados ao poder público do estado da Bahia, responsáveis pela difusão do conhecimento na cidade de Salvador**, buscou-se fazer um levantamento sobre a quantidade de arquivos, bibliotecas e museus, de

caráter público estadual, existentes na cidade de Salvador e, em seguida, escolher as instituições a serem estudadas.

A pesquisa foi realizada nos sites dos órgãos responsáveis pela promoção e preservação destes espaços no estado da Bahia e que são vinculados, através do Sistema Estadual de Cultura, a Secretaria de Cultura do Estado da Bahia (Secult), são eles: a Fundação Pedro Calmon (FPC)<sup>21</sup>, responsável por arquivos, bibliotecas e centros de memória, e o Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia (IPAC)<sup>22</sup>, responsável pelos museus. Neste levantamento, foram contabilizados na cidade de Salvador:

- ✓ **01 Arquivo:** Arquivo Público do Estado da Bahia;
- ✓ **07 Bibliotecas:** Biblioteca Anísio Teixeira, Biblioteca de Extensão (biblioteca móvel), Biblioteca Central do Estado da Bahia (antiga Biblioteca Pública do Estado da Bahia), Biblioteca Pública Thales de Azevedo, Biblioteca Infantil Monteiro Lobato, Biblioteca Juracy Magalhães Jr. e a Biblioteca Virtual Consuelo Pondé;
- ✓ **07 Museus:** Museu Tempostal, Museu Abelardo Rodrigues, Museu Udo Knoff de Azulejaria e Cerâmica, Palácio da Aclamação, Museu de Arte Moderna da Bahia, Museu de Arte da Bahia e o Palacete das Artes.

Após este levantamento delineou-se a amostra. Além das instituições terem sido escolhidas por causa da forma como desenvolvem suas atividades culturais, outras particularidades levaram a escolha destes espaços como ambientes para pesquisa. São eles:

- O Arquivo Público do Estado da Bahia, além ser o único arquivo público estadual na cidade de Salvador, foi escolhido dada a sua importância para a história da Bahia e do Brasil;
- A Biblioteca Central do Estado da Bahia por ser a primeira biblioteca do Brasil e da América Latina;
- O Museu de Arte Moderna, devido a sua localização e por ter sido criado numa fase de transição histórica das artes no Brasil.

A entrevista foi escolhida como instrumento de coleta de dados, pois, além de facilitar a análise e o acesso do pesquisador aos locais de pesquisa, ela permite a interação entre o pesquisador e o entrevistado.

O primeiro contato com as Instituições foi por telefone, a fim de se obter os e-mails dos gestores desses espaços. Em seguida, foram enviadas, via correio eletrônico, as cartas de

<sup>21</sup> <http://www.fpc.ba.gov.br/>

<sup>22</sup> <http://www.ipac.ba.gov.br/museus>

encaminhamento e apresentação da pesquisadora. As entrevistas aconteceram entre os meses de julho e agosto do ano de 2017, com duração média de 1h 20 min cada entrevista.

Uma observação a ser feita é que em uma das Instituições, uma terceira pessoa também participou da entrevista. Foi uma coordenadora de um dos setores do espaço, sendo considerada pela gestora como uma pessoa que poderia também contribuir para a entrevista e, conseqüentemente, para o objeto de pesquisa. Contudo, as falas desta participante não foram utilizadas durante a análise dos dados desta pesquisa.

Ao longo das entrevistas pode-se perceber que os principais fatores que interferem no trabalho dos gestores destes espaços são: a falta de políticas públicas eficazes direcionadas a cultura e preservação do patrimônio do país e, conseqüentemente, a falta de recursos financeiros e de pessoal nos espaços pesquisados.

Vale ressaltar que a apresentação das instituições foi feita seguindo a ordem alfabética. No entanto, para a apresentação dos resultados, a fim de não serem identificados os participantes, foi utilizada a ordem das entrevistas.

#### **4.1.1 Arquivo Público do Estado da Bahia**

O Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB) foi criado no final do século XIX, em 1890, com o objetivo de armazenar, em caráter permanente, os documentos produzidos pela administração do Estado da Bahia. Está localizado no bairro da Baixa de Quintas e funciona das 8h30 às 17h. Ele está sob a responsabilidade da Fundação Pedro Calmon (FPC), que é vinculada a Secretaria de Cultura do Governo do Estado da Bahia.

O APEB é reconhecido como um dos arquivos públicos mais importantes do país, pois é responsável pela guarda e preservação de documentos históricos do Brasil Colônia, bem como de documentos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O documento mais antigo do Arquivo Público é datado do ano de 1552.

Ele conta com aproximadamente sessenta colaboradores, divididos entre servidores públicos, estagiários, terceirizados e Regime Especial de Direito Administrativo (REDA). O público estimado semestralmente é de 1.030 pessoas, entre pesquisadores, advogados, estudantes e Secretarias de Governo. Dentre os principais serviços estão o atendimento ao público, as visitas guiadas e a emissão de certidões para a comprovação de direitos de posse.

Apesar da edificação do Arquivo Público ser grande e possuir um prédio anexo, construído há pouco tempo, atualmente, o APEB não está recebendo grandes massas

documentais por causa do reduzido espaço disponível para tal atividade. Contudo, ainda recebe documentos de órgãos e secretarias de governo do Estado.

Há, em andamento, alguns projetos de digitalização de documentos. Estima-se que, aproximadamente, cerca de cinco por cento do acervo esteja digitalizado e em ambiente web. Esses projetos possuem financiamentos de agências de fomento ou são executados através de acordos colaborativos ou permuta de serviços.

O Arquivo Público, cumprindo um dos seus papéis sociais, que é de levar a informação ao público, oferece diversas ações culturais, como exposições, palestras e cursos de capacitação.

#### **4.1.2 Biblioteca Central do Estado da Bahia**

A partir de um projeto intitulado *Plano para o estabelecimento de huma bibliotheca pública na cidade de S. Salvador Bahia de todos os Santos, oferecido à aprovação do Ilustríssimo e Excellentíssimo Senhor Conde dos Arcos, Governador, e Capitão General desta Capitania*, de iniciativa de Pedro Gomes Ferrão de Castelo Branco, ela foi fundada em 13 de maio de 1811 (LINS, 2016).

Antes conhecida como Biblioteca Pública do Estado da Bahia, a atual Biblioteca Central do Estado da Bahia<sup>23</sup> é a primeira biblioteca pública do Brasil e da América Latina. É vinculada a Fundação Pedro Calmon, que possui mais sete bibliotecas públicas sob sua supervisão.

Com mais de 200 anos de história, ela ficou instalada em diversos locais, sofreu com bombardeios, incêndios e reformas até que, na década de 1960, o governo do Estado desapropriou um terreno, na Rua General Labatut, 27 – Barris, para a construção de uma sede definitiva para a biblioteca, sendo reinaugurada em 05 de novembro de 1970 (SOARES, et al, 2011).

Em seu discurso de inauguração, o governador da época, Luíz Viana Filho, externalizou o sentimento de todos os profissionais que lidam com as bibliotecas, com a

---

<sup>23</sup>Chama atenção o fato da recente mudança de nome da biblioteca (de pública para central), uma vez que o termo “pública” é muito maior que “central”. Além disso, as atividades realizadas por esta biblioteca não se configuram como centralizadas, apesar da Gerência Técnica das Bibliotecas do Estado ficar situada em um dos andares da Biblioteca em questão.

cultura, e esperam que, de fato, elas sejam instrumentos de mudança e transformação social. Ele disse o seguinte:

*Espero seja esta Biblioteca valioso laboratório tão indispensável para a educação e a cultura quanto são para as ciências experimentais aquelas a elas dedicadas. Não teremos aqui mero depósito de livros, que seria inerte, mas algo mais, onde além de cuidado e conservado represente o livro um instrumento vivo, palpitante, ao alcance de jovens e eruditos, todos irmanados pela ambição do saber. Acredito que o ideal, ideal certamente difícil de atingir, será reduzir ao mínimo as barreiras entre o livro e o leitor, que deve não apenas ser atendido, mas até conquistado (SOARES, et al, 2011, p.142).*

Atualmente, a Biblioteca Pública possui um acervo estimado em seiscentos mil itens, sendo que aproximadamente cinquenta mil são de livros. O restante está dividido entre jornais, revistas, CDs, DVDs, entre outros suportes.

A biblioteca conta com diversos setores, dentre eles estão os setores de periódicos, Braille, empréstimos e processamento técnico. O corpo funcional da Biblioteca Pública é dividido entre profissionais terceirizados, REDA, estagiários e servidores públicos estadual.

O público é dividido por estudantes secundaristas e universitários, pesquisadores e leitores de periódicos. No ano de 2016, a quantidade total de público foi em torno de 64 mil pessoas.

#### **4.1.3 Museu de Arte Moderna da Bahia**

O Museu de Arte Moderna da Bahia (MAM) foi o terceiro museu de arte moderna criado no Brasil, “pensado com o intuito de internacionalizar a vida cultural da cidade de Salvador”, foi inaugurado em 06 de janeiro de 1960 (OLIVEIRA, 2010).

O MAM é gerenciado pela Diretoria de Museus (DIMUS), vinculado ao Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia (IPAC) e está localizado no Solar do União, um conjunto arquitetônico construído no século XVII e é tombado pelo Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

Possui em seu acervo obras de artistas renomados, como Tacila do Amaral, Di Cavalcanti, Carybé e Juarez Paraíso. As exposições são constantes, tanto de obras do próprio museu como de obras de outros artistas ou Instituições.

Por se tratar de uma construção do século XVII, o conjunto arquitetônico do Solar do União, e o MAM, especificamente, recebem visitantes de todo o mundo. O público estimado é de duzentas mil pessoas ao ano. Ele é dividido entre estudantes, pesquisadores e turistas. Em relação ao quadro de funcionários, ele é constituído por terceirizados, REDA, cargos de confiança e servidores públicos.

## 4.2 INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Com base no referencial teórico que compõe esta dissertação, nas entrevistas realizadas e no estudo dos padrões para o desenvolvimento de habilidades em informação (DHI), recomendado pelo IFLA, já apresentado no terceiro capítulo, na página 72, buscou-se **desenvolver os indicadores de Competências em Informação direcionados aos gestores de arquivos, bibliotecas e museus**. Fato este que caracteriza-se como o segundo objetivo específico desta pesquisa.

Para atingir ao objetivo proposto, os componentes (acesso, avaliação e uso), e seus indicadores, dos padrões internacionais da IFLA foram categorizados seguindo os critérios preconizados por Bardin (2016), onde, segundo a autora,

As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos. O critério de categorização pode ser semântico (categorias temáticas: por exemplo todos os temas que significam ansiedade ficam agrupados na categoria ‘ansiedade’, enquanto que os que significam a descontração ficam agrupados sob o título conceitual “descontração”), sintático (os verbos, os adjetivos), léxico (classificação das palavras segundo seu sentido, com emparelhamento dos sinônimos e dos sentidos próximos) e expressivo (por exemplo, categorias que classificam as diversas perturbações da linguagem) (BARDIN, 2016, p.146).

Desse modo, os componentes estabelecidos pelo IFLA foram mantidos, mas novos indicadores de análise foram criados e categorizados conforme as aplicações percebidas nas entrevistas e na literatura sobre o tema, sendo apresentado do seguinte modo:

**Quadro 4:** Indicadores para Avaliação de Competências em Informação.

COMPONENTES	INDICADORES
Acesso	Necessidade de informação
Avaliação	Gestão da informação
Uso	Tecnologias de informação

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Os indicadores são mecanismos utilizados por pesquisadores para avaliar, medir ou quantificar determinados dados ou fenômenos sociais. Eles representam as “**variáveis** definidas para **medir um conceito abstrato**, relacionado a um significado social, econômico ou ambiental, com a intenção de **orientar decisões** sobre determinado fenômeno ou interesse” (SESI, 2010, p.11, grifo do autor).



Para Beluzzo (2017, p.51) “[...] as informações contidas nos indicadores orientam tomadas de decisões, viabilizando maior efetividade nas atividades a serem desenvolvidas[...]”. Dentro desta perspectiva e no âmbito desta pesquisa, o desenvolvimento destes indicadores permitiu a análise das competências em informação dos gestores de arquivos, bibliotecas e museus, como fator de desenvolvimento humano e institucional. Esses indicadores são apresentados nas seções a seguir.

#### **4.2.1 Indicador - Necessidades de informação**

As necessidades de informação variam de acordo com o ambiente, com o usuário, com a profissão, entre outros. Essas necessidades surgem a partir de um processo dinâmico das experiências vividas, dos processos cognitivos de aprendizagem e percepção e tem como resultado a busca pelas informações esperadas.

Diante das exigências de uma instituição que tem como atividade fim propiciar o acesso do público a informação desejada, os gestores de arquivos, bibliotecas e museus devem se manter informados sobre o cenário global atual. Além disso, eles precisam reconhecer as necessidades informacionais da instituição, estabelecer critérios e construir estratégias de busca de modo a assegurar a eficácia dos serviços oferecidos pela mesma.

Esse indicador pretende verificar se os profissionais responsáveis pelas instituições analisadas conseguem desenvolver suas competências em informação ao:

- a) Avaliar e desenvolver o acervo;
- b) Estabelecer estratégias de busca e recuperação de informações;
- c) Identificar as demandas dos funcionários e do público a fim de promover atividades de formação continuada.

#### **4.2.2 Indicador: Gestão da Informação**

Embora a gestão da informação (GI) e a gestão do conhecimento (GC) estabeleçam relações muito próximas entre si, a escolha do indicador como GI e não como GC ocorreu em função das definições encontradas sobre os dois tipos de gestão e por concluir que a gestão da informação está ligada as partes dos processos de gestão do conhecimento. Isto é, a GI acontece para que as instituições ou unidades de informação consigam desenvolver o seu

papel social de levar a informação ao público e cumprir os objetivos traçados pelos gestores desses espaços, levando a difusão do conhecimento.

Davenport e Prusak (1998, p.173, grifo nosso) ressaltam que o gerenciamento [de informações] é um processo, isto é, “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas [instituições] obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”. A gestão da informação tem como objetivo o uso estratégico da informação de modo a agregar valor para a instituição, atribuir sentidos e ampliar a percepção do usuário em relação aos serviços oferecidos por arquivos, bibliotecas e museus.

Assim posto, os gestores dos espaços ABM precisam conhecer todo o processo informacional que a unidade dispõe, identificar as fragilidades da equipe e desenvolver estratégias para melhorar a qualidade dos serviços ofertados. Esse indicador se justifica a medida que consegue identificar que os gestores desenvolvem as Competências em Informação ao

- a) Tomar decisões mediante as informações obtidas;
- b) Trabalhar de modo colaborativo;
- c) Compreender a respeito da responsabilidade social da informação.

#### **4.2.3 Indicador - Tecnologias de Informação**

É crescente o uso das tecnologias de informação pelos indivíduos e isto exige destes indivíduos habilidades diversas para o uso efetivo e eficiente dessas tecnologias. Logo, as tecnologias de informação são consideradas as principais ferramentas para o desenvolvimento e uso das competências em informação, tanto dos usuários quanto dos colaboradores dos espaços estudados nesta pesquisa.

Conforme a ALA (2000, p.3, tradução nossa) as habilidades em tecnologias de informação “permitem que um indivíduo use computadores, aplicativos de software, bancos de dados e outras tecnologias para alcançar uma ampla variedade de objetivos”, favorecendo o uso estratégico da informação, a resolução de problemas organizacionais e até o incentivo a capacitação continuada. O uso das redes sociais nas organizações como estratégia de marketing para as unidades de informação também se configura como uma habilidade tecnológica, pois é necessário saber utilizar essas ferramentas e seus recursos para atrair o público e divulgar o espaço de trabalho.

Não obstante, este indicador procura considerar que as competências em informação podem ser desenvolvidas pelos gestores dos arquivos, bibliotecas e museus ao

- a) Usar os aparatos tecnológicos;
- b) Promover a inclusão digital;
- c) Utilizar as redes sociais em prol da instituição

Apresentados os indicadores, temos a seguinte representação:

**Quadro 5** - Indicadores de Avaliação de Competência em Informação.

COMPONENTES	INDICADORES	APLICAÇÃO
ACESSO	Necessidades de Informação	Avaliação e desenvolvimento do acervo
		Estratégias de busca
		Formação continuada
AVALIAÇÃO	Gestão da Informação	Tomar decisões
		Trabalhar de modo colaborativo
		Responsabilidade social da Informação
USO	Tecnologias de Informação	Uso dos aparatos tecnológicos
		Inclusão digital
		Uso das redes sociais

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Com base neste quadro, foi possível atingir ao terceiro objetivo específico desta pesquisa que consistiu em **verificar, a partir dos indicadores criados, as competências em informação necessárias para que os gestores de arquivos, bibliotecas e museus possam efetivar a difusão do conhecimento em seus espaços de trabalho**. Esta verificação encontra-se no capítulo cinco desta dissertação. Entretanto, antes de adentrar no próximo capítulo, cabe aqui a apresentação do percurso metodológico realizado para o desenvolvimento desta dissertação.

#### 4.3 PERCURSO METODOLÓGICO

Como foi inicialmente apresentado, a escolha da metodologia adequada é essencial para guiar o pesquisador e validar os resultados da pesquisa. Logo, para o desenvolvimento

deste estudo e, conseqüentemente, desta dissertação, foram selecionados o método, as técnicas e o instrumento que nortearam esta pesquisa.

Buscou-se autores que dissertassem sobre o assunto e pudessem indicar os caminhos metodológicos a serem seguidos. Os autores que contribuíram para a metodologia utilizada neste trabalho foram Quivy e Campenhoudt (1995), Gil (2008), Bardin (2016), Minayo (2012) e Triviños (1987). A pesquisa foi dividida em quatro etapas:

- ✓ a primeira consistiu no levantamento bibliográfico e documental sobre o objeto de pesquisa;
- ✓ a segunda, configurou-se na coleta de dados a partir das entrevistas realizadas com os gestores de arquivos, bibliotecas e museus e possibilitou traçar o caminho da análise;
- ✓ a terceira foi a comparação entre a literatura, as entrevistas e os indicadores preconizados pela IFLA, resultando na elaboração de novos indicadores para a avaliação das competências em informação dos gestores de arquivos, bibliotecas e museus;
- ✓ a quarta, a escrita da dissertação e apresentação dos resultados deste estudo e pesquisa.

Face a isso, após a definição do objeto de pesquisa e das instituições a serem estudadas, buscou-se fazer um levantamento bibliográfico sobre o tema, em meio digital e em visitas as bibliotecas da UFBA.

Através da internet, a consulta aconteceu em bases de dados nacionais e internacionais - como a Scielo, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), o Portal Capes e a Web of Science -, além dos repositórios institucionais de universidades brasileiras, como os da UFBA, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e o da Universidade de Brasília (UNB). Nas bibliotecas, a busca por materiais aconteceu em livros e, principalmente, em dissertações e teses produzidos sobre o objeto deste estudo.

Os principais termos utilizados nas estratégias de busca foram: *information literacy*, competência em informação, competência informacional e alfabetização informacional. Além destes, foram utilizados também, com o auxílio dos operadores booleanos, os termos: arquivo, biblioteca, museu, Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. Os textos encontrados estavam, na maioria em língua portuguesa, mas foi possível encontrar textos nas línguas inglesa, espanhola e francesa. As publicações escolhidas em meio digital correspondem ao período de 2000 à 2017.

Pautada no objetivo buscado nesta pesquisa, que foi o de **identificar as Competências em Informação necessárias para que os gestores de arquivos, bibliotecas e museus**

**possam colaborar com a difusão do conhecimento na atualidade**, e seguindo o pensamento de Quivy e Campenhoudt (1995, p.25) quando afirmam que “[...] uma proposição só tem direito ao estatuto científico na medida em que pode ser verificada pelos fatos [...]”, foi realizada a comparação entre o levantamento bibliográfico sobre o tema, as entrevistas realizadas e os indicadores de desenvolvimento de habilidades em informação (DHI) da IFLA para criar novos indicadores de DHI a fim de identificar as competências em informação desenvolvidas pelos gestores de arquivos, bibliotecas e museus.

Desse modo, como tipo de pesquisa, optou-se por uma **pesquisa aplicada** pois, em consonância com Silva e Menezes (2005, p.20) “[...] objetiva gerar conhecimentos para a aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos [...]”. A abordagem dessa pesquisa é **qualitativa**, pois ela

responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, ds aspirações, das crenças, dos valores, e das atitudes (MINAYO, 2012, p.21).

Nesse sentido, o foco qualitativo da pesquisa está na compreensão das atividades dos gestores de arquivos, bibliotecas e museus a partir do uso das Competências em Informação para a difusão do conhecimento nestes espaços.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a **entrevista**. A escolha desse instrumento de coleta foi baseada no pensamento de Triviños (1987, p.146), ao afirmar que a entrevista “[...] ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação[...]”. Ela permite a interação entre o pesquisador e o entrevistado, facilita a resolução de dúvidas e auxilia na compreensão de ideias secundárias.

A técnica de pesquisa escolhida foi a **análise de conteúdo**, preconizada por Bardin e utilizada por muitos pesquisadores nas Ciências Sociais, que visa a análise das comunicações através da descrição por categorias. Esta técnica foi selecionada para ser utilizada neste trabalho pois, além de facilitar na construção de indicadores através de categorias de análise, ela auxilia na compreensão da fala dos indivíduos em seu contexto organizacional e contribui para o desenvolvimento de pesquisas secundárias.

Segundo Bardin, a análise de conteúdo é

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2016, p.48).

Seu papel consiste em atribuir sentidos as comunicações e contribuir para a descoberta de novas acepções ou conteúdos. Conforme Bardin (2016, p.125), a análise de conteúdo possui três fases ou “pólos cronológicos”:

- ✓ a pré-análise;
- ✓ a exploração do material;
- ✓ tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Segundo Bardin (2016, p.125), a *pré-análise* consiste na “escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação”, que não necessariamente devem ser usados nesta ordem. Neste caso, foram realizadas a leitura de textos da área, as entrevistas e a comparação com os indicadores desenvolvidos pela IFLA.

A *exploração do material*, segunda fase da análise de conteúdo, “[...] é a análise propriamente dita[...]”. É a fase em que as categorias são criadas, decompostas e enumeradas a fim de se obter os resultados da pesquisa (BARDIN, 2016, p.131). Essa exploração do material resultou na terceira fase da análise de conteúdo, *o tratamento dos resultados e interpretação*. Para isso, a pesquisa seguiu o **método indutivo**, pois este segue do particular para o geral, uma vez que, conforme Gil (2008, p.10), “coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares”.

Nesta última fase foram feitas as inferências e interpretações necessárias para atingir ao terceiro objetivo específico que consistiu em **verificar, a partir dos indicadores elaborados, as Competências em Informação necessárias para que os gestores de arquivos, bibliotecas e museus possam efetivar a difusão do conhecimento em seus espaços de trabalho**. Isto posto, no capítulo seguinte encontram-se a apresentação e análise de dados realizados nesta pesquisa.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Nessa seção são apresentadas e analisadas as entrevistas de acordo com os indicadores e as aplicações desenvolvidos nesta pesquisa. O foco está no entendimento de que as competências em informação são necessárias a todos os profissionais que lidam com os espaços de difusão do conhecimento, especialmente os arquivos, bibliotecas e museus, como explicam Hatchesback e Olinto (2008, p.28) ao afirmarem que “[...] as competências em informação tem vários enfoques, recebe aportes de várias áreas, permitindo o trabalho dentro de uma perspectiva interdisciplinar”.

Partindo da compreensão que as competências em informação acontecem a partir do contexto ao qual elas se desenvolvem, pretendeu-se verificar de que modo estas competências são desenvolvidas nestes espaços de difusão do conhecimento. Essa verificação ocorreu através de comparações e associações entre o trabalho das pessoas entrevistadas e os indicadores de competências em informação desenvolvidos neste estudo.

Para assegurar a confidencialidade e preservar a identidade das pessoas entrevistadas, suas falas foram identificadas através dos termos P1, P2, e P3, sendo P a inicial da palavra “participante”. A ordem 1, 2 e 3 foi dada conforme a sequência das entrevistas e não a ordem alfabética dos espaços estudados: o Arquivo Público do Estado da Bahia, a Biblioteca Central do Estado da Bahia e o Museu de Arte Moderna da Bahia.

Através da análise dos dados foi possível considerar que os responsáveis pela gestão de arquivos, bibliotecas e museus reconhecem a importância do desenvolvimento das competências em informação e, mesmo com as particularidades e necessidades desses espaços de difusão do conhecimento, conseguem fazer com que os colaboradores desenvolvam suas competências em informação de modo a atender ao público conforme suas demandas e expectativas informacionais.

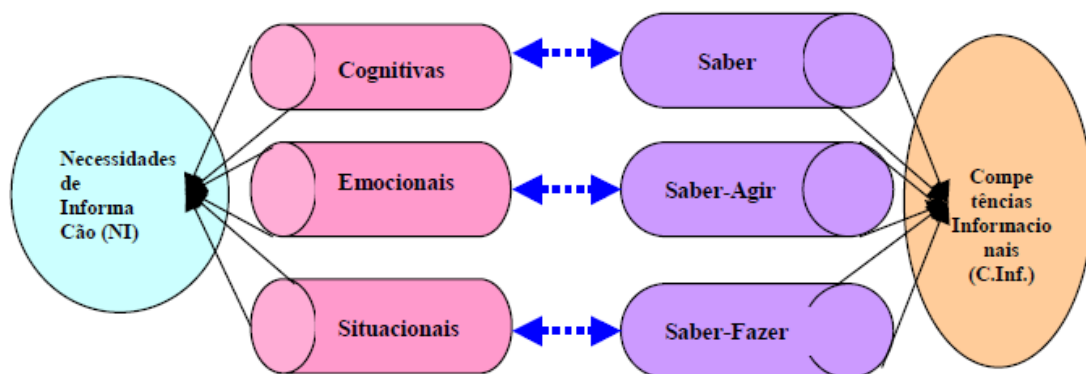
### 5.1 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

As necessidades informacionais estão atreladas ao tipo de informação, a personalidade, a profissão, entre outros aspectos. Elas também são resultados das interações dos indivíduos com outros elementos sociais (indivíduos, máquinas, ambiente) responsáveis pelos estímulos cognitivos e de construção de sentidos resultantes destas interações. Essas construções de sentido estimulam as capacidades cognitivas dos indivíduos, proporcionando

interações entre eles, o ambiente e a informação, gerando assim um complexo ciclo de construções, de outras necessidades e de novas competências, como a competência em informação.

Miranda (2007) acredita que as necessidades em informação podem ser cognitivas, emocionais e situacionais e se relacionam diretamente com as competências em informação a partir do tripé: saber, saber-agir e saber-fazer, conforme mostra a figura 5:

**Figura 5:** Necessidades Informacionais e Competência em Informação.



Fonte: Miranda (2007, p.92).

O pensamento de Le Coadic (1996, p.41), é de que há duas grandes classes de tipologias das necessidades de informação: em função do conhecimento e em função da ação. A primeira está relacionada ao “desejo de saber”, enquanto a segunda diz respeito as “atividades humanas pessoais e profissionais”. Por outro lado, as necessidades de informação também podem ser entendidas como uma necessidade cognitiva do indivíduo para suprir alguma carência informacional necessária para o seu convívio em sociedade.

Na literatura sobre necessidades de informação, a grande maioria dos estudos é voltada para o estudo de usuários. Entretanto, em se tratando de espaços sociais de informação, especificamente os estudados nesta pesquisa - arquivos, bibliotecas e museus - , o indivíduo que trabalha com a informação também necessita dela para executar seu trabalho, ou seja, ele também é um usuário de informação, conforme representado na figura 6:



**Figura 6:** Necessidades de informação dos profissionais dos espaços ABM.



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Na verdade, o que ocorre é um processo de assimilações informacionais. Trata-se de um processo de retro-alimentação onde estes profissionais utilizam-se das mesmas informações as quais eles têm ou vêm trabalhando para disponibilizá-las ao público e, ao mesmo tempo, utilizá-las para o desenvolvimento de suas competências em informação. Para isso é fundamental identificar e reconhecer essas necessidades e tentar saná-las conforme as demandas institucionais, profissionais e pessoais de cada indivíduo atuante nestes espaços.

As necessidades de informação, segundo Miranda (2006, p. 102) “[...] traduzem um estado de conhecimento no qual alguém se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e lhe é necessária para prosseguir um trabalho”. Por isso, é essencial que os profissionais que lidam com a informação em arquivos, bibliotecas e museus reconheçam o seu papel como agente de transformação social e saibam reconhecer as suas necessidades informacionais como elemento para o desenvolvimento das competências em informação em seu ambiente de trabalho.

Os elementos de aplicação desenvolvidos neste estudo – conforme a tabela apresentada no capítulo quatro, p.82, e que serviram para estabelecer as relações entre as Competências em Informação e as Necessidades de Informação estão representadas da seguinte forma:

**Quadro 6:** Indicador – Necessidades de informação.

COMPONENTE	INDICADOR	APLICAÇÃO
ACESSO	Necessidades de Informação	Avaliação e desenvolvimento do acervo
		Estratégias de busca
		Formação continuada

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Estas aplicações têm por finalidade compreender o modo como os gestores de arquivos, bibliotecas e museus percebem as necessidades de informação como instrumento para o desenvolvimento das competências em informação dos profissionais que atuam nestes espaços. Com base nessas aplicações temos os seguintes resultados:

### 5.1.1 Avaliação e desenvolvimento do acervo

No que tange a avaliação e desenvolvimento do acervo como fator de promoção das competências em informação ela é fundamental para o diagnóstico das necessidades da instituição, para o desenvolvimento das suas coleções bem como para a precisão no atendimento ao público.

Geralmente, arquivos, bibliotecas e museus possuem amplos acervos a fim de suprir tanto as necessidades informacionais do público quanto dos profissionais. O conhecimento desse acervo é essencial para o andamento das atividades nestes espaços, conforme relata a participante 3:

*Quer dizer... é importante conhecer quem são os usuários e a necessidade de cada um, mas também ter o conhecimento do acervo por conta de que o acervo é bastante amplo (P3).*

Weitzel (2012, p.180) acredita que o desenvolvimento de acervos e coleções é “uma estratégia, um mecanismo para viabilizar um espaço social que expresse os anseios de um segmento da sociedade em relação às suas necessidades informacionais”. Logo, conhecer estes acervos permite aos gestores melhorias nas políticas de desenvolvimento de coleções, na elaboração de projetos culturais, além de facilitar o acesso do usuário a informação desejada, de acordo com a primeira entrevistada.

