

Recebido em: 23-11-2022

Aceito em: 03-05-2023

Letramento informacional: educação para a informação na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Patrícia Pinto¹
Fabiano Couto Corrêa da Silva²
Amanda Santos Witt³

Resumo: O presente trabalho buscou identificar atividades de letramento informacional que contribuem efetivamente para a construção do conhecimento dos usuários no âmbito da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Apresenta uma breve pesquisa bibliográfica acerca do letramento informacional, biblioteca pública e o papel educativo do bibliotecário, como forma de fundamentar as atividades realizadas. Investigar a atuação do bibliotecário como mediador no processo de leitura e apropriação da informação juntos aos usuários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, de modo a caracterizar e avaliar as práticas no âmbito desta instituição. A pesquisa configura um estudo de caso com caráter exploratório, abordagem qualitativa e viés de pesquisa bibliográfica e documental. As técnicas de coleta de dados foram observação participante e entrevista semiestruturada com a bibliotecária-chefe da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Verificou-se a realização de variadas práticas de letramento informacional. Todavia, não se constatou ênfase em Tecnologias de Informação e Comunicação e planejamento das atividades referentes ao letramento informacional. Apesar das dificuldades, tais como, problemas nas instalações físicas e defasagem no quesito tecnológico, a Biblioteca busca prestar um atendimento de qualidade e facilitar o processo de aprendizagem dos usuários.

Palavras-chave: Letramento Informacional. Bibliotecas Públicas. Aprendizagem ao longo da vida.

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia, principalmente a partir da década de 1970, o conhecimento e a informação passaram a ser fundamentais na sociedade (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 1998). Diante disso, a Biblioteca Pública (BP) que, historicamente, contribuiu para a formação cidadã de forma democrática e inclusiva, percebe o desafio de se adaptar aos avanços tecnológicos e às necessidades da sociedade. No cenário da inovação tecnológica, surge a Sociedade da

¹ Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: patricia.pinto@ufrgs.br

² Professor Adjunto do Departamento de Ciência da Informação/FABICO da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: fabianocc@gmail.com

³ Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: amandawitt.asw@gmail.com



Informação, que é entendida como uma nova forma de organização social, política e econômica, cuja base é a informação.

Devido ao aumento constante no volume de informações consumidas diariamente, torna-se necessário aprender a compreender o universo informacional. Para isso, é fundamental desenvolver habilidades e competências voltadas para o uso da informação, as quais são aqui chamadas de Letramento Informacional. Este é definido pela *American Library Association* (1989) como a capacidade para reconhecer quando a informação é necessária, localizar, avaliar e utilizar essa informação de modo efetivo, bem como, a capacidade de aprender a aprender.

Conforme a Declaração de Alexandria, elaborada pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), em 2005, o conceito de letramento informacional significa aprendizado para toda a vida. Trata-se de um processo contínuo que prepara as comunidades e as nações para atingir suas metas pessoais, sociais, educacionais e ocupacionais (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2005). Portanto, na Sociedade da Informação, caracterizada pelo constante desenvolvimento, o letramento informacional é um direito básico, pois promove a inclusão social em um mundo digital. As bibliotecas públicas são vistas como instituições com função educativa, que disseminam conhecimento e informação, visando à democratização destes para a sociedade. Harding (2008) assevera que a biblioteca pública é um agente-chave no desenvolvimento da habilidade de letramento informacional na comunidade em que está inserida. No Brasil, o letramento informacional está relacionado, mais diretamente, às bibliotecas escolares e universitárias, o que pode ser notado por meio da quantidade de materiais informacionais publicados sobre o tema em comparação com às bibliotecas públicas.

Segundo dados do Sistema Estadual de Biblioteca Públicas do Estado do Rio Grande do Sul (SEBPRS), que tem como objetivo de organizar, coordenar, planejar e apoiar as bibliotecas públicas gaúchas, existe um total de 535 bibliotecas públicas, distribuídas entre comunitárias, estaduais e municipais. Deste total, 23 estão localizadas na cidade de Porto Alegre, capital do Estado. A biblioteca analisada no estudo é a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG), localizada no Centro Municipal de Cultura Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues, em Porto Alegre.

Diante do atual cenário, o bibliotecário se destaca como um importante agente mediador do conhecimento, que contribui para a criação de projetos que estimulam o usuário a ser independente e crítico na busca e no uso eficaz da informação, agindo como multiplicador do letramento informacional na sociedade. Assim, busca-se investigar a atuação do bibliotecário como mediador no processo de leitura e apropriação da informação dos usuários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães e avaliar as iniciativas de Letramento Informacional realizadas.

2 LETRAMENTO INFORMACIONAL

O conceito de letramento informacional foi criado nos Estados Unidos com a nomenclatura de “*information literacy*” e utilizado pela primeira vez em 1974 pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski, visando a caracterizar as competências necessárias para a utilização das fontes eletrônicas de informação (CAMPELLO, 2009). Logo, ampliou-se a função educativa do bibliotecário escolar, o que somado ao desenvolvimento de pesquisas nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Educação, possibilitou o surgimento do termo letramento informacional (CAMPELLO, 2009).

Dudziak (2003) assinala que, em alguns casos, a expressão *information literacy* pode representar uma alternativa para o termo educação de usuários. Harding (2008), por sua vez, esclarece que instrução bibliográfica, orientação da biblioteca, educação de usuários e alfabetização informacional constituem termos distintos, mas que se relacionam. Destaca ainda que o letramento informacional se diferencia destes ao abranger questões que permeiam a resolução de problemas, o desenvolvimento do pensamento crítico e a capacidade de aplicar informações à vida de um indivíduo (HARDING, 2008).

No Brasil, o termo foi traduzido pela primeira vez por Caregnato (2000) como “alfabetização informacional”, que consiste no “surgimento de novas formas para designar o serviço educacional oferecido pelas bibliotecas aos seus leitores” (CAREGNATO, 2000, p. 50), relacionando o termo à educação de usuários. Gasque (2010) alerta que muitos termos são usados para a tradução de *information literacy*, como é o caso da Espanha que utiliza a expressão “Alfabetização Informacional” (ALFIN) e de Portugal, com a chamada “Literacia da Informação”. A partir do ano 2000, no Brasil, ficaram conhecidas algumas expressões, como por exemplo, “*information literacy*, letramento informacional, alfabetização

informacional, habilidade informacional e competência informacional” (GASQUE, 2010, p. 1). A seguir, definimos os principais conceitos conforme a concepção de Gasque (2013):

1) Letramento informacional: Processo de aprendizagem que integra o desenvolvimento de competências de busca e uso da informação para a resolução de problemas ou a tomada de decisões. Tem a) caráter investigativo; b) proporciona o aprendizado ativo, independente e contextualizado; c) favorece o pensamento reflