

O estudo de usuários da Biblioteca Central da Eletrobras sob a perspectiva da Competência Informacional

Gabriela de Oliveira Gonçalves (UNIRIO) - gabideoliveiragoncalves@gmail.com

Resumo:

Busca avaliar se a Biblioteca Central da Eletrobras contribui para o desenvolvimento da Competência Informacional em seus usuários para a utilização dos serviços e das fontes de informação oferecidas. Ressalta importância da aplicação de um estudo de usuários para a compreensão das necessidades de informação dos usuários, bem como perceber as dificuldades na utilização da biblioteca. Visa contribuir para o planejamento de ações futuras capazes de melhorar os serviços, propor atividades que disseminem as premissas da Competência Informacional e assim promover a utilização efetiva dos recursos disponibilizados. Relaciona as propostas da Competência Informacional com o objetivo de indicar as habilidades necessárias aos bibliotecários e aos usuários para o uso dos serviços e fontes de informação. Destaca a importância de ampliar as discussões a respeito da Competência Informacional para que se evidencie suas práticas nos mais diversos tipos de bibliotecas.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Necessidade de informação. Biblioteca especializada. Competência Informacional.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

O estudo de usuários da Biblioteca Central da Eletrobras sob a perspectiva da Competência Informacional

Resumo:

Busca avaliar se a Biblioteca Central da Eletrobras contribui para o desenvolvimento da Competência Informacional em seus usuários para a utilização dos serviços e das fontes de informação oferecidas. Ressalta importância da aplicação de um estudo de usuários para a compreensão das necessidades de informação dos usuários, bem como perceber as dificuldades na utilização da biblioteca. Visa contribuir para o planejamento de ações futuras capazes de melhorar os serviços, propor atividades que disseminem as premissas da Competência Informacional e assim promover a utilização efetiva dos recursos disponibilizados. Relaciona as propostas da Competência Informacional com o objetivo de indicar as habilidades necessárias aos bibliotecários e aos usuários para o uso dos serviços e fontes de informação. Destaca a importância de ampliar as discussões a respeito da Competência Informacional para que se evidencie suas práticas nos mais diversos tipos de bibliotecas.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Necessidade de informação. Biblioteca especializada. Competência Informacional.

Área Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho assume como premissa que o reconhecimento das necessidades informacionais não é o bastante para satisfazê-las. É necessário proporcionar ao indivíduo não só a capacidade de entender suas próprias necessidades de informação, mas também de satisfazê-las, preferencialmente, com seus próprios meios (MIRANDA, 2007).

Também pressupõe as relações entre necessidade informacional, comportamento informacional, Competência Informacional e entende que necessidade de informação é parte do estudo sobre comportamento informacional, tal como firma Miranda (2007). Necessidade de informação diz respeito à falta de uma informação necessária para resolver um problema, ou fazer um trabalho e relaciona-se diretamente com o contexto, a situação e o ambiente em que se manifesta.

Já o comportamento informacional envolve as ações de um indivíduo para resolver seu problema de informação, ou seja, é seu comportamento em relação às

fontes e canais de informação (WILSON, 2000 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA E ODDONE, 2007, p. 121). Competência Informacional trata-se do conjunto de competências individuais utilizadas para localizar, selecionar e utilizar a informação para a solução de necessidades informacionais.

Por ser uma biblioteca especializada localizada em uma empresa do setor elétrico, a Biblioteca Central da Eletrobras destaca-se por sua função de atender a demandas do setor elétrico e suprir necessidades informacionais de seus colaboradores conhecimento e, conforme afirma Figueiredo (1978, p. 160):

O esforço primordial, tanto da biblioteca especializada quanto ao bibliotecário especializado, é dedicado a disseminar informação nova tão rápida e eficientemente quanto possível entre os membros da organização e responder a questões específicas de referências que possam surgir.

É possível inferir que a avaliação da biblioteca, realizada com base em estudos de usuários, proporciona o planejamento de ações e melhorias que atendam aos interesses dos colaboradores da empresa, que podem ser usuários reais ou potenciais.

A ideia de colaborar com a elaboração e aplicação de um estudo de usuários cujo instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, surgiu a partir da vontade de cooperar para o desenvolvimento dos serviços da Biblioteca Central da Eletrobras, bem como contribuir para o planejamento de ações capazes de impulsionar a visibilidade da biblioteca. Para isso, buscou-se utilizar os conhecimentos obtidos na prática diária do estágio aliando aos conceitos aprendidos durante a graduação para a realização de atividades desenvolvidas em bibliotecas.

Nos últimos quatro anos a Biblioteca Central da Eletrobras tem passado por mudanças no que se refere à ampliação dos serviços oferecidos e no aperfeiçoamento do atendimento realizado. Isso ocorreu devido ao Plano de Transformação institucional que impulsionou a realização do primeiro estudo de usuários, em 2009, que buscava subsídios para a implantação de melhorias. No estudo de 2012, a análise foi ampliada para o campo das competências informacionais.

Com isso, almejou-se contribuir para o planejamento de ações futuras capazes de melhorar os serviços, propor atividades capazes de disseminar as premissas da Competência Informacional e assim promover a utilização dos recursos disponibilizados pela biblioteca.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

Para toda e qualquer função a qual se destine à biblioteca, o conhecimento de seus usuários e suas necessidades são requisitos indispensáveis para a realização de um serviço compatível com o ambiente institucional em que atua.

Assim, entre os diversos recursos utilizados por bibliotecas para avaliar o impacto dos serviços e produtos oferecidos no auxílio às necessidades de informação dos usuários, comumente aplicam-se estudos de usuários.

Segundo Dias e Pires (2004, p. 28): “[estudos de usuários são] uma ferramenta básica para o planejamento bibliotecário que deve estar em sintonia com a missão e os objetivos institucionais da organização na qual a unidade de informação está inserida”.

O usuário, neste contexto, representa a razão de ser de uma biblioteca e é caracterizado por Guinchat e Menou (1994, p. 482) como “um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Isso porque, através de suas pesquisas e questões demonstra aspectos relevantes tanto para a descrição de conteúdos no momento da catalogação e da indexação quanto para a aquisição de publicações e fontes de informação.

Aos bibliotecários cabe a função de realizar um esforço no sentido de compreender as indagações em todos os seus níveis, pois conforme determinam Guinchat e Menou (1994, p. 482-483), “a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários” e, por isso, a biblioteca deve “adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas” e aceitar “colaborar com o usuário”.

Wilson (1981 apud CHOO, 2006) comenta que as necessidades de informação surgem a partir de necessidades cognitivas e afetivas (ou emocionais), que são caracterizadas por “falhas ou deficiências de conhecimento” e a “necessidade de conquistas, de expressão e realização”, respectivamente (WILSON, 1981, p. 9-10 apud CHOO, 2006, p. 100).

Além disso, o ambiente de trabalho onde o indivíduo está inserido é um fator que afeta diretamente seu comportamento informacional:

o estilo e a cultura da organização, inclusive seus objetivos e sistemas de recompensa e reconhecimento ajudam a moldar as percepções de seus membros sobre o papel e a importância da informação. [...] a hierarquia

organizacional e a localização das fontes de informação podem afetar o fluxo e a disponibilidade da informação. (CHOO, 2006, p. 96).

A fim de delimitar o foco de um estudo de usuários, deve-se considerar que existem dois tipos de pesquisa que são amplamente difundidas, segundo Davis (1977 apud CUNHA, 1982): os estudos centrados na biblioteca (abordagens tradicionais) e os estudos centrados no usuário (abordagens alternativas).

O primeiro representa “a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados” e o segundo, “como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho” (CUNHA, 1982, p. 5).

Deste modo, considerando o referencial teórico para a elaboração de estudos de usuários, as questões delimitadas para o questionário do estudo de usuários aplicado na Biblioteca Central da Eletrobras colaboraram para que se investigasse a partir da premissa do estudo centrado nos usuários e seu comportamento na busca por informação e centrado na biblioteca, levando em consideração o uso que se realiza dos serviços oferecidos.

O estudo buscou também perceber as necessidades de informação que ainda não foram compreendidas pela biblioteca, bem como evidenciar as possibilidades de desenvolver competências e habilidades nos usuários para a utilização dos recursos disponibilizados.

3 O ESTUDO DE USUÁRIOS NA BIBLIOTECA CENTRAL DA ELETROBRAS

Figueiredo (1979) ressalta que o ponto de partida mais importante de qualquer análise de usuários e comunidades é o estabelecimento de metas e objetivos, pois essas determinações serão capazes de conceber o foco para a análise do estudo:

o propósito da análise da comunidade deve ser não somente o de facilitar o alcance daquelas metas e objetivos, mas também o de fornecer informação atualizada para pôr à prova as metas e objetivos já traçados, colocando-os de encontro às demandas correntes recebidas pela biblioteca e feitas pelos usuários atuais (FIGUEIREDO, 1979, p. 19).

O questionário disponibilizado na intranet aos colaboradores da Eletrobras durante o período de 24 dias buscou conhecer a visão dos usuários e não usuários sobre a biblioteca após o período de transformações, além de ressaltar as

necessidades de informação ainda não atendidas, como também identificar os usos realizados pelos indivíduos e suas competências informacionais para a utilização dos recursos.

Após a formulação do problema através da definição das questões, o planejamento do estudo pode ocorrer de modo a produzir os resultados esperados.

Para evidenciar os aspectos ressaltados anteriormente, o questionário foi planejado e aplicado na Biblioteca Central da Eletrobras e utilizou algumas variáveis dependentes e independentes.

Primeiramente se buscou mapear o perfil de cada respondente, através de perguntas como a profissão, a unidade organizacional, o vínculo empregatício, o nível de escolaridade e a idade, que representam as variáveis independentes.

Já as variáveis dependentes, neste caso, são relacionadas aos interesses e principais necessidades. É preciso identificar interesses informacionais, inclusive no que tange aos idiomas de preferência e aptidão para leitura que o respondente possui. Portanto, busca-se saber se outros idiomas, como o inglês, espanhol e francês poderiam ser de interesse dos usuários.

Conforme indica Lancaster (apud FIGUEIREDO, 1994, p. 27) “a utilidade de um documento é relativa não somente à combinação do assunto deste documento com os interesses dos usuários, mas são importantes também as variáveis de nível, língua e formato”.

Também se buscou medir a eficiência do *marketing* e da divulgação realizados pela biblioteca, quais os serviços mais utilizados, quais tipos de publicações os usuários mais solicitam, a opinião dos colaboradores a respeito da cobertura e qualidade do acervo; se a interface da biblioteca virtual é considerada satisfatória, se os serviços buscados são facilmente localizados nesta página e quais serviços o usuário utiliza ao acessar este portal.

Em busca de realizar questões acerca das competências informacionais para a utilização das novas fontes de informação, como bases de dados, questionou-se sobre necessidade de haver treinamento para a utilização das mesmas e quais seriam as indicadas, pois, conforme indica Figueiredo (1994, p. 26), “acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação”.

As perguntas finais permitiram que o entrevistado redigisse um texto breve sobre o as principais fontes de informação utilizadas para a realização de pesquisas,

além das oferecidas pela biblioteca, como bases de dados, livros, blogs, mídias sociais, etc. As respostas a esta questão forneceu subsídios para os gestores identificarem quais demandas de fontes de informação ainda não foram atendidas pela biblioteca e se as que possui são de fato utilizadas, podendo repensar sua pertinência.

A indagação sobre o interesse em periódicos técnico-científicos e quais seriam contribui para a aquisição de novas publicações, a partir das respostas obtidas, após a avaliação da real necessidade.

Para ressaltar a importância que a biblioteca desempenha na vida diária do colaborador durante a realização de suas tarefas de trabalho e no desenvolvimento de suas competências informacionais foi preciso saber se, caso o resultado de uma pesquisa realizada não seja suficiente para suprir a questão colocada, o colaborador procura a Biblioteca Central da Eletrobras para auxílio.

Por fim, solicitou-se ao colaborador que indicasse alguma sugestão ou comentário com relação a tudo que foi exposto no questionário, deixando-o livre para explanar sobre suas ideias.

A quantidade de respostas a estas questões tem a função de determinar o nível de interesse do usuário em efetivamente utilizar a biblioteca e vê-la passar por mudanças que possam agregar valor ao seu trabalho através da melhoria dos serviços que foram discutidos ao longo do questionário.

Para analisar os dados obtidos foi realizada uma análise quantitativa das perguntas fechadas e um levantamento detalhado e análise qualitativa das respostas das questões abertas. Ao final do questionário, 17% dos funcionários responderam à pesquisa.

O detalhamento dos resultados, análise, gráficos e plano de ação são objetos de outro trabalho que descreve o “Estudo de Usuários da Biblioteca Central da Eletrobras 2012”. No presente trabalho, o foco é relacionar alguns resultados com o desenvolvimento das competências informacionais e fazer proposições a respeito.

4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO ÂMBITO DO ESTUDO DE USUÁRIOS

Mediante a intensificação do processo de produção e distribuição de informações que vem ocorrendo nos últimos anos devido ao desenvolvimento das tecnologias, as formas de transmissão e uso da informação têm se modificado e

afetado o modo como as pessoas adquirem competências necessárias para a busca e produção do conhecimento.

Conforme Dudziak e Belluzzo (2008, p. 44) afirmam "a informação passou a ser um elemento chave e sua disponibilidade tem crescido de maneira exponencial." Neste cenário, surgem os estudos sobre Competência Informacional que colocam em questão os problemas oriundos da Globalização no que diz respeito à distribuição desenfreada de informações e a disponibilização de fontes de acesso via Internet, muitas vezes sem a utilização apropriada dos mecanismos de filtragem e organização de conteúdos (DUDZIAK, 2003).

Segundo Campello (2003, p. 33), a *Association of School Librarians* (AASL, 1998) argumenta que a atual Sociedade da Informação está contextualizada em um "mundo alterado pela rápida disponibilização de uma abundância de informação, e uma variedade de formatos". Esse ambiente ressalta a necessidade de desenvolvimento de habilidades que permitam ao indivíduo se tornar competente em informação e aprender a lidar com as diferentes possibilidades de pesquisa e acesso disponíveis no ambiente informacional.

Melo e Araújo (2007) indicam que o contexto atual mundial evidencia mudanças de perspectivas educacionais mediante o acúmulo de informações, em que a qualidade do aprendizado se torna mais valorizada do que a quantidade e deve ressaltar a capacidade do indivíduo em aplicar na sociedade o resultado do conhecimento adquirido. Cada vez mais se busca formar profissionais com habilidades inovadoras, criativas e críticas em relação ao uso da informação na realização de tarefas no trabalho, na escola, na universidade e na sociedade, possibilitando diversos avanços (DUDZIAK, 2003).

Historicamente, Melo e Araújo (2007, p. 187) destacam que foi Paul Zurkowski quem começou a delinear os estudos sobre o tema, em 1974, utilizando o termo *Information Skills*. O autor indicou que uma pessoa competente em informação deveria saber utilizar os recursos informacionais em situações de trabalho, na resolução de problemas, no aprendizado de técnicas e no uso de ferramentas (ZURKOWSKI, 1974 apud DUDZIAK, 2003).

Com a ascensão da tecnologia da informação e o uso crescente do computador, houve um aumento da necessidade de capacitação de estudantes para o uso das novas ferramentas tecnológicas, conforme explica Dudziak (2003, p. 25):

a ascensão e a difusão da tecnologia da informação alteraram as bases de produção, controle, guarda, disseminação e acesso à informação, colocando o computador em foco e alterando definitivamente os sistemas de informação.

Para Kuhlthau (1987 apud DUDZIAK, 2001, p. 28), entretanto, "as tecnologias de informação são apenas ferramentas de aprendizado", pois o foco, na verdade, está situado no indivíduo e na sua capacidade de desenvolver habilidades que podem ser utilizadas em experiências ao longo da vida, extrapolando tanto o uso de uma ferramenta específica quanto o espaço físico da escola e da biblioteca.

As habilidades de uso da biblioteca preparam os estudantes para localizar os materiais numa biblioteca. Informação os prepara para aprender num ambiente rico em informação. A *Information Literacy* abrange o aprendizado ao longo da vida e a aplicação das habilidades informacionais ao dia a dia. (KUHALTHAU, 1996, p. 96 apud DUDZIAK, 2001, p. 41).

Entre as definições identificadas na literatura do tema da Competência Informacional, pode-se destacar da *American Library Association* (ALA, 1989 apud DUDZIAK, 2001, p. 32), pois considera que:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.

Ao observar os pressupostos fundamentais da Competência Informacional, "o processo investigativo, o aprendizado ativo e independente, o pensamento crítico, o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida" (DUDZIAK, 2003, p. 9), busca-se desenvolver habilidades fundamentais para a vida diária e para o trabalho nos mais diversos ambientes informacionais.

A partir da percepção das funções inerentes à Competência Informacional, o bibliotecário passou a se interessar ainda mais pelo estudo do tema, com o objetivo de entender e acompanhar as constantes mudanças, principalmente na produção e distribuição da informação, que estavam ocorrendo na sociedade.

Conforme atesta Dudziak (2003), para que haja uma educação de usuários efetivamente baseada nos preceitos da Competência Informacional, deve-se disseminar e democratizar a cultura da informação dentro das instituições, de forma

que se criem “canais diretos de comunicação, divulgação e respeito às normas, procedimentos, dados, fatos, acontecimentos e resoluções que afetem a comunidade” (DUDZIAK, 2003, p. 32).

Tal afirmativa coincide com Woida e Valentim (2006, apud CAVALCANTE, 2009) quando dissertam a respeito da “cultura informacional”:

tem-se que cultura informacional compreende um conjunto de valores que influenciam na forma como as pessoas lidam com a informação e o conhecimento no contexto organizacional, seja na assimilação, interpretação, uso e disseminação da informação e do conhecimento ou na sua geração (WOIDA; VALENTIM, 2006, p. 40 apud CAVALCANTE, 2009).

Ao tratar da Competência Informacional no contexto organizacional, as autoras Melo e Araújo (2007), que permearam os estudos sobre o tema aplicado à gestão da informação no ambiente empresarial, destacam a importância do desenvolvimento de habilidades de informação para o mercado de trabalho.

Segundo Melo e Araújo (2007), "as habilidades para formar Competência Informacional são suportes da gestão do conhecimento", pois aos gestores são destinadas algumas atividades que contribuem para o desenvolvimento das competências dos usuários: desenvolvimento de “mecanismos para identificar a necessidade de informação”; utilização de diferentes estratégias de busca; análise, filtragem, seleção e síntese da busca recuperada. Também são responsáveis por desenvolver “estratégias para aplicar a informação à solução de problemas” (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 198).

Lopes (2010) defende que “a informação é elemento fundamental para os fazeres das rotinas empresariais” e, portanto, corresponde às novas demandas da sociedade da informação em que as tecnologias e a Internet representam os meios que integram as relações e geram conhecimento. Uma organização que consegue utilizar e valorizar adequadamente a informação como elemento fundamental para o desenvolvimento das atividades de trabalho, conseqüentemente obtém sucesso.

Tais considerações ressaltam a importância de se aplicar a Competência Informacional às atividades gestão do conhecimento, porque validam a necessidade de desenvolvimento de iniciativas com base em habilidades e competências informacionais que os indivíduos possuem e que contribuem para o crescimento de uma organização.

Neste contexto, o estudo de usuários realizado pela Biblioteca Central funciona também como um instrumento para avaliar se as teorias anteriormente citadas estão sendo adequadamente direcionadas à Biblioteca Central da Eletrobras, através da aplicação de questões que possibilitaram investigar os conhecimentos e habilidades dos entrevistados para o uso dos serviços e se a biblioteca contribui para o desenvolvimento de tais competências.

Entre os resultados obtidos, é preciso observar que, embora as mudanças implementadas na biblioteca tenham aumentado consideravelmente as estatísticas de circulação de publicações, alguns serviços ainda não são satisfatoriamente conhecidos e utilizados pelos usuários.

As questões que buscaram avaliar e introduzir minimamente o tema da Competência Informacional para a utilização dos recursos informacionais tiveram como resultados principais que os entrevistados costumam utilizar com mais frequência os serviços tradicionais, como o empréstimo de publicações; enquanto as outras fontes de pesquisa disponibilizadas pela biblioteca, como as bases de dados, apresentaram estatísticas menos elevadas.

Além disso, a Biblioteca Virtual, portal que reúne links para acesso a documentos digitais, catálogo online, acesso online a outras fontes de pesquisa, jornais e revistas digitais assinadas pela biblioteca, embora seja comumente acessada e as informações procuradas sejam facilmente localizadas pelos entrevistados, também foi percebida considerável ausência de acessos (cerca de 35%).

Em outro momento, os entrevistados afirmaram que não necessitam de treinamento para a utilização dos serviços oferecidos. Muito embora se entenda que atualmente os usuários da informação possuem bastante autonomia para a realização de pesquisas, principalmente em fontes de informação online, a ajuda dos bibliotecários possibilita “sintetizar suas formulações de busca da melhor maneira ou utilizar melhor o recurso” (DIAS; PIRES, 2004, p. 37).

Além disso, percebe-se que no quantitativo de 74% dos entrevistados que indicaram não haver necessidade de treinamentos para a utilização dos recursos da biblioteca estão contidos também parte dos 35% que afirmaram não acessar a Biblioteca Virtual.

Tal fato suscita a questão: será que todos os colaboradores entrevistados que julgam não necessitar de treinamentos para a utilização das fontes de informação e

outros serviços realmente sabem quais são os recursos oferecidos e qual a sua importância e utilidade para a realização de tarefas e pesquisas? Em estudos futuros deve-se buscar evidenciar melhor tais aspectos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto atual de grande fluxo de informação torna latente a necessidade de organização e controle com vistas à disponibilização para acesso. Para tanto, uma biblioteca deve cumprir a missão de oferecer recursos e ferramentas para atender às demandas de seus usuários.

Assim, a reflexão acerca dos serviços e produtos oferecidos por bibliotecas deve ser constante para que se garanta o uso satisfatório de tais recursos, resultando num processo de facilitação para o acesso à informação.

O primeiro passo identificado para a aplicação de Competência Informacional é reconhecer a necessidade de informação (DUDZIAK, 2001; MELO; ARAÚJO, 2007). Isso porque somente a partir da percepção desta necessidade que o bibliotecário poderá contribuir para a identificação de fontes de informação, formulação de critérios de pesquisa e utilização de diferentes formatos para a disponibilização da informação.

Com base na pesquisa realizada, é possível destacar que o estudo de usuários contribui para, além de reconhecer as necessidades de informação, detectar falhas no oferecimento de serviços no que tange ao nível de utilização e conhecimento que os usuários possuem a respeito das ferramentas de pesquisa.

Com isso, percebe-se a possibilidade de instigar os bibliotecários a se reinventarem e adotarem uma “postura mais ativa” (DUDZIAK, 2003, p. 33), promovendo a cultura da informação no ambiente organizacional onde a biblioteca está inserida.

Bibliotecas e bibliotecários, como é bem sabido, devem evitar repetir práticas que não ultrapassam a disponibilização de livros para empréstimos, a pesquisa bibliográfica sob demanda e a resolução de problemas operacionais.

O esforço por parte dos bibliotecários deve ser ainda maior ao tornar compatíveis as ações realizadas ao que realmente importa para o usuário em suas demandas diárias por informação, buscando identificar o que e onde pesquisa sobre a área do conhecimento em que realiza suas tarefas.

A Biblioteca Central da Eletrobras disponibiliza aos usuários algumas possibilidades que contribuem para torná-los competentes em informação, como o oferecimento de tutoriais para uso das fontes de informação, além da disponibilização de canais de comunicação para auxílio em pesquisas.

No entanto, ainda se percebe a necessidade de intensificar ações que proporcionem maior impacto na visibilidade dos usuários reais e potenciais quanto aos diversos serviços e fontes de informação oferecidas pela biblioteca, de modo que se consiga utilizar tais recursos em toda a sua potencialidade.

A partir disto, muito embora os respondentes do estudo de usuários não especifiquem a necessidade de treinamentos para a utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca, identifica-se que solicitam melhor divulgação dos serviços e recursos, indicando que possivelmente não conhecem e utilizam efetivamente as ferramentas e fontes de informação oferecidas.

Isso pode ressaltar que, além da divulgação realizada pontualmente quando da assinatura de novas bases de dados, aquisições de livros novos e realização de atividades culturais, ainda é preciso criar alternativas que estabeleçam um contato permanente da biblioteca com seu usuário acerca das possibilidades de uso e de pesquisa.

Deve-se buscar ainda melhorar e aumentar a apresentação de conteúdos no site da biblioteca, de modo que seja possível abarcar informações referentes a uma variedade satisfatória de assuntos e incluir serviços que agreguem informações atualizadas e confiáveis que os profissionais necessitam para a realização de suas tarefas de trabalho.

Um dos pressupostos do Programa de Desenvolvimento Humano das Nações Unidas (2007) destacados por Dudziak (2008), o eixo “Competência Informacional para o desenvolvimento econômico” possui entre suas recomendações a que se refere ao “desenvolvimento de programas de treinamento e educação continuada específica de grupos de profissionais e o atendimento de suas necessidades particulares de aprendizado e informação deve ser definido como prioridade” (HIGH LEVEL, 2006 apud DUDZIAK, 2008, p. 44).

Para acompanhar esta indicação e com base nos resultados apresentados no estudo de usuários realizado, sugere-se à Biblioteca Central da Eletrobras elaborar, planejar e intensificar programas de treinamentos contínuos que visem a informação

sobre os serviços disponibilizados e a orientação quanto ao uso destes serviços e das ferramentas de pesquisa.

Essa iniciativa poderia tornar os próprios colaboradores capazes de educar aos demais colegas quanto à utilização dos recursos, concretizando um dos princípios da Competência Informacional, que é o de formar cidadãos participativos e aprendizes independentes.

Ainda pode-se indicar a possibilidade de reunir os principais interesses e necessidades de informação ressaltadas pelos colaboradores no estudo e planejar ações de divulgação de pesquisas em andamento, que estão sendo realizadas por funcionários ou não, mas que demonstrem a atualidade de uma área.

Sob este mesmo princípio, atividades que pudessem promover a integração entre os funcionários que estão constantemente realizando pesquisas em seus cursos de mestrado e doutorado, conforme perfil levantado no estudo de usuários, através da realização de palestras e outras comunicações.

O espaço da biblioteca poderia ser explorado para a realização dessas atividades com o intuito de promover a interdisciplinaridade entre os colaboradores e o aprendizado colaborativo. Afinal, “as fontes de informação possíveis são ilimitadas, não restritas ao ambiente da biblioteca, nem aos ambientes estruturados de informação” (DUDZIAK, 2001, p. 39).

Existe ainda a possibilidade de planejar ações que incentivem aos colaboradores a depositar seus trabalhos científicos na biblioteca, promovendo a disponibilização de fontes internas que ampliem a comunicação entre os próprios colaboradores, de modo que se realize um trabalho colaborativo, facilitando a criação de uma cultura da informação dentro da empresa.

Cabe ainda a atenção à interiorização das possibilidades da biblioteca, principalmente no que se refere ao treinamento e educação do pessoal de Referência com relação ao uso eficiente dos serviços propostos, demonstrando sua capacidade em planejar e realizar ações que contribuam para tornar o usuário um pesquisador independente.

A contribuição do bibliotecário para o desenvolvimento das habilidades para a Competência Informacional em seus usuários demonstra a necessidade de o próprio profissional ser competente em informação de modo que consiga realizar a gestão do conhecimento. Assim, possibilitaria ao usuário a oportunidade de acessar e usar

a informação a partir do desenvolvimento da “capacidade de analisar, selecionar e filtrar a informação” (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 198-199).

As abordagens pedagógicas amplamente defendidas no contexto da Competência Informacional estão também relacionadas às práticas realizadas em organizações. Pois, apesar de nesses ambientes não haver a presença de docentes como em escolas e universidades, há a presença dos bibliotecários que são agentes essenciais para a concretização dos pressupostos e recomendações à Competência Informacional.

REFERÊNCIAS

CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

CAVALCANTE, L. F. B. **Mediação da informação e comportamento informacional**. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo_print.php?cod=465>. Acesso em: 10 mar. 2013.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2000. 245 p.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2013.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

DUDZIAK, E. A.; BELLUZZO, R. C. B. Educação, informação e tecnologia na sociedade contemporânea: diferenciais à inovação? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 44-51, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/111/125>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 187f, São Paulo, 2001. Dissertação (*Mestrado*) – Escola de Comunicação e Artes, USP. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde30112004151029/ptbr.php>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/159>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

_____. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.18, n.2, p.41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pbcib/article/view/5311> >. Acesso em: 20 nov. 2012.

FIGUEIREDO, N. M. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.11, n. 3/4, p. 155-168, jul./dez. 1978.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p.

_____. **Estudo de uso e usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

LOPES, Eliane Cristina. **O poder da informação em contextos empresariais**. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=541>. Acesso em: 10 mar. 2013.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai./ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/797>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

MELO, A. V. C.; ARAÚJO, E. A. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspect. ciênc. inf.**, v.12, n.2, ago. 2007, p.185-201. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a12.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2013.