*Você tem que ter boa vontade, paciência... você tem que ter ciência da responsabilidade que você carrega consigo na medida em que você está ali como mediador entre o usuário e a informação (P1).*

Um exemplo sobre a avaliação dos acervos como instrumento para o desenvolvimento de competências em informação é o processo de digitalização dos materiais que não poderiam mais ser manipulados devido ao seu estado físico atual. Em uma das instituições visitadas, a avaliação e diagnóstico do acervo resultaram na identificação de obras as quais o público não poderia mais ter acesso. A solução encontrada foi a digitalização desse material e a disponibilização via web. O espaço ABM percebeu que havia a necessidade de melhoria no acesso e buscou formas para supri-la através da digitalização deste material.

Por outro lado, um elemento comum entre as instituições visitadas é a baixa disponibilização de recursos públicos para manutenção das instituições e de seus acervos, como retrata a participante 2:

*a gente vem passando por um processo de readequação, como o governo costuma falar... de enxugar máquinas e cortar despesas (P2).*

A falta de dotação orçamentária e de políticas públicas eficientes são os fatores que mais interferem nos processos organizacionais de arquivos, bibliotecas e museus. A maioria das instituições estudadas há algum tempo não recebe recursos para a aquisição de novas obras para o acervo. Contudo, para que estes espaços não deixem de receber os usuários e desenvolver suas coleções, eles têm buscado outros mecanismos a fim de suprir as necessidades dos usuários e as suas também, como explicam as participantes 2 e 3:

*Tudo o que a gente pensa, tudo o que a gente faz é para as pessoas... Eu costumo dizer que o que está aqui é patrimônio do povo baiano (P2).*

*Se nós verificamos que existe demanda para pesquisar tal acervo ou então que existe demanda sobre determinada temática que ainda não foi aprofundada, a gente prioriza (P3).*

Estes espaços dão prioridade as demandas mais urgentes e promovem parcerias com outras instituições, como será visto nos itens que dão sequência a este capítulo.

### **5.1.2 Estratégias de busca**

As estratégias de busca dizem respeito ao modo como os responsáveis por arquivos, bibliotecas e museus utilizam suas competências em informação para solucionar problemas e desenvolver suas atividades nas Instituições. É o que Choo (2006, p.29) denomina como uso estratégico da informação, pois os espaços ABM “buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes” a fim de melhorar seus processos organizacionais.

As estratégias de busca são estabelecidas a proporção que são identificadas as necessidades informacionais das instituições e dos profissionais que nelas atuam. Conforme Miranda (2006, p.103), “os processos de busca e uso da informação são construídos cognitiva e emocionalmente, como também de forma situacional e dinâmica (o contexto define normas, convenções e práticas que moldam comportamento)”.

Uma das instituições estudadas, por exemplo, tem buscado parcerias com instituições do mesmo segmento, promovendo empréstimos, permutas e até mesmo doações, como desenvolvimento de suas ações em prol dos usuários. Este elemento pode ser considerado como um fator situacional, pois a busca e o uso de informações dependem do modo que as pessoas se comportam no ambiente em que se encontram. Esse fator situacional contribui para as competências em informação ao passo que os gestores precisam buscar outras estratégias de trabalho para manter as atividades dos seus espaços de difusão do conhecimento, como exemplifica a participante 1:

*eu tenho que ser curioso para buscar a informação e dar informação, porque se eu não for curioso o suficiente para buscar e atender certamente eu vou estar dando a informação desatualizada para o usuário (P1).*

Elas estão sempre buscando outros meios para que a unidade informacional não deixe de prestar um serviço de qualidade para o seu público, bem como para a capacitação dos profissionais que lá trabalham. Conforme explicam, respectivamente, as participantes 1 e 3:

*Eu não quero deixar de ofertar uma programação cultural atrativa, mas eu não posso pagar. Então eu tenho que buscar parcerias, eu tenho que criar atividades que continuem a atrair o meu público, mas que não venha a onerar a instituição (P1).*

*É... o uso... ele também nos orienta no sentido de escolher nossas prioridades. Em termo de tudo que a gente faz. Quer dizer, de um lado a gente foca no acervo e no outro, na demanda. Existindo demanda, a gente tem que fazer alguma coisa, não pode ignorar...(P3).*

Uma estratégia de busca por informações e melhorias das atividades nos arquivos, nas bibliotecas e nos museus é o uso de caixinhas de sugestões, onde o público interage com estes espaços, dando dicas e fazendo sugestões. A participante 2, relata um fato interessante sobre isso. Ela contou que na falta de um bloquinho de sugestões, um dos frequentadores do espaço ABM escreveu no material que estava disponível para o público sua crítica em relação à atividade realizada no espaço.

*A gente tem um recadinho que foi postado e que fica ali... de uma senhora... de uma exposição que a gente fez num momento, há alguns anos, era... ali é uma crítica a exposição da gente (risos) e ficou ali. Que ela rasgou um*

*pedaço de um livreto, né? Que tava na exposição na época e deixou lá. Ai os meninos que trabalham na área expositiva veio e olha que interessante e ai ficou ai...(P2).*

Essas caixinhas de “sugestões” se caracterizam como estratégia de busca pois, através das informações do público, é possível fazer o acompanhamento e as melhorias necessárias para as atividades dos espaços ABM e compreender a percepção dos frequentadores desses ambientes em relação aos serviços prestados.

Essa aplicação está intrinsecamente relacionada com a próxima aplicação ao passo que o resultado das estratégias de busca é a promoção de atividades culturais nos arquivos, nas bibliotecas e nos museus, bem como a promoção de atividades de formação para os profissionais que trabalham nestes espaços.

### **5.1.3 Atividades de formação continuada**

Em uma rápida observação sobre o tema “Competência em Informação”, percebe-se que um dos elementos comuns entre os autores é a expressão “aprender ao longo da vida”<sup>24</sup>, que significa estar sempre aperfeiçoando os conhecimentos e buscando novas perspectivas no fazer profissional. Este termo apresenta-se de diversas formas - aprendizado ao longo da vida, formação continuada, educação permanente, entre outros -, que podem ser resumidos do seguinte modo: apreensão de novos saberes a fim de desenvolver novas competências profissionais e sociais, além daquelas obtidas nos espaços formais de educação.

Em um texto sobre a formação continuada dos profissionais da informação, Vitorino (2008, p.6) afirma que a “[...] educação permanente ou continuada é uma estratégia pedagógica indispensável, pois somente com ela é possível a integração às mudanças incessantes do mundo do trabalho [...]”. Ressalta Dudziak (2009, p. 2) que, para o profissional, “quanto melhor for sua formação, mais próximo estará da excelência profissional, da remuneração adequada e sustentabilidade profissional”.

Deste modo, parece evidente considerar que o aprendizado ao longo da vida é um fator preponderante para o aperfeiçoamento das atividades, para o acesso e uso de novas tecnologias e para a identificação de melhorias no ambiente de trabalho, visto que a aprendizagem e as competências em informação, além de serem feitas de necessidades

---

<sup>24</sup> Dudziak (2003); Belluzzo (2003; 2005); Vitorino (2006).

informativos, estabelecem ligações entre o indivíduo, o ambiente ao qual está inserido e tecnologias de informação.

Uma das questões levantadas durante a entrevista foi a relação do aprendizado ao longo da vida e o desenvolvimento das competências em informação. As entrevistadas confirmaram que esse aprendizado é fundamental para o desempenho das atividades e que a formação continuada é o elo entre o aprendizado e a competência em informação, vez que são essenciais para o aperfeiçoamento das atividades nestes espaços, seja na preparação de atividades culturais em arquivos e bibliotecas, seja na preparação de exposições nos museus, como, de modo geral, na busca por melhorias destes espaços sociais de informação. As entrevistadas 1 e 2 acreditam que

*Você tem que ter realmente noção da responsabilidade que esse papel exige de você... Você tem que tá... Buscar a informação para atender ao usuário porque hoje com as mudanças que estão ocorrendo [...] nos diversos campos, contextos, você tem que acompanhar as mudanças para que você tenha como atender ao usuário (P1).*

*A gente trabalha com a formação do conhecimento, e as pessoas, além da formação que a gente passa aqui, é necessário tá sempre buscando [...] a gente não consegue entender algo que está sendo proposto... se a gente não tem, não busca esse conhecimento [...] A gente precisa estar sempre buscando [...] (P2).*

Ao serem questionadas se essa preocupação se estendia aos outros profissionais que atuam nestes espaços, as respostas foram afirmativas, principalmente no que tange à capacitação quando surgem novas demandas no cotidiano destes ambientes. Duas das instituições estudadas informaram que o Estado disponibiliza alguns cursos para os colaboradores, inclusive em demandas específicas, através de parcerias com outras instituições. Contudo, as três entrevistadas enfatizaram que a maioria das capacitações diz respeito ao produto que é ofertado a população. As participantes afirmam que:

*Ainda que não exista uma política como a gente entende, aquele documento formal, mais há esse planejamento anual de ocorrência de x números de capacitações e a medida que nosso o público... que eu vou recebendo colaboradores novos, eu vou inserindo nesses cursos que vão ocorrendo (P1).*

*As pessoas que lidam com o público são instruídas... eles passam por um treinamento [...]ou até mesmo quando eles vem trabalhar aqui, tem sempre um processo formativo (P2).*

*Nós temos... quer dizer, nós temos treinamentos. Por exemplo, este ano nós tivemos um treinamento voltado para higienização, mas assim, não foram todos... é... assim... nos setores que identificamos a necessidade, nós formamos um grupo [...] e existem também os cursos que o próprio Estado fornece (P3).*

Com base nestas posições, pode-se perceber a preocupação dos gestores em ofertar treinamentos e capacitações aos profissionais atuantes nos espaços ABM, a fim de proporcionar a melhoria dos serviços prestados à comunidade e, de modo indireto, promover o bem-estar e a satisfação desses profissionais.

À vista disso, e com o entendimento que as competências em informação diz respeito ao conjunto de saberes que o indivíduo aplica no andamento de suas atividades cotidianas a fim de buscar informações e solucionar problemas, percebe-se que a todo o momento estes indivíduos apresentam necessidades em informação.

O ponto central desta seção de análise foi verificar as relações entre as necessidades de informação dos profissionais gestores de arquivos, bibliotecas e museus no desenvolvimento das competências em informação, em suas práticas cotidianas. Desse modo, e com base nas aplicações do quadro 6, página 89, percebeu-se que os profissionais gestores dos espaços ABM também apresentam necessidades informacionais no andamento de suas atividades e que eles valem-se das suas competências em informação para a solução dessas necessidades.

Essas competências apresentam-se, dentre outros modos, na utilização dos conhecimentos sobre o acervo em função da melhoria dos processos de acesso e uso das informações pelos frequentadores destes espaços. As melhorias podem ser observadas, por exemplo, nas iniciativas de buscar a capacitação daqueles que fazem parte do corpo funcional destes espaços, ou na habilidade de buscar outras parcerias a fim de atrair o público e promover a difusão do conhecimento.

Do mesmo modo, além de utilizar as Competências em Informação para identificar e solucionar as necessidades informacionais em suas atividades, os gestores de arquivos, bibliotecas e museus precisam utilizá-las para gerir as informações produzidas e existentes nestes espaços. Face a isso, o próximo indicador a ser verificado é o que relaciona a aplicação das Competências em Informação para a Gestão da Informação nestes espaços de difusão do conhecimento.

## 5.2 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Todas as Instituições produzem e disseminam informações com finalidades administrativas, comerciais, financeiras, culturais, entre outras. Desse modo, pode-se considerar que os arquivos, as bibliotecas e os museus também são organizações que, além de

disponibilizar informações para o seu público, também geram e armazenam informações com finalidades internas e administrativas.

Entretanto, para que haja compreensão sobre o uso das Competências em Informação nos processos de Gestão da Informação, é preciso fazer duas observações:

- A Gestão é o “lançar mão de todas as funções e conhecimentos necessários para, através das pessoas, atingir os objetivos de uma organização” (DIAS, 2002, p.11);

- A Gestão da Informação “oportuniza aos indivíduos o uso da informação para subsidiar as suas atividades cotidianas, na produção e comunicação do conhecimento” (FERREIRA, 2014, p.57).

Assim, considera-se que

La Gestión de Información es un proceso estratégico que tiene lugar en una organización de cualquier tipo (incluidas las comunidades y otras entidades de carácter social). Es un proceso que abarca todos los procesos y actividades de esa organización y sus componentes por lo que tiene una estrecha relación con el sistema que lo rige y participan en él diferentes componentes (PONJUÁN DANTE 2011, p.14).

A GI é um processo sistêmico e estratégico, que apresenta características tecnológicas e administrativas e tem no fluxo informacional a base para a sua execução. A partir dessa compreensão, ressalta-se que a GI é uma disciplina<sup>25</sup> que tem como percussores duas publicações muito importantes também para a Ciência da Informação: o Tratado de Documentação, escrito por Paul Otlet em 1934, que “estudavam-se maneiras de como organizar, armazenar e recuperar a informação para criar conhecimentos” e o texto de Vannevar Bush “As we may think”, escrito em 1945, que sugeria o uso do Memex como solução dos problemas informacionais (ANJOS, 2017, p.29).

Além destes, existe o texto de Frederick Hayek, “The use of knowledge in society”, publicado em 1974. Hayek, de acordo com Anjos (2007, p.29), afirma que “o problema da economia, na sociedade, era de que o conhecimento sempre se encontra em pedaços dispersos e incompletos, pois não se encontra em forma concentrada ou integrada”. Contudo, os primeiros ensaios sobre a “gerência de recursos informacionais” (GRI) foram sugeridos por Taylor, em 1960, e Horton Júnior, em 1974. Este último dividiu os ‘recursos informacionais’ em fontes de informação, serviços de informação/produtos de informação e sistemas de informação (BARBOSA, 2008).

---

<sup>25</sup> Barbosa (2008).



No contexto da Ciência da Informação, a GI possui um caráter mais abrangente, visto que a CI tem a informação como essência dos seus estudos. Isto posto, entende-se que os profissionais responsáveis pela gestão de arquivos, bibliotecas e museus realizam a Gestão da Informação a partir do momento em que utilizam suas competências visando a difusão do conhecimento desses ambientes informacionais, desenvolvendo as competências em informação para a execução das suas atividades, dentro das particularidades de cada espaço apresentado nesta dissertação.

Sabendo que “a GI lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional” (BARBOSA, 2008, p.14) e que a “função principal do gestor da informação é prover um serviço e/ou produto de informação que seja direcionado, funcional e atrativo” (MARCHIORI, 2002, p. 75), entende-se que para que essa gestão aconteça, se faz necessário o uso de competências que auxiliem o profissional em suas atividades cotidianas.

Com a finalidade de verificar o desenvolvimento das Competências em Informação como ferramenta para a Gestão da Informação, as aplicações definidas foram:

**Quadro 7:** Indicador – Gestão da Informação

COMPONENTE	INDICADOR	APLICAÇÃO
AVALIAÇÃO	Gestão da Informação	tomar decisões;
		trabalhar de modo colaborativo;
		compreender a respeito da responsabilidade social.

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

É importante ressaltar que, mesmo que em alguns momentos essas aplicações confundam-se com as competências gerenciais, parte-se do entendimento que as competências em informação são o conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes demandadas pelos profissionais e que são aplicadas ao seu fazer profissional, tanto no uso das tecnologias de informação quanto nas habilidades de liderar equipes e gerir espaços informacionais, por exemplo. As aplicações das Competências em Informação na Gestão da Informação foram analisadas do seguinte modo:

### 5.2.1 Tomar decisões

Com o aumento do fluxo informacional, a gestão da informação para a tomada de decisões é fundamental para o efetivo gerenciamento nas organizações. Esse fluxo pode gerar inconsistência nos resultados e, conseqüentemente, converter os benefícios em prejuízo nas organizações.

Em se tratando dos espaços ABM, e considerando a escassez de recursos destinados a eles, esses fluxos informacionais podem ser preponderantes para o desenvolvimento das atividades desses espaços. Nesse sentido, e valendo-se dos conceitos sobre Competência em Informação já expostos neste trabalho, acredita-se que essas competências permitem que o gestor use as informações que lhes são direcionadas para a produção cultural, por exemplo, fazendo com que eles encontrem maneiras de usar a informação recebida e permitam que outras pessoas também a utilizem.

Um aspecto referente ao uso das competências em informação para a tomada de decisões diz respeito ao acesso e escolha dos editais aos quais os espaços estudados podem ou irão concorrer. Isto é, as gestoras utilizam-se das informações disponíveis nos editais para decidir se irão participar do certame, de que modo participarão, quais os projetos que irão desenvolver, entre outros. A partir dos relatos das entrevistadas considera-se que a escolha dos editais é fundamental para o desenvolvimento das atividades nestes espaços, visto que os recursos destinados a eles, muitas vezes, não são suficientes para a sua manutenção ou desdobramento das atividades, como informa a participante 2.

*Tudo o que a gente tem aqui ou é doação ou é edital. Nada é tipo... vou solicitar no início do ano para que num momento chegue... (P2)*

Em uma das unidades estudadas, por exemplo, boa parte do processo de informatização, digitalização e atualização do acervo é realizada por meio de editais, que subsidiam atividades e asseguram a praticidade e sistematização do atendimento ao público. Em outra unidade, um setor foi todo equipado com tecnologias assistivas através da participação em um edital, como afirma a participante 1,

*os equipamentos que nós temos hoje de tecnologias assistiva foram frutos do Projeto Mais Diferença, que foi um edital que nós participamos e fomos contemplados com equipamentos para atender essa demanda (P1).*

Outro exemplo de uso das competências em informação para a tomada de decisões diz respeito a capacidade de ouvir e resolver problemas. Segundo as participante 1 e 3,

*Eu sempre peço feedback aos subgerentes. Como é que está o desenvolvimento de fulano? Qual a dificuldade dele? Olha, ele não está se*

*adaptando bem! Então, vamos trocar de setor, as vezes ele se desenvolve melhor com tais atividades [...] Eu precisei mudar o funcionário de setor justamente porque ele não se adaptou a uma rotina [...] Então, ainda que eu não esteja lá, no dia-a-dia com ele, eu faço um acompanhamento de modo a tomar certas decisões quanto a permanecer, retirar, trocar as atividades (P1).*

*Nós tentamos fazer um monitoramento mensal e semestral... a gente conversa com as coordenações. Cada setor recebe a produção individual é... os coordenadores fazem um relatório e depois nós fazemos um relatório, e aí a gente faz a avaliação tentando detectar é... assim fazer uma leitura do que foi feito e detectar o que pode ser aperfeiçoado dentro da nossa realidade, né?(P3).*

Esses são exemplos de instituições que possuem, além do gestor, coordenadores responsáveis por alguns setores do espaço e, segundo o que foi relatado pelas gestoras, os coordenadores sempre fazem um “*feedback*<sup>26</sup>” em relação aos funcionários da instituição ou ao atendimento do público, visando melhor aproveitamento das atividades nos espaços estudados.

Este feedback também pode ser por iniciativa do público que frequenta estes espaços. Ao serem questionadas sobre a opinião da comunidade em relação aos serviços prestados, como forma de incentivo para a melhoria dos processos e das atividades nos espaços ABM, as entrevistadas disseram que é essencial essa cooperação pois, conforme o relato da participante 2,

*O retorno é super importante porque a gente só faz isso... a gente só tá aqui por causa das pessoas (P2).*

Por outro lado, esse exemplo também tem ligações com a próxima aplicação, que é trabalhar de modo colaborativo, visto que as gestoras valeram-se de informações passadas por outros profissionais para proporcionar melhorias na qualidade dos serviços ofertados pelos espaços ABM.

## **5.2.2 Trabalhar de modo colaborativo**

---

<sup>26</sup> O feedback é uma ferramenta utilizada nas empresas para a medição do desempenho. “Sua aplicação contribui para orientar os funcionários e proporcionar um parecer sobre o seu trabalho [...] O seu objetivo principal é reforçar as qualidades, melhorar os defeitos e contribuir para o crescimento profissional do colaborador” (MARQUES, 2016).

No que tange a Gestão da Informação, trabalhar de modo colaborativo diz respeito a buscar parcerias e atender as expectativas da Instituição. Em relação as competências em informação, essa aplicação está associada as habilidades comunicacionais e relacionais dos profissionais e gestores dos espaços ABM.

Essas competências têm relação com atividades dos profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas e museus ao passo que estes profissionais conseguem transformar as informações obtidas pelo público ou por instituições parceiras em prol das atividades culturais, educacionais, entre outras realizadas nestes espaços. Permitir que o público atue como parceiro das instituições, estimulando-os a interagir com a gestão da instituição, compartilhando ideias e apresentando sugestões também são características dessa aplicação, como afirma a participante 2:

*A gente tenta entender o que é que está acontecendo e responder na medida do possível, com coerência e respeito, né? as sugestões que são feitas [...] Eles sempre têm alguma coisa pra dizer (P2).*

Neste caso, a habilidade criativa, por exemplo, pode acontecer quando o gestor ou profissional que atua nestes espaços utiliza-se das informações do público para desenvolver ações culturais. Este caminho ratifica o pensamento de Vitorino e Piantola (2011, p.103), quando as autoras apresentam a dimensão estética das competências em informação, afirmando que essa dimensão se apresenta através de fatores externos, “[...] dados empíricos, verificáveis e objetivos [...]” e fatores internos “[...] por meio da intuição, sensibilidade, da imaginação e da reflexão pessoal”.

Em um dos espaços visitados, obteve-se o exemplo de uma ação que foi promovida por meio da sugestão da comunidade, sendo uma clara demonstração do uso desta da dimensão estética no desenvolvimento das competências em informação. Foi uma palestra promovida no espaço, que a princípio era tido apenas como espaço de estudo e pesquisa. A pedido do público, estão sendo realizadas palestras com temáticas diversas. A gestora valeu-se de uma informação recebida e tomou a decisão de firmar a parceria com o público e com instituições de ensino, para abordar temáticas essenciais na formação e desenvolvimento dos indivíduos em sociedade. A participante exemplificou do seguinte modo:

*Uma das temáticas que vamos ter agora no mês de agosto é a gravidez na adolescência [...] foi uma temática sugerida pelo público. Então, quando nós realizamos o bate-papo com eles, nós perguntamos o que eles gostariam de ouvir, de debater. Então, é a escuta da comunidade (P1).*

Outro exemplo foi que um dos espaços aqui estudados amparou-se em um grande evento realizado no Estado da Bahia para ampliar suas relações com a comunidade e outros ramos culturais, como relata a participante 3,

*Foi a participação na Bienal da Bahia, que ocorreu em 2014 e que foi um exercício maravilhoso porque é... quer dizer [...] foi um espaço expositivo e para a concepção dos espaços de cada artista houve toda uma interlocução com os setores [...]. Por exemplo, tiveram artistas que quiseram dialogar com o laboratório de restauração [...] outros com os setores técnicos e aí, a partir do diálogo com esses setores eles criaram é... a exposição deles... uma coisa assim... bem interessante (P3).*

Em relação a firmar parcerias com outras Instituições, a participante 1 contribuiu do seguinte modo:

*Então, é justamente você, mesmo num período de contingenciamento, como o que nós estamos vivenciando, saber identificar um parceiro e ir até ele pedir. Dizer: olha, preciso da sua ajuda [...] Se eu não tenho meios financeiros para sanar, tenho que buscar parcerias, não é? E ofertar o que você tem. O que é que eu tenho para ofertar? Eu sei que tenho um auditório, eu tenho sala, tenho projetor. Tá bom. Será que o meu colega tem isso? Será que a gente não pode juntar? Agregar?(P1).*

Ainda sobre esse aspecto, dois dos espaços ABM estudados possuem parcerias com a Orquestra Sinfônica da Bahia (OSBA). A Orquestra se apresenta pelo menos uma vez no mês nas Instituições, proporcionando outra perspectiva cultural em relação aos espaços e permitindo aos gestores desenvolver a habilidade comunicacional, pois, para que essas parcerias sejam firmadas, se faz necessário a comunicação entre as instituições, bem como a necessidade de divulgar para o público a ação que será realizada no espaço.

*Chamo você para uma apresentação da Camarata OSBA, porque nós temos uma parceria com o TCA nesse sentido. Então, uma vez por mês trazemos a Camerata para fazer uma apresentação aqui para o nosso público (P1).*

*Um evento da OSBA, que é a Orquestra Sinfônica da Bahia, que eles se apresentam aqui pelo menos uma vez por mês e os meninos daqui da comunidade são crianças que participam de um projeto aqui dentro da instituição. Eles também são convidados especiais desse projeto. Então há um momento em que a... a música é voltada para eles e algumas atividades que o educativo faz são voltadas para eles também (P2).*

O segundo relato, especificamente, é um claro exemplo do trabalhar de modo colaborativo, pois a apresentação da OSBA não se resume somente em apresentar as músicas, mas, percebe-se que há a interação entre o público, o setor educativo do espaço e a orquestra, com o desenvolvimento de outras atividades no momento da apresentação da OSBA.

Outro exemplo de trabalho colaborativo foi a parceria de um dos espaços com um professor de uma universidade particular da cidade de Salvador e uma Instituição Britânica,

onde estes conseguiram incentivos financeiros para a aquisição de equipamentos de tecnologias de informação e para a criação de um sitio na internet.

Com base nestes exemplos, percebe-se que o trabalho colaborativo é sim um dos fatores que contribuem para o desenvolvimento das competências em informação. Os gestores conseguem estabelecer parcerias visando a promoção de atividades culturais, implantar melhorias dos processos internos com o objetivo de permitir o acesso do público a informação disponível, escutar a opinião do público desses espaços em relação aos serviços prestados e, sobretudo, usar essas informações para promover a melhoria destes ambientes de educação e cultura.

### **5.2.3 Responsabilidade social**

Compreender a responsabilidade que arquivos, bibliotecas e museus têm na sociedade é fundamental para que estes espaços possam cumprir o seu papel social e promover a difusão do conhecimento. O uso das competências em informação para a promoção da responsabilidade social destes espaços torna-se necessário na medida em que os gestores precisam avaliar as informações, estabelecer metas e traçar estratégias de modo a atrair o público e permitir a interação destes com os espaços em questão.

De acordo com Pinho Neto (2010, p.29), “a responsabilidade social é a forma pela qual a organização a entende e põe em prática”. Logo, compreender a importância destes espaços para comunidade e trabalhar de modo a tornar essa comunidade frequentadora assídua é uma característica de ações de responsabilidade social como desdobramento das Competências em Informação. Esta aplicação está relacionada ao desenvolvimento de ações em arquivos, bibliotecas e museus em benefício da comunidade e o reconhecimento social do profissional que atua nesses espaços.

Pelos relatos das três participantes, foi observado que nos respectivos espaços as gestoras tem a consciência da importância do seu trabalho para a sociedade. Seja na busca de recursos para o desenvolvimento de atividades, seja na escolha de ações culturais em benefício da comunidade, percebe-se que há um encantamento e uma preocupação em relação à inclusão social:

*Você tem que olhar isso aqui como uma grande empresa, que tem problemas de infra-estrutura, que tem problemas ligados a relacionamentos interpessoais. Você tem que gerenciar, fora que você tem que pensar na sua comunidade, que você é... desenvolver uma programação que atenda essa*

*comunidade todo mês e que a mantenha constante aqui, mesmo com todas as dificuldades... (P1).*

*É importante que a gente preserve, mas é importante que a gente faça com que as pessoas entendam que isso aqui é de todo mundo, e todo mundo precisa ter acesso, todo mundo tem que cuidar, todo mundo precisa cuidar e eu preciso entender que quem vier depois de mim também vai precisar ter acesso a isso (P2).*

*Eu entendo que é um espaço de democracia e transparência (P3).*

As participantes compreendem que os espaços aos quais elas trabalham são de extrema importância para a preservação cultural, patrimonial e, sobretudo, para a difusão do conhecimento e das atividades humanas em sociedade. A participante 2, por exemplo, ao ser questionada sobre a sua concepção em relação a função social que o espaço em que trabalha possui na sociedade, afirmou que

*É isso, eu acho que trabalhar com patrimônio, trabalhar com arte e fazer com que as pessoas entendam que isso é uma necessidade do ser humano (P2).*

Este mesmo questionamento foi realizado nas entrevistas com as participantes 1 e 3. A participante 1 disse que o legado que o espaço deixa para o público é

*Justamente propiciar ao usuário essa experiência com a pesquisa para que ele possa empregar nas suas atividades, porque ele tem que sair daqui se sentindo capaz de ler, de buscar informação e informação de qualidade (P1).*

Já a participante 3 afirmou que a função social do espaço é permitir o acesso, sem perder de vista à preservação do acervo ao qual o espaço é associado,

*A finalidade é intensificar, é ampliar o acesso, contudo preservação também é fundamental porque nós estamos aqui para proteger esse patrimônio público é... então assim, a intenção é que a gente possa efetivamente cumprir ... o direito a memória e o direito ao acesso e que possamos é... cumprir a função social...(P3).*

Assim, as ações realizadas nestes espaços servem como ferramenta para o desenvolvimento das competências em informação dos gestores e dos profissionais que atuam nos espaços ABM, uma vez que eles precisam analisar, entender e usar as informações que melhor se adequem as atividades promovidas pelos espaços, de modo a atender as necessidades do público e cumprir o papel social ao qual estes espaços são destinados, como relata a participante 3,

*Além das visitas monitoradas nós criamos é... uma... mais ou menos recentemente, nesse ano, uma ação que nós denominamos 'Com a palavra o pesquisador', e aí nós convidamos pesquisadores que estejam debruçados em fontes [...] para que ele faça a interlocução de forma a compartilhar a pesquisa dele, mas que também dê visibilidade as fontes que estão aqui (P3).*

Este foi um caminho encontrado pela gestora para que o acervo do espaço em questão se tornasse conhecido e passasse a ser utilizado pela comunidade que o frequenta.

Uma das questões relativas à responsabilidade social como instrumento para as competências em informação nestes espaços é motivação. Como fazer com que o público sintasse motivado a voltar, a permanecer ou a frequentar assiduamente estes espaços?

De acordo com Crow (2007) citado por Vitorino e Piantola (2011, p.104) “a motivação pessoal é a base da competência informacional” visto que esta revela “o desejo de aprender e utilizar a informação de maneira independente e criativa”. Logo, ao ser perguntada sobre a motivação e suas relações com a competência em informação para o desenvolvimento das atividades, a participante 01 respondeu que

*É o dia-a-dia que vai te ensinar, então nós temos que ter flexibilidade acima de tudo, abrir esse olhar para o diferente, para o novo e se adaptar a situação (P1).*

Além disso, as respostas das participantes sobre essa motivação estão relacionadas ao tipo de informação que o espaço disponibiliza. Uma das entrevistadas citou a localização do espaço ABM como fator motivacional para a visita, vez que é um patrimônio tombado e tem uma localização privilegiada na cidade.

Por outro lado, existe a questão da acessibilidade. Um dos problemas em relação a isso é que somente em um espaço existe de fato, recursos para atender ao público que apresenta dificuldade de locomoção. A justificativa é que enquanto essa instituição encontra-se em um prédio relativamente novo, os outros dois espaços estão em locais cujas construções são seculares. Contudo, percebe-se essa preocupação, pois, nos dois espaços citados, existem projetos de requalificação, e, em um deles, obras estavam sendo realizadas no período em que a visita ao espaço aconteceu.

### 5.3 COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Partindo da ideia que as competências em informação são fundamentais para o trabalho de arquivistas, bibliotecários e museólogos e que seus estudos começaram a partir do crescente uso de tecnologias e suportes informacionais nas bibliotecas, a grande maioria dos textos encontrados durante o estudo da literatura realizado para o desenvolvimento desta pesquisa direcionavam a leitura para o uso das tecnologias de informação e comunicação como principal elemento para as competências em informação.



Por outro lado, o crescente uso das redes e mídias sociais tem permitido a abrangência dos estudos sobre essas competências, direcionando-os a esses elementos informacionais e criando outras denominações, como Competências Infocomunicacionais<sup>27</sup> e Competências em Informação e Mídias<sup>28</sup>. A primeira está relacionada a fusão das competências em informação e as competências em comunicação. A segunda diz respeito também as competências em informação, mas estão associadas à competência midiática – “que resulta da convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e compreensão dos meios e processos de comunicação de massa” (MIYAKE, 2005, *apud* DUDZIAK, 2010, p.11), como as redes sociais, por exemplo.

Outro fator a ser observado é que a era digital tornou o acesso à informação mais prático e rápido e trouxe mudanças significativas nas formas de comunicação e divulgação dos espaços ABM. As redes sociais são, atualmente, as melhores ferramentas tanto para o marketing quanto para o acesso a informação nesses ambientes.

As tecnologias de informação permitem a integração dos serviços realizados e a interação do público com as fontes disponíveis nestes espaços. O uso de suportes tradicionais de informação (livros, papéis, quadros, esculturas, entre outros) aliados aos suportes contemporâneos (computadores, tablets, smartphones) em arquivos, bibliotecas e museus contribuem para a melhoria na aprendizagem e construção do conhecimento, bem como servem como instrumentos de inclusão social e promoção da cidadania.

Contudo, um dos principais problemas nos espaços ABM é fazer com que essas informações e esses recursos tecnológicos cheguem a um grande número de pessoas e, sobretudo, tornem-se acessíveis a esse público. Se faz necessário o uso das competências em informação nos profissionais que atuam nestes espaços, ao passo que as informações e os recursos tecnológicos possam interagir com os indivíduos que os frequentam, pois, de acordo com Feres (2015, p.235-236), “é por meio dessa competência que se permite ao indivíduo o aperfeiçoamento e o melhor desenvolvimento de suas habilidades, acompanhando os avanços tecnológicos que lhes servirão de ajuda em suas tomadas de decisão”.

É importante compreender o modo como estas tecnologias e mídias estão servindo de ferramentas para o desenvolvimento das competências em informação dos profissionais que

---

<sup>27</sup> Borges (2011);

<sup>28</sup> UNESCO (2014); Dudziak (2010).

atuam em arquivos, bibliotecas e museus e de que maneira estas tecnologias estão sendo disponibilizadas ao público.

Para essa compreensão, as aplicações que correspondem ao indicador “Tecnologias de Informação” e que foram utilizados nesta pesquisa são: o uso dos aparatos tecnológicos, acessibilidade tecnológica e uso das redes sociais, conforme mostra o quadro 8.

**Quadro 8:** Indicador – Tecnologias de Informação

COMPONENTE	INDICADOR	APLICAÇÃO
USO	Tecnologias de Informação	Uso dos aparatos tecnológicos
		Inclusão digital
		Uso das redes sociais

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Sendo assim, o material coletado pela pesquisadora resultou na seguinte análise:

### 5.3.1 Aparatos tecnológicos

Essa aplicação se justifica como recurso de análise de competências em informação em arquivos, bibliotecas e museus, tendo em vista que atualmente essas tecnologias estão cada vez mais presentes na sociedade e apresentam-se como uma das principais ferramentas de trabalho dos profissionais que trabalham nestes espaços de difusão do conhecimento.

O uso de computadores e outros equipamentos eletrônicos nestes espaços contribuem para a melhoria dos processos organizacionais, para a sistematização e organização da informação, além de facilitar a recuperação das informações desejadas pelo público.

Uma ação sobre o uso dos aparatos tecnológicos promovida pelos gestores como composição das competências em informação é a preocupação com a modernização tecnológica destes espaços. Um deles, por exemplo, fez a aquisição de uma impressora em Braille para atender ao público que possui algum tipo de limitação visual e que frequenta esse ambiente.

As outras duas entrevistadas também citaram exemplos sobre isso. Respectivamente, uma tentou implantar equipamentos conhecidos como “tótens” na área reservada ao público e a outra gestora relatou a aquisição de um scanner A0 visando a melhoria na qualidade da imagem do acervo digitalizado e que é disponibilizado via web.

Entretanto, pode-se perceber que somente dois dos espaços conseguem desenvolver trabalhos de modo automatizado e disponibilizá-los ao público, como informam as participantes 1 e 3:

*Hoje a nossa realidade é a seguinte: nós temos... eu diria que mais de cinquenta por cento do acervo já está na base de dados [...] (P1).*

*A intenção é botar todo o acervo... a gente tá colocando aos poucos (P3).*

Apesar das dificuldades, estes dois espaços ABM possuem infra-estrutura tecnológica que permitem bons resultados nos processos de informatização dos serviços, seja com os laboratórios, seja com os equipamentos e até mesmo com a quantidade de pessoas que desenvolvem atividades nestes espaços, como relata a participante 3:

*Olhe, nós temos laboratório de restauração, laboratório de digitalização, microfilmagem... Nós temos a coordenação [...], que é... vamos dizer um super setor porque ele faz todo o tratamento técnico do acervo e faz interlocução com a sala de consulta e com o atendimento a distância (P3).*

Destaca-se também que um dos espaços tem conseguido informatizar o acervo com o auxílio de projetos de pesquisa e parceria com estagiários e pesquisadores, tendo como resultado, inclusive, a criação de um site institucional para a divulgação do trabalho realizado por eles.

Por outro lado, ressalta-se a atuação da segunda participante da pesquisa que, mesmo com as dificuldades pelas quais a Instituição vem passando, consegue realizar suas atividades de modo que o público consiga satisfazer as suas necessidades informacionais. Sua principal queixa é que não consegue dar continuidade aos serviços devido a escassez de recursos destinados para o espaço. A participante 2 relata que:

*Para a gente é bacana ter um software pago, beleza! Mas, olha a conjuntura que a gente vive, né? A instabilidade que a gente vive. Como é que você vai garantir que você comprando esse pacote hoje, amanhã você vai conseguir, né, dar continuidade a ele? Isso a gente não tem! A gente pode comprar hoje e daqui a três meses a gente não tem condições de saber se daqui a três meses a gente vai conseguir manter (P2).*

A participante 2 revela sua frustração por não ter conseguido dar continuidade a um projeto de informatização do espaço, tanto por conta da automatização,

*No final do ano passado e início desse ano, a gente tinha um projeto com o departamento [...] da UFBA. A gente iria criar um banco de dados baseado tudo em software livre, né? a gente tem essa necessidade. A gente entende que não pode ficar dependendo, principalmente por se tratar de um órgão público, né? Que a gente não conta com verba, com um orçamento específico para trabalhar, então existe este processo, né? De construção junto com o departamento [...] justamente porque a gente entendia isso. A*

*gente iria criar esse banco, estava pensando em criar um site e sempre garantir o acesso das pessoas a informação que a gente produz, mas...(P2).*

Como pela falta de pessoal para desenvolver as atividades,

*A gente estava criando um projeto tão bacana com a Universidade de... isso seria um projeto piloto para que as outras universidades também tivessem acesso ao que a gente estava construindo, né? [...] a gente conseguiu algumas estagiárias, mas que, infelizmente, com a falta de verba [...] as meninas não tinham como continuar (P2).*

Durante o relato da entrevistada, percebia-se, pela entonação, o descontentamento e a frustração por não conseguir desenvolver esse projeto. Contudo, ela afirmou que o acervo está todo catalogado para num momento futuro realizar este ou um outro projeto de informatização do acervo.

*Assim, a gente tem todo o acervo catalogado. Mas era um trabalho que estava sendo feito para que fosse jogado nessa plataforma de software livre e disponibilizar para todo mundo. Ai assim, não tem como eu fazer várias coisas. As obras já estão assim... todas tem uma ficha descritiva, mas a gente precisaria trabalhar nisso, precisaria trabalhar melhor (P2).*

Observa-se que apesar das dificuldades encontradas, as entrevistadas possuem uma visão do alcance de suas ações e têm noção do compromisso que as gestoras têm com a sociedade no processo de acesso e uso das informações disponíveis nos espaços ABM. Isto é, independente das realidades vividas por cada espaço estudado, as participantes conseguem desenvolver suas atividades. Elas obtêm êxito ao focar sua atenção na capacidade de exercer a cidadania, de modo crítico e ético, e permitir que a população tenha acesso a informação e ao conhecimento através dos recursos tecnológicos disponíveis nestes espaços.

### **5.3.2 Inclusão digital**

A presença marcante das tecnologias digitais no cotidiano dos indivíduos têm proporcionado novas maneiras sobre o acesso e uso das informações na sociedade. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2015, foi registrado o aumento de 57,8% no uso da internet nos domicílios brasileiros, independente do suporte informacional. O grande desafio é a capacitação desses indivíduos para o uso adequado das tecnologias e das informações disponíveis.

Em se tratando de arquivos, bibliotecas e museus, a inclusão digital acontece a partir do momento em que estes espaços e seus gestores demonstram a preocupação em formar pessoas para que elas consigam utilizar as tecnologias de informação de modo adequado,

tanto em casa como nos locais aqui estudados. Eles demonstram essa preocupação a partir do momento em que desenvolvem projetos de formação e disponibilizam tecnologias a fim de permitir e auxiliar o público tanto em seu processo de aprendizagem quanto no uso das tecnologias de informação digitais. As três entrevistadas afirmam que

*Quando nós pensamos num curso desse para ofertar aos jovens... de introdução à informática, de lógica de programação, será que nós não estamos inserindo esse jovem no mercado de trabalho? Será que não estamos dando informação para que ele possa agregar o currículo e bater na porta de uma empresa e dar os primeiros passos na sua carreira? (P1)*

*É o que eu falei, né? Em algum momento dessa necessidade a gente conseguir dar acesso as pessoas de uma forma mais rápida, né?(P2).*

*Porque assim... é... nós tentamos facilitar até a presença na internet é... e tentamos diversificar assim, o público é... por exemplo... essa parte desse projeto de ação cultural... a intenção é investir inclusive é... tecnologicamente de forma a atingir melhor os estudantes (P3).*

Essas ações nos espaços estudados podem ser percebidas quando observa-se que eles estão preocupados com a acessibilidade digital do público, ao informatizar os serviços através de editais, criar sítios na internet e, até mesmo, promover cursos de capacitação para que este público possa se aperfeiçoar e melhorar as formas de acesso às informações via web. Uma das instituições, por exemplo, promove cursos de informática para pessoas da chamada “terceira idade”, como relata a participante 1,

*Nós temos curso de informática para a terceira idade. E ocorre todos os meses, inclusive saiu é... pela [...] ontem uma... divulgação dessa atividade... Porque percebemos que o público idoso é um público constante [...]. Contudo, ele fica um pouco meio que deslocado, então para chamá-lo adequadamente para [...] a gente precisa primeiro mostrar o que é que a gente tem para oferecer... para ofertar... Então criamos um curso de informática (P1).*

A preocupação com a digitalização do acervo e inclusão destes materiais em sistemas, via web, também se caracterizam como formas de facilitar a inclusão digital, visto que o público terá acesso a essas informações em aparelhos eletrônicos que possuam algum acesso via web. A participante 3 exemplifica essa afirmação do seguinte modo:

*Nós temos, por exemplo, nós temos uma exposição aqui na... na internet que ela é bem... é uma exposição virtual... ela é bem consultada e tem os documentos [...] é bem interessante (P3).*

Mesmo tendo ciência de que a inclusão digital é fundamental para as atividades nestes locais, em um dos espaços estudados essa inclusão esbarra na falta de instrumentos ou recursos informacionais direcionados ao público. A participante 2 relatou a tentativa de

implantação de tótems no espaço e disse que essa iniciativa não foi adiante por causa da escassez de investimentos.

*Não sei até que ponto, com a estrutura que nós temos atualmente isso seria possível pra gente ter tótems informativos, na instituição, né? [...]. A gente já pensou nisso várias vezes, mas a gente nunca conseguiu de fato levar isso a cabo, de colocar outras informações[...] Não sei como seria se a gente tivesse conseguido implantar os tótems e outros meios que a gente estava pensando em implantar... não sei como estaria, mas eu acho de extrema importância que o acesso seja garantido, né?(P2).*

As medidas de inclusão digital como instrumento para o desenvolvimento das competências em informação dos gestores dos espaços ABM aqui estudados indicam que há a preocupação por parte destes gestores em fazer com que o público que frequenta estes espaços consigam utilizar a informação de maneira rápida e prática, assim como possam também ter acesso aos constantes avanços tecnológicos da sociedade atual.

### **5.3.3 Redes sociais como ferramenta de trabalho**

Conforme Marteleto (2010, p.31), “é comum associar a expressão – redes sociais – aos encontros e aos espaços virtuais de interação, relacionamento e colaborações na internet”. O crescente aumento dessas redes sociais na internet tem permitido uma intensa mudança no comportamento dos indivíduos e das organizações, uma vez que elas podem ser vistas como um espaço de trabalho e de interação entre os pares via web.

Conforme Almeri e outros autores

*as redes sociais digitais entram em cena para formar grupos de interação pessoal e troca de informação rápida, troca de interesses comuns. As organizações utilizam estas redes digitais como ferramenta de marketing para divulgar um produto, uma marca, uma imagem ou simplesmente estar mais próximo de seus clientes (ALMERI; et al, 2013, p. 133).*

Em relação as competências em informação, as redes sociais auxiliam tanto na seleção, avaliação e divulgação de informações referentes as ações institucionais, como para analisar a opinião pública sobre os serviços oferecidos pelas organizações.

Nos espaços estudados nesta dissertação, pode-se perceber que o uso das redes sociais caminha a passos lentos. A terceira entrevistada, por exemplo, não mencionou o uso de redes sociais durante a entrevista, tampouco durante a pesquisa foram encontradas páginas da Instituição em redes sociais, como o Facebook e o Instagram.

Pode-se perceber que, nos espaços que possuem algum tipo de divulgação via rede social, este trabalho não é realizado pelas entrevistadas. Há setores específicos para essa atividade, como relata a participante 1:

*Há um certo tempo atrás, eu diria que há uns três ou quatro anos atrás, nós tínhamos certa independência quanto ao uso do Facebook [...] Hoje esse Facebook é centralizado. [...] nessa fanpage é vinculado e veiculado as programações culturais (P1).*

Contudo, observa-se que as redes sociais colaboraram para o desenvolvimento das atividades nos espaços aqui estudados, tanto para a divulgação, segundo relato da participante 1,

*Nós estamos sempre vinculando cursos, atividades que nós realizamos (P1).*

Quanto em relação ao feedback do público sobre o atendimento e as atividades realizadas, conforme relato da participante 2:

*Atualmente as redes sociais têm sido uma grande aliada nesse sentido, né? Com elogio, a reclamação, a gente é atento a isso [...] a gente tenta entender o que está acontecendo e responder na medida do possível, com coerência e respeito, né, as sugestões que são feitas (P2).*

Sob essa ótica, as competências em informação são percebidas em relação a esta aplicação a partir do momento em que as entrevistadas entendem o alcance que as redes sociais permitem, além de vê-las como uma oportunidade de satisfazer as necessidades informacionais do público e divulgar os serviços prestados pelos espaços.

Apesar de não terem sido encontradas redes sociais diretamente ligadas à terceira instituição estudada, há muita informação veiculada sobre ela nestes mesmos espaços digitais. Logo, é possível perceber que, mesmo de modo indireto, as informações são divulgadas e as competências em informação são desenvolvidas pelos profissionais deste espaço, ao passo que boa parte das informações encontradas nas redes sociais de terceiros são de eventos ocorridos ou de serviços prestados neste espaço de difusão do conhecimento.

Dando prosseguimento a apresentação da análise de dados, o capítulo seguinte apresenta a síntese dos achados da pesquisa, onde serão encontradas as observações em relação a análise do conteúdo das entrevistas e um panorama das principais competências em informação desenvolvidas pelos gestores dos espaços estudados.

## 6 SÍNTESE DOS ACHADOS DA PESQUISA

No decorrer da pesquisa, diversos questionamentos foram feitos durante o levantamento das fontes e análise dos dados. Contudo, as competências em informação foram estudadas de modo diferenciado, permitindo o levantamento de novas particularidades e favorecendo outros estudos sobre o tema, especialmente na Museologia e nos museus. Além disso, o desenvolvimento deste estudo nos espaços apresentados ao longo dessa dissertação deu origem a novas percepções de pesquisa e direcionou a construção dos indicadores de avaliação de competências em informação que foram utilizados nesta dissertação.

Isto posto, cabe, neste capítulo, a síntese dos resultados relacionados aos objetivos desta pesquisa. As seções a seguir apresentam uma síntese sobre os achados e resultados da pesquisa. A primeira seção apresenta a compreensão geral da pesquisadora em relação ao trabalho desenvolvido e a segunda seção traz os resultados dos dados analisados e um quadro com as competências em informação comuns à arquivistas, bibliotecários e museólogos, baseados nos indicadores desenvolvidos neste estudo e identificadas através da análise dos dados.

### 6.1 ACHADOS GERAIS DA PESQUISA

A história da humanidade está associada ao desenvolvimento dos arquivos, das bibliotecas e dos museus. A medida que os seres humanos se socializavam, esses espaços ganhavam novos status, novos sentidos e particularidades na preservação e difusão do conhecimento.

Inicialmente tidos como espaços de riqueza e sabedoria entre os povos, hoje os espaços ABM se apresentam como equipamentos culturais de transformação social e de promoção da cidadania e cultura. Entretanto, pode-se considerar que eles ainda não conseguiram o reconhecimento social almejado, pois, apesar de serem instituições seculares e que armazenam os registros do conhecimento humano e suas vivências em sociedade, a maioria destes espaços carece de melhorias e atenção do poder público.

Além disso, as áreas do conhecimento relacionadas a estes espaços, respectivamente a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia, continuam a trilhar caminhos visando o desenvolvimento das áreas, o reconhecimento profissional e a elaboração de políticas públicas



eficientes, que possam suprir tanto as necessidades dos espaços e das áreas do conhecimento, como do público que frequenta estes locais.

Sobre o levantamento e construção do referencial teórico, foi possível notar que a literatura existente sobre a integração entre os espaços e áreas do conhecimento estudados nesta dissertação não é abrangente. Especificamente no Brasil, os estudos estão centrados principalmente na memória, no documento ou no objeto que cada uma das áreas representam. Boa parte dos estudos mais recentes e que contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa foram encontrados na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), através da análise da produção dos integrantes do grupo de pesquisa “Aproximações e diálogos possíveis entre a Ciência da Informação e as áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia”, que busca propostas de integração entre as áreas e vem se consolidando em pesquisas sobre o tema.

Em relação às políticas públicas, destaca-se o fato de, diferentemente dos arquivos e dos museus, as bibliotecas não possuem um plano nacional de bibliotecas. O que existe é um projeto em tramitação no Congresso Nacional, mas que já não apresenta as mesmas propostas do projeto inicial.

Quanto ao objeto que deu origem a este estudo, as competências em informação, foi possível perceber que há uma vasta literatura em relação ao tema na área de Biblioteconomia e que é crescente esses estudos na Arquivologia. Uma das dificuldades nesta etapa de pesquisa foi encontrar fontes sobre este tema na área da Museologia. Foram encontrados estudos sobre a formação e competências dos museólogos, mas as fontes não citavam as competências em informação. Contudo, essa ausência não impossibilitou que este estudo acontecesse, pois, como foi demonstrado na análise dos dados, os museólogos são profissionais que lidam cotidianamente com a informação e apresentam características e competências semelhantes aos outros dois grupos de profissionais relacionados a esta pesquisa, os arquivistas e os bibliotecários.

## 6.2 ACHADOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA

Esta seção apresenta os achados da análise do conteúdo das entrevistas e das associações, comparações e observações realizadas ao final da prática de pesquisa. Além disso, esta parte da dissertação apresenta um quadro com as competências em informação

identificadas no estudo realizado e que são comuns às atividades desenvolvidas por arquivistas, bibliotecários e museólogos.

Acredita-se que, embora o arquivo, a biblioteca e o museu apresentem características distintas, eles possuem a mesma finalidade: proporcionar informação e conhecimento à sociedade. As pessoas entrevistadas compreendem que estes são ambientes de cultura e aprendizagem, mas reconhecem que a falta de recursos interferem no trabalho realizado. Foi observado que os locais estudados conseguem desenvolver, mesmo com as restrições financeiras e falta de mão de obra, ações culturais de qualidade e, sobretudo, em benefício da comunidade. Todos eles valem-se dos editais para a melhoria dos espaços, para o desenvolvimento das atividades e para a oferta de serviços a comunidade.

A principal queixa das entrevistadas está relacionada as políticas públicas direcionadas a estes espaços. Elas, muitas vezes, não conseguem atender a metade das necessidades que estes locais apresentam, principalmente em relação aos recursos financeiros. Contudo, é possível enxergar a dedicação e o comprometimento dos profissionais que trabalham nos espaços ABM, a fim de atender as demandas da comunidade e do público que os frequentam.

Outro fator em comum aos espaços são os tipos de atividades de aprendizagem e de promoção cultural que eles ofertam. Palestras, cursos de capacitação, oficinas de arte, parcerias com as mesmas instituições são exemplos de ações que estes espaços ofertam a comunidade e podem se configurar como fator de integração entre eles.

Observou-se também que os locais visitados têm trabalhado a fim de modernizar seus serviços e ampliar o uso das tecnologias de informação. Contudo, faltam maiores investimentos na divulgação das atividades desenvolvidas, principalmente nas redes sociais via web. Somente um dos espaços possui página própria nessas redes e nenhum deles possui um site específico para divulgação do espaço e das atividades realizadas. As informações geralmente são divulgadas através dos órgãos aos quais eles estão vinculados.

Em relação as competências em informação, após à conclusão de cada entrevista, e ainda que uma das entrevistadas não tenha adotado essa terminologia, foi possível perceber que as participantes compreendem que essas competências são necessárias para o desenvolvimento de suas atividades e que podem sim contribuir para as melhorias nos espaços estudados.

Os indicadores desenvolvidos nesta pesquisa mostraram que é possível pensar nas competências em informação como um elemento de conexão entre arquivos, bibliotecas e museus, visto que estes são espaços que trabalham como um sistema de informação e

necessitam dela tanto para ofertar um serviço à comunidade quanto para o trabalho realizado internamente. Seja para o gerenciamento, para a utilização ou aplicação de tecnologias ou mesmo na busca por melhorias pessoais e profissionais, a informação é a mola mestra das organizações e, especificamente, de arquivos, bibliotecas e museus.

O indicador “Necessidade de Informação” demonstrou que o conhecimento do acervo, as estratégias de busca e a formação continuada são fatores que podem colaborar para o desenvolvimento das competências em informação já que as melhorias dos processos de trabalho e a promoção de atividades culturais nos espaços estudados nesta dissertação partem da identificação das necessidades informacionais presentes nestes ambientes.

O indicador “Gestão da Informação” ressaltou que o uso das competências em informação é importante para a tomada de decisões na instituição, para o trabalho colaborativo e para a responsabilidade social, a partir do momento em que os gestores têm consciência da função social que estes espaços representam na sociedade e desenvolvem ações culturais, estabelecem parcerias e garantem ao público o acesso à informação de qualidade, visando a geração e difusão do conhecimento.

O indicador “Tecnologias de Informação” demonstrou que, mesmo com dificuldades, é possível desenvolver as competências em informação nos espaços estudados. Os gestores conseguem utilizar os aparatos tecnológicos para melhoria dos processos, promover a inclusão digital do público e da comunidade ao capacitar estes indivíduos para o uso adequado e ético da informação e usar as redes sociais como instrumento de apoio e divulgação das atividades realizadas nestes espaços.

Desse modo, os quadros a seguir apresentam as principais competências em informação, compartilhadas entre as participantes deste estudo e que podem ser consideradas comuns aos profissionais que trabalham em arquivos, bibliotecas e museus.

**Quadro 9-** Competências em informação para gestores de espaços ABM – Indicador Necessidades de Informação

COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA GESTORES DE ESPAÇOS ABM: INDICADOR NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO			
COMPONENTES	INDICADORES	APLICAÇÃO	RESULTADOS
ACESSO	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO	AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE ACERVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conhecer o acervo da Instituição;</li> <li>✓ Diagnosticar as necessidades informacionais da instituição;</li> <li>✓ Desenvolver a coleção ou o acervo;</li> <li>✓ Ter precisão no atendimento das necessidades informacionais do público;</li> <li>✓ Conservar e preservar o acervo.</li> </ul>
		ESTRATÉGIAS DE BUSCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliar os processos informacionais necessários para a execução das atividades;</li> <li>✓ Saber navegar pelas páginas institucionais;</li> <li>✓ Fazer levantamentos sobre possíveis parcerias com outras instituições;</li> <li>✓ Criar comandos para ouvir e atender as necessidades do público.</li> </ul>
		FORMAÇÃO CONTINUADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar as melhorias para o ambiente organizacional;</li> <li>✓ Identificar as necessidades dos profissionais que atuam nestes espaços;</li> <li>✓ Promover a capacitação dos colaboradores conforme as demandas institucionais.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pela autora (2017).

**Quadro 10** - Competências em informação para gestores de espaços ABM – Indicador Gestão da Informação

COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA GESTORES DE ESPAÇOS ABM: INDICADOR GESTÃO DA INFORMAÇÃO			
COMPONENTES	INDICADORES	APLICAÇÃO	RESULTADOS
AVALIAÇÃO	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	TOMAR DECISÕES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover ações culturais conforme as sugestões do público;</li> <li>✓ Escolher os editais que melhor se adequem as necessidades do espaço;</li> <li>✓ Mediar os problemas gerenciais conforme as informações recebidas.</li> </ul>
		TRABALHAR DE MODO COLABORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilizar as atividades culturais para outras instituições;</li> <li>✓ Estabelecer parcerias, tanto com instituições quanto com a comunidade;</li> <li>✓ Coletar informações com coordenadores e gerentes a fim de melhorar os processos de gestão do espaço.</li> </ul>
		RESPONSABILIDADE SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estabelecer metas para desenvolver ações sociais e culturais;</li> <li>✓ Ter noção da função social destinada ao espaço de difusão do conhecimento;</li> <li>✓ Conhecer as demandas e garantir o acesso do público a informações de qualidade;</li> <li>✓ Criar ações que motivem o público a frequentar o espaço.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

**Quadro 11**- Competências em informação para gestores de espaços ABM – Indicador Tecnologias de Informação

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO PARA GESTORES DE ESPAÇOS ABM: INDICADOR TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO			
COMPONENTES	INDICADORES	APLICAÇÃO	RESULTADOS
USO	TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	USO DOS APARATOS TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recuperar facilmente a informação;</li> <li>✓ Automatizar e informatizar o acervo;</li> <li>✓ Identificar os aparelhos tecnológicos mais atuais;</li> <li>✓ Permitir o uso das tecnologias de informação a pessoas com deficiência.</li> </ul>
		INCLUSÃO DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser capaz de identificar as necessidades tecnológicas da comunidade;</li> <li>✓ Capacitar o público quanto a utilização adequada dos equipamentos tecnológicos;</li> <li>✓ Permitir o acesso do público as tecnologias de informação e aos suportes informacionais.</li> </ul>
		REDES SOCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selecionar e divulgar as ações via rede social;</li> <li>✓ Analisar criticamente as informações prestadas pelo público;</li> <li>✓ Satisfazer as necessidades informacionais do público via rede social.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pela autora (2017).

Percebe-se que, apesar destas ações serem separadas por indicadores, elas trabalham em conjunto. Uma está associada a outra e contempla os conceitos de competências em informação apresentados nesta dissertação que, de modo geral, são um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que permite ao indivíduo lidar com a informação de forma eficaz e eficiente, conforme as suas necessidades informacionais e as demandas tecnológicas da sociedade atual.

É importante observar que estas competências em informação, apesar de terem sido identificadas a partir das entrevistas com os gestores ou responsáveis pelos espaços estudados nesta pesquisa, podem ser desenvolvidas também por outros profissionais. Ou seja, não são exclusivas aos gestores, elas podem ser desenvolvidas também por todos os profissionais que atuam nestes espaços e que estão diretamente ligados aos serviços oferecidos por eles.

Dando continuidade a esta etapa da pesquisa, no capítulo a seguir encontram-se as considerações finais sobre o trabalho desenvolvido.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objeto desta pesquisa nasceu a partir da intenção da pesquisadora em apontar caminhos para que os espaços sociais e culturais – arquivos, bibliotecas e museus - sejam geridos por profissionais competentes em informação, de modo a difundirem seus acervos com a responsabilidade de colaborar com a sociedade contemporânea e suas necessidades atuais de informação.

Além disso, existia a intenção de contribuir com a construção de indicadores de competências que viabilizassem a identificação dos caminhos que os gestores pudessem seguir no intuito de aperfeiçoar seu trabalho e propor melhorias para os espaços ABM. A partir disso, definiu-se como questão norteadora: quais as principais competências em informação requeridas aos gestores dos espaços sociais e culturais (arquivos, bibliotecas e museus) que colaboram para a difusão do conhecimento na atualidade?

Em se tratando de espaços que lidam com públicos diversificados, com as mais variadas necessidades informacionais e que, em alguns casos, não conseguem ou não têm acesso aos recursos tecnológicos disponíveis na sociedade atual, as competências em informação apresentam-se como essenciais para que os gestores destes locais de difusão consigam desenvolver suas atividades e preencher as lacunas informacionais dos indivíduos que os frequentam.

O uso de indicadores para avaliar e identificar as competências em informação destes profissionais se faz necessário, pois visa a melhoria dos processos nos arquivos, nas bibliotecas e nos museus e a disponibilização de informações de qualidade para quem frequenta estes ambientes informacionais.

A pesquisa aplicada apresentou um método de análise de conteúdo através de um modelo construído a partir da literatura, dos padrões preconizados pela IFLA e das entrevistas. O modelo desenvolvido possibilitou a construção de indicadores para a avaliação das competências em informação dos gestores destes espaços e compreender a responsabilidade social destes ambientes e da CI.

As comparações realizadas apresentaram um caráter interdisciplinar. Logo, considerando a interdisciplinaridade como uma das características da Ciência da Informação, este estudo contribuiu para as pesquisas em CI ao passo em que abordou as conexões de saberes entre áreas diversas e teve como resultado a integração entre as áreas da Arquivologia,



da Biblioteconomia e da Museologia através de um elemento comum, a competência em informação.

A análise realizada permitiu concluir que, mesmo com suas particularidades, é possível perceber as competências em informação como um elemento comum aos estudos da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia. Contudo, apesar do estudo ter apresentado resultados efetivos nos três espaços estudados na cidade de Salvador, não se pode afirmar que os mesmos resultados sejam encontrados em outras cidades do país, embora os indicadores sirvam como base para novas pesquisas, desde que sejam adaptados as realidades locais.

É importante destacar a funcionalidade dos indicadores criados, pois viabilizaram a compreensão das falas das entrevistadas e a verificação do uso das competências em informação desenvolvidas pelos gestores dos espaços ABM. Outro ponto a considerar é que os objetivos específicos foram alcançados tendo em vista que:

- a pesquisa apresentou e foi desenvolvida em um arquivo (Arquivo Público do Estado da Bahia), uma biblioteca (Biblioteca Central do Estado da Bahia) e um museu (Museu de Arte Moderna), vinculados aos poder público estadual e que promovem a difusão do conhecimento na cidade de Salvador, Bahia;

- os indicadores de verificação de competências em informação (necessidades de informação, gestão da informação e tecnologias de informação) voltados para o trabalho de gestores de arquivos, bibliotecas e museus foram desenvolvidos; e

- a verificação e identificação, a partir dos indicadores de avaliação desenvolvidos, as competências em informação necessárias para que os gestores de arquivos, bibliotecas e museus pudessem efetivar a difusão do conhecimento em seus espaços de trabalho foi realizada e teve como resultado a elaboração de um quadro com as principais competências em informação identificadas na pesquisa e que são comuns a esses gestores.

Desse modo, considera-se que o objetivo geral desta pesquisa foi alcançado, pois através dos resultados da pesquisa foi possível compreender as competências em informação necessárias para os profissionais que atuam em arquivos, bibliotecas e museus possam colaborar com a difusão do conhecimento na atualidade. A compreensão dessas competências permite que os processos dentro destes espaços sejam melhorados e a disponibilização da informação e difusão do conhecimento para o público sejam aperfeiçoados a todo o momento. Além disso, essa compreensão permitiu a discussão sobre a integração entre arquivos, bibliotecas e museus sob o olhar das competências em informação.

Entretanto, como fator de interferência na compreensão dos resultados, mas que se justificam pelas questões éticas da pesquisa, foi a falta da nomeação dos espaços na análise apresentada. Acredita-se que a substituição dos termos utilizados na análise (espaço, participante, entre outros) traria mais riqueza aos detalhes e melhoria à sua compreensão.

Por outro lado, pode-se concluir que este fator não impediu que o questionamento que originou essa pesquisa fosse respondido, uma vez que foi possível identificar as principais competências em informação requeridas aos gestores de arquivos, bibliotecas e museus e que colaboram para a difusão do conhecimento na atualidade.

Apesar do êxito em relação a este questionamento, algumas lacunas surgiram e não puderam ser preenchidas neste estudo, como, por exemplo, a ausência de políticas públicas eficientes e a discussão sobre a integração entre as áreas ainda na formação dos profissionais, isto é, na graduação. Logo, sugere-se:

- novos estudos sobre as competências em informação como fator de integração entre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia e a Ciência da Informação;

- estudos sobre as competências em informação dos museólogos e suas relações com as tecnologias de informação, bem como a aplicação dessas competências nos museus e espaços de memória;

- novos estudos sobre a integração entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia e, conseqüentemente, o aumento da produção sobre este tema e a criação de novos grupos de pesquisa;

- maior oferta de eventos que discutam as conexões e a integração entre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia e a Ciência da Informação.

Por fim, a pesquisa realizada não esgota a discussão sobre as competências em informação, tampouco sobre as conexões entre a Arquivologia, a Biblioteconomia, a Museologia e a Ciência da Informação. Destarte, espera-se que este estudo possibilite o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o tema e contribua para a literatura da área.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Ana Cristina de. **A classificação de documentos fotográficos: um estudo em arquivos, bibliotecas e museus.** 2012. 287 fls. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Marília, SP, 2012.

ALMERI, Tatiana; MENDES, Ariane; MARTINS, Luana; LUGLIO, Ramon. A influência das redes sociais nas organizações. **Revista de Administração da Fatea**, v. 7, n. 7, p. 132-146, ago./dez., 2013. Disponível em: <[publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/download/1044/814](http://publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/download/1044/814)>. Acesso em: 28 dez. 2017.

ANJOS, Clebson Leandro Beserra dos. **Competência em informação, gestão da informação e do conhecimento: um estudo com gestores da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.** 2017. 124 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. Paraíba, 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O Que é Ciência da Informação? **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01-30, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205>> Acesso em: 01out.2016.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Teorias e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Inf. em Pauta**, Fortaleza, CE, v.2, n.2, jul/dez. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20162/71589>>. Acesso em: 30 dez. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Museologia e Ciência da Informação: diálogos possíveis. **MUSEOLOGIA & INTERDISCIPLINARIDADE** v.2, n. 4, maio/jun. 2013. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/museologia/article/viewFile/9624/7103>>. Acesso em: 24 jul. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível.** Brasília, DF: Brinquet Lemos, 2014.

ARENAS, Judith L. La evaluación de la alfabetización informacional: principios, metodologías y retos. **Anales de Documentacion**, n. 10, 2007, p. 215-232. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1161>>. Acesso em: 19 out. 2017.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information Literacy competency for higher education.** Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Framework for Information Literacy for Higher Education.** Chicago: ALA, 2016. Disponível em: <

[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/Framework\\_ILHE.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/Framework_ILHE.pdf)>. Acesso em: 23 out. 2017.

BARBOSA, Cátia; PORTO, Renata; MARTINS, César. Museus: sistemas de informação para uma realidade virtual. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, 2012. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: < <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/view/File/3924/3047>> . Acesso em: 12 dez. 2017.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da Informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v.13, n.esp. p. 1-25. 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843>> Acesso em: 13 dez. 2017.

BARDAN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. **A construção discursiva em arquivística**: uma análise do percurso histórico e conceitual da disciplina por meio dos conceitos de classificação e descrição. 2010. 132 fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília – SP, 2010.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivo**: estudos e reflexões. Minas Gerais: Editora da UFMG, 2014.

BELLUZZO, Regina Célia B. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. 2017. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>>. Acesso em : 23 out.17.

BELLUZZO, RC. Competência em informação: vivências e aprendizado. In: BELLUZZO, Regina C. B.; FERES, Glória G. **Competências em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013.

BELLUZZO, Regina C. B.; FERES, Glória G. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e interrelações. In: BELLUZZO, Regina C.B.; FERES, Glória G.; VALENTIM, Marta L.P. **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

BELLUZZO, Regina C. B.; FERES, Glória G. Inteligência, Criatividade e Competência em Informação: uma articulação necessária no contexto social contemporâneo. In: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (Orgs.). **Competência em Informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 125-153

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais**: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352fls. Tese (Doutorado em

Comunicação e Cultura Contemporânea). Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2011.

BORGES, Jussara; CERQUEIRA, Aloísio. Indicadores para observação de competências infocomunicacionais. In: ALVES, Fernanda M.M; CORRÊA, Elisa D.; LUCAS, Elaine R. (ORGs). **Competência em informação: políticas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 183-198.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968. Disponível em: <  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3433774/mod\\_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3433774/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf)>. Acesso em: 08 nov. 2016.

BOTTINO, Mariza. Panorama dos cursos de arquivologia no Brasil: graduação e pós-graduação. **Arquivos e Administração**, Rio de Janeiro, v.15, n.3, 1994, p.12-18.

BRANDÃO, Gleise da Silva. **Competências infocomunicacionais e o arquivista: mediação para a apropriação da informação**. 2017. 106 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

BRASIL. Decreto-lei nº 4.915 de 12 de dezembro de 2003. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, da administração pública federal, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2003/d4915.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4915.htm) .>. Acesso em: 03 nov. 2017.

BRASIL. Decreto-lei nº 91. 775, de 15 de outubro de 1985. Regulamenta a Lei nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984, que dispõe sobre a profissão de Museólogo e autoriza a criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Museologia. Disponível em: <  
<http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoSigen.action?norma=514415&id=14248822&idBinario=15755138&mime=application/rtf>>. Acesso em: 16.01.2018

BRASIL. Decreto-lei nº 5.264, de 5 de novembro de 2004. Institui o Sistema Brasileiro de Museus e dá outras providências. In:**LEGISLAÇÃO sobre museus**. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2013.p.64-67. (Série Legislação, n. 8).

BRASIL. Decreto-lei nº 8. 124, de 17 de outubro de 2013. Regulamenta os dispositivos da Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009, que institui o Estatuto de Museus, e da Lei nº 11.906, de 20 de janeiro de 2009, eu cria o Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM. Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d8124.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d8124.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L4084.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm)>. Acesso em: 03 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 12. 527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm) >. Acesso em: 25 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 6.546, de 04 de julho de 1978. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/16546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/16546.htm)>. Acesso em: 03 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984. Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7287.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7287.htm)>. Acesso em: 12 dez. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em 03 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003. Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/10.753.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/10.753.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009. In: **LEGISLAÇÃO sobre museus**.  
 Brasília: Câmara dos deputados, Edições Câmara, 2013.p.28-42. (Série Legislação, n. 8).

BRASIL. Lei nº 11.906, de 20 de janeiro de 2009. In: **LEGISLAÇÃO sobre museus**.  
 Brasília: Câmara dos deputados, Edições Câmara, 2013.p.43-50. (Série Legislação, n. 8).

BRASIL. Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010. Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/12244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/12244.htm)> . Acesso em: 25  
 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 12.343, de 2 de dezembro de 2010. Disponível em: <  
<http://www.cultura.gov.br/documents/10907/963783/Lei+12.343++PNC.pdf/e9882c97-f62a-40de-bc74-8dc694fe777a>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

BRASIL. MINISTÉRIO DA CULTURA. **Política nacional de museus**. Brasília: MinC,  
 2007.

BRINQUET DE LEMOS, Antônio Agenor. Biblioteca. In: CAMPELLO, Bernadete S.;  
 CALDEIRA, Paulo de Tarso. **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte:  
 Autêntica Editora, 2008. p.101-120.

BRUCE, Christine Susan. Las siete caras de lá alfabetizacion em informacion em lá ensinanza  
 superior. **Anales de documentación**, n.6, 2003, p.289-294. Disponível em:<  
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3761/3661>>. Acesso em: 10 out. 2017.

CALDEIRA, Paulo da Terra. Museus. In:CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA,  
 Paulo da Terra (Orgs). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica  
 Editora, 2008.

CARLAN, Cláudio Umpierre. Os museus e o patrimônio histórico: uma relação complexa.  
**HISTÓRIA**, São Paulo, 27 (2): 2008. Disponível em: <  
<http://www.scielo.br/pdf/his/v27n2/a05v27n2.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a  
 informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo:  
 Editora Senac São Paulo, 2006.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES. **Relatório da Família**. Profissionais da informação. 2017. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES. **Relatório da Família**. Arquivistas e museólogos. 2017. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

COMITÊ BRASILEIRO DO ICOM – ICOM BRASIL. **Apresentação**. 2017. Disponível em: < <http://www.icom.org.br/>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **Relatório de avaliação 2013-2016: quadrienal 2017**. 2017. Disponível em: < [https://capes.gov.br/images/documentos/Relatorios\\_quadrienal\\_2017/RELATORIO\\_QUADR IENAL\\_AGRARIAS.pdf](https://capes.gov.br/images/documentos/Relatorios_quadrienal_2017/RELATORIO_QUADR IENAL_AGRARIAS.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2017

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **Tabela de áreas do conhecimento/Avaliação**. CAPES, 2017. Disponível em: < <http://www.capes.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/tabela-de-areas-do-conhecimento-avaliacao>>. Acesso em: 16 nov. 2017.

COSTA FILHO, Cássio Murilo Alves. **Possíveis limitações do ciclo vital dos documentos ante ao Pós-Custodialismo: o modelo australiano records continuum como instrumento de elucidação**. 2016. 185 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a02.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 2008.

DIAS, Emerson de Paulo. Conceitos de gestão e administração: uma revisão crítica. Revista Eletrônica de administração. Facef, v.1, ed.1, jul/dez 2002. Disponível em:< <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea/article/view/160>> . Acesso em: 13 dez. 2017.

DUARTE, Geraldo. **Dicionário de administração e negócios**. KindleBook, 2011. Disponível em: < <http://www.univas.edu.br/menu/biblioteca/servicosOferecidos/livrosDigitalizados/administracao/DicionariodeAdministracaoeN-GeraldoDuarte.pdf>>. Acesso em: 03 abril 2017.

DUCHEIM, **O Respeito de Fundos em Arquivo: princípios teóricos e problemas práticos**, 1992.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 fls. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2001.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência em informação e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. Prisma.com, Porto, p.1-19, 2010. Disponível em:<<http://www.producao.usp.br/handle/BDPI/43812>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>>. Acesso em: 27 ago. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth. *Formação do profissional da informação baseada na ligação entre competências, conteúdos de aprendizagem e currículo*. 2009 . In CBBB 2009 - Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Bonito, MS – Brasil, 2009.

DUDZIAK, Elisabeth. Políticas de Competência em informação: leitura sobre os primórdios e a visão dos pioneiros da information literacy. In: ALVES, Fernanda M.M; CORRÊA, Elisa D.; LUCAS, Elaine R. (ORGs). **Competência em informação: políticas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 19-50.

EASTWOOD, Terry. Um domínio contestado: a natureza dos arquivos e a orientação da ciência arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Hearther. **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.

ECO, Humberto. **O nome da rosa**. São Paulo: Record, 2009.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. Declaração de Maceió: declaração de maceió sobre a competência em informação. Disponível em: <[http://febab.org.br/declaracao\\_maceio.pdf](http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf)>. Acesso em: 28 ago. 2017.

FERES, Glória Georges. Competência em Informação interface entre as redes de conhecimento, criatividade e inovação. In: BELLUZZO, Regina C.B.; FERES, Glória G VALENTIM, Marta L. (Orgs). **Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 215-248.

FERREIRA, Lucienne da Costa. Gestão e uso da informação na produção científica. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; PAIVA, Simone Bastos; SILVA, Alzira Karla Araújo. **Múltiplas abordagens da gestão da informação no contexto acadêmico da ciência da informação**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014. p. 52-69

FLEURY, Maria; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **RAC**, Edição Especial 2001. p. 183-196. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf> >. Acesso em: 27 ago. 2016.

FONSECA, Edson Nery. **Introdução à Biblioteconomia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2007.

FONSECA, Maria Odília da. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.



FURTADO, Renata Lira; ALCARÀ, Adriana Roseclér. **Desenvolvimento e formação de competências em informação**: uma mapeamento de modelos, padrões e documentos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16, 2015, João Pessoa – PB. Anais Eletrônicos... João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: < <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2918/1040>> . Acesso em: 10 maio 2017.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório j. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

HATSCHBACK, Maria Helena; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64/78>> Acesso em: 27 ago. 2016.

HORTON JR, Woody. **Overview of information literacy resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel para uso pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2015.

INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS. **Declaração de Caracas**. 1992. Cadernos de Sociomuseologia, n.15, 1999. p.243-265. Disponível em:< <http://www.ibermuseus.org/wp-content/uploads/2014/07/declaracao-de-caracas.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2017

INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS. **Declaração de Quebec**. Princípios de base de uma nova museologia. 1984. Disponível em: < <https://claudiaporto.files.wordpress.com/2010/11/declaracao-de-quebec-1984.pdf>>. Acesso em 12 dez. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de Alexandria sobre competência em informação e aprendizado ao longo da vida**. Disponível em: < <https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/beaconinfsoc-pt.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2016.

JARDIM, José Maria. Políticas públicas arquivísticas: princípios, atores e processos. **Arq. & Adm**, Rio de Janeiro, v.5, n. 2, jul./dez. 2006. p. 5-16.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde A.; NHARRELUGA, Rafael S. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, n. 1, p.2-22, jan./abr, 2009. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a02.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

JESUS, Luís Carlos Batista de. **Padrões de competências em informação**: uma análise comparativa dos indicadores direcionados a avaliação de competências infocomunicacionais e

mediáticas. 2016, 177 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LARA FILHO, Durval. Museu, objeto e informação. **TransInformação**, Campinas, 21(2):163-169, maio/ago., 2009. Disponível em: < <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/513>> Acesso em: 10 out. 2017.

LAU, Jesus. **Diretrizes para o desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. 2008. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/informatio-n-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>.> Acesso em 27 ago. 2016

LE BOTERF, Gui. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LE COADIC, Yves\_François. **A ciência da informação**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1996.

LEGISLAÇÃO sobre museus. Brasília: Câmara dos deputados, Edições Câmara, 2013. 159 p. (Série Legislação, n. 8).

LINS, Ivana Aparecida Borges. **Biblioteca pública, convergências e divergências: Chile, Colômbia e Brasil**. 2016. 148 fls. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

MACHADO, Elisa Campos. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n.1, p. 94-111, 2010. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42307>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2017.

MARINGELI, Isabel Cristina A. S. **Representação da informação em acervos culturais: reflexões em torno do diálogo museológico, arquivístico e biblioteconômico**. 2016. 190 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2016.

MARQUES, José Roberto. **A importância do feedback positivo e negativo na empresa**. 2017. Disponível em:< <http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/feedback-positivo-negativo-sempre-importante/>>. Acesso em: 28 dez. 2017.

MARTELETO, Regina Maria. Redes Sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em ciência da informação. **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v.3, n.1,p.27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: < <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 28 jul 2017.

MATA, Marta Leandro. Aspectos da avaliação de competência em informação em instituições de ensino superior. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 141 - 154, jan./jun. 2012. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/22081>>. Acesso em: 10 maio 2017.

MELO, Josemar Henrique de; SILVA, Ramsés Nunes; DORNELES, Sânderson. Olhares sobre a história dos arquivos e da Arquivologia no Brasil. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 129-144, 2017. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/33763/17924>>. Acesso em: 10 out. 2017.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca?** São Paulo: Brasiliense, 1983. (Coleção primeiros passos).

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, Maria C. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petropolis, RJ: Vozes, 2012.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf., Brasília**, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2017.

MIRANDA, Silvânia Vieira. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil**. 2007. 297 fls. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

NASCIMENTO JÚNIOR, José; TRAMPE, Alan; SANTOS, Paula Assunção. **Mesa redonda sobre lá importância y el desarrollo de los museus em el mundo contemporâneo: Mesa redonda de Santiago de Chile, 1972**. Brasília: IBRAM/MinC; Programa Ibermuseus, 2012.

NOGUEIRA, Rubem D; ARAÚJO, Carlos A. Conexões entre arquivo, biblioteca e museu: similaridade das atividades profissionais. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.26, n.2, p. 201-224, maio/ago. 2016. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/28745>>. Acesso em: 27 set. 2016.

NOGUEIRA, Rubem Damião Soares. **Conexões entre Arquivo, Biblioteca e Museu: similaridade das atividades profissionais e colaboração entre instituições – o Arquivo Público Mineiro, a Biblioteca Pública Estadual Luís de Bessa e o Museu Mineiro**. 2016. 189fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, out/2004. Disponível em: <<https://bsf.org.br/wp-content/uploads/2017/05/ORTEGA->

RELA%C3%87%C3%95ES-HIST%C3%93RICAS-ENTRE-BIBLIOTECONOMIA-DOCUMENTA%C3%87%C3%83O-E-CI%C3%8ANCIA-DA-INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf> . Acesso em: 22 nov. 2017.

OIT. **Certificação de competências profissionais**. Glossário de termos técnicos. Brasília: OIT, 2002. Disponível em:< [http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/certification/pub/certificacao\\_glossario\\_203.pdf](http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/certification/pub/certificacao_glossario_203.pdf) >. Acesso: 04 maio 2017.

OLIVEIRA, Abilio. **Museu de Arte Moderna da Bahia**, 2010. Disponível em:< [http://basilio.fundaj.gov.br/pesquisaescolar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=767%3Amuseu-de-arte-moderna-da-bahia&catid=48%3Aletra-m&Itemid=1](http://basilio.fundaj.gov.br/pesquisaescolar/index.php?option=com_content&view=article&id=767%3Amuseu-de-arte-moderna-da-bahia&catid=48%3Aletra-m&Itemid=1)> Acesso em: 15 set. 2017.

OLIVEIRA, Ana Cristina A.R.; QUEIROZ, Marijara Souza. Museologia – substantivo feminino: reflexões sobre museologia e gênero no Brasil. **REVISTA DO CENTRO DE PESQUISA E FORMAÇÃO**, n. 5, set. 2017. Disponível em: < <https://www.sescsp.org.br/files/artigo/2ffb07d8/b9d4/4cb9/90d1/92576a686113.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (BRASIL). **Information for all programme – IFAP: report 2008-2013**. UNESCO, 2014.

PERRENOUD, Philippe. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PINHO NETO, Júlio Afonso Sá. Ética, responsabilidade social e gestão da informação nas organizações. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 27-38, set./dez. 2010. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/7370>>. Acesso em: 28 dez. 2017.

PINTO, Elton Mártires. **História do ensino de Biblioteconomia no Brasil**: da Fundação na Biblioteca Nacional à criação na Universidade de Brasília. 2015. 67 fls. Monografia (Graduação em Biblioteconomia), Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília. Brasília, 2015.

PONJUÁN DANTE, Glória. Lá gestión de información y sus modelos representativos. **Valoraciones ciências de lá información**, v.42, n. 2, mayo-agosto, 2011, p.11-17. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>>. Acesso em: 13 dez 2017.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, LucVan. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Paris: Gradiva, 2005.

RECHENA, Aida. Museologia social e gênero. **Cadernos do CEOM** - ano 27, n. 41 - Museologia Social, 2014. Disponível em:< <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rcc/article/view/2601/1500>>. Acesso em: 01 dez 2017.

REIS, Luís. O arquivo e a arquivologia. **Biblios**, ano 7, n.24, abr./ jun. 2006. Disponível em:< <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172402>> Acesso em: 12.09.2017

RÉNDON ROJAS, M.A. El diálogo entre la Archivística, la Bibliotecología, la Ciencia de la Información y la Museología. Um ejercicio intra, inter, multi y transdisciplinario. In: ENCONTRO DE DIRETORES E ENCONTRO DE DOCENTES DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL. 16., 2016. Minas Gerais. **Anais eletrônicos...** Minas Gerais: ECI/UFMG, 2016.

RUSSO, Mariza. **Formação em biblioteconomia a distância: a implantação do modelo no Brasil e as perspectivas para o mercado de trabalho do bibliotecário.** 2012. 240 fls. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2012.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: < <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/11621>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

SANTOS, Ana Paula; RODRIGUES, Mara Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação.** São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/248>> Acesso em: 02 abril 2018.

SANTOS, Camila Araújo. **Análise dos instrumentos de avaliação da Competência em informação voltados para a educação superior.** 2011, 180 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2011.

SANTOS, Silvio Marcos Dias. **Biblioteconomia nas IFES do nordeste: currículo e formação na perspectiva da inclusão social.** 2010. 182 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2010.

SANTOS, Vanderlei B. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: SANTOS, V.B; INARELLI, H.C.; BARBOSA, R.T. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento.** 3.ed. Distrito Federal: SENAC, 2009. p.175- 223.

SCHELLEMBERG, T.R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SESI. Departamento Regional do Estado do Paraná. Observatório Regional Base de Indicadores de Sustentabilidade (2010). **Construção e análise de indicadores.** Observatório Regional Base de Indicadores de Sustentabilidade. Curitiba:[s.n], 2010.

SILVA, Carlos Henrique Gomes; PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Políticas públicas para museus no Brasil: do IPHAN ao IBRAM. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, 2013, Santa Catarina. **Anais...** Santa Catarina, 2013. Disponível em: < <http://repositorio.ibict.br/handle/123456789/459>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis, UFSC, 2005.

SILVA, Rita de Cassia Maia. Cultura, Memória e Protagonismo Social em Museologia. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (Orgs.) **Informação e Protagonismo Social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 109-127

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (SNBP). **Dados da biblioteca pública**. Disponível em: < <http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 20 nov.17.

SMIT, Johanna W. O profissional da informação e sua relação com as áreas de Biblioteconomia/Documentação, Arquivologia e Museologia. In: VALENTIM, Marta (org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Pólis, 2000. p.119-134.

SMIT, Johanna W. A informação na ciência da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 84-101, jul./dez. 2012. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48655>>. Acesso em: 24 out. 2016.

SOARES, F.M; CARMO, L.B.; AZIZ, C.L; COELHO, S.S. **A Biblioteca Pública da Bahia: dois séculos de história**. Salvador: Fundação Pedro Calmon, 2011.

SOUSA, Renato Tarcísio B. O arquivista e as políticas públicas de arquivo. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2., 2006, Porto Alegre. **Anais eletônicos...** Porto Alegre, 2006, p. 1-15. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1026/1/EVENTO\\_ArquivistaPoliticaPublicaArqui vo.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1026/1/EVENTO_ArquivistaPoliticaPublicaArqui vo.pdf)>. Acesso em:28 nov. 2017.

SOUZA, Kátia Isabelli Melo de. **Arquivista, visibilidade profissional: formação, associativismo e mercado de trabalho**. Brasília: Starprint, 2011.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública: desempenho e perspectivas**. 1979. 103 fls. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. Paraíba, 1979.

TANUS, Gabrielle Francine. A trajetória do ensino da Museologia no Brasil. **MUSEOLOGIA & INTERDISCIPLINARIDADE**, v.2, n.3, maio/jun. 2013. Disponível em: < <http://periodicos.unb.br/index.php/museologia/article/view/7300>>. Acesso em: 10 set. 2017.

TANUS, Gabrielle Francine; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Proximidades conceituais entre Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da informação. 2012. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 27-36, 2012. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/14291>>. Acesso em: 01 set 2016.

TANUS, Gabrielle Francine; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; JULIÃO, Letícia. Formação em Museologia no Brasil: análise da influência acadêmico-institucional. **MUSEOLOGIA & INTERDISCIPLINARIDADE** .v.1, n.5, maio/jun, 2014. p.193-206. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/museologia/article/view/9326/7835>> Acesso em: 03 set. 2017

TARGINO, Rodolfo. **A primeira turma de biblioteconomia do Brasil na modalidade EAD colou grau na Universidade de Caxias do Sul.** 2017. Disponível em: <<http://biblioo.cartacapital.com.br/a-primeira-turma-de-biblioteconomia/>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade.** 2002. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/aatr2/a\\_pdf/03\\_aatr\\_pp\\_papel.pdf](http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/aatr2/a_pdf/03_aatr_pp_papel.pdf)>. Acesso em: 28 nov. 2017.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 2005.

VARELA, Aida V.; BARBOSA, Marilene L. A. Bibliotecas, Arquivos e Museus: agentes de universalização do conhecimento. In: DUARTE, Zeny (Org.) **Arquivos, Bibliotecas e Museus: realidades de Portugal e Brasil,** 2013.

VIEIRA, Ronaldo da Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

VITORINO, Elizete Vieira. A formação contínua do profissional da informação: princípios epistemológicos à competência informacional. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3083/2209> >. Acesso em: 12 dez 2017.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência em informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>>. Acesso em 01 set. 2016.

WEITZEL, Simone. Desenvolvimento de coleções: origem dos fundamentos contemporâneos. **TransInformação**, Campinas, 24(3):179-190, set./dez., 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v24n3/a03v24n3.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2017.

**APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA ENTREVISTA**

Eu \_\_\_\_\_, autorizo **Marina Brito Rodrigues**, discente do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, a utilizar as informações por mim prestadas durante esta entrevista para o desenvolvimento da pesquisa de Mestrado sobre Competências em informação nos espaços de difusão do conhecimento: Arquivos, Bibliotecas e Museus, sob orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Hildenise Ferreira Novo.

Estou ciente que os dados coletados serão usados exclusivamente para gerar informações para a pesquisa aqui relatada e outras publicações dela decorrentes, quais sejam: revistas científicas, congressos, seminários, etc.

Salvador, \_\_\_\_\_.

---

Participante

---

Discente



## APÊNDICE B – ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO PARA ENTREVISTA

Como você define ou reconhece a necessidade de informação? Descreva o público frequentador deste espaço.

Com base na sua resposta, você acredita que seus colaboradores observam essas necessidades da mesma maneira e na mesma proporção?

Em relação as estratégias de busca, você acredita que os colaboradores conseguem estabelecer as estratégias adequadas para atender as necessidades de informação do usuário?

O usuário avalia e identifica as fontes potenciais de informação. Você acredita que este espaço de difusão do conhecimento consegue atender plenamente essa necessidade de informação?

Quais as competências ou qual o trabalho desenvolvido pelos colaboradores para atender as necessidades de informação? O que foi desenvolvido em relação aos trabalhadores?

Existe uma política de atualização dos profissionais pra atender as exigências atuais demandadas pelo público? Há atividades de formação continuada destes profissionais?

Os padrões do IFLA, ao qual estamos baseando este trabalho, apresentam três componentes básicos de desenvolvimento de habilidades em informação voltados para o usuário, são eles: acesso, avaliação e uso. Trazendo esses componentes para o campo profissional, como você avalia o seu local de trabalho a partir deles?

As competências em informação estão associadas ao aprender a aprender e a aprendizagem ao longo da vida. Qual a sua opinião sobre este assunto? Quais seriam as competências em informação necessárias para a difusão desse espaço cultural?

Há uma política de acesso a informação voltada para o público com necessidades especiais? Como a equipe lida com esse público?

O Estado investe na capacitação profissional? Quais são as medidas adotadas pelo Estado que colaboram com o seu desenvolvimento profissional?

Um dos aspectos da competência em informação é saber transformar as informações em conhecimento. O que mudou no comportamento do público em relação às TIC's?

As ações dos sujeitos em sociedade são realizadas por meio de motivações. Você consegue identificar quais são as principais motivações que levam os usuários a visitar ou frequentar este espaço?

Em relação à sociedade, é possível perceber ações de incentivo ou estímulo para que o número de frequentadores deste espaço aumente? Existe uma preocupação social em atender à população na sua carência de acesso à informação?

Em relação a este espaço, quais são as ações culturais que vocês desenvolvem como incentivo à frequência do público?

Qual seria a função social desse espaço?

Qua a sua visão em relação à gestão do conhecimento? Como é possível gerir o conhecimento e desenvolver as competências em informação?

Qual seria o legado desse espaço em relação ao usuário e à competência em informação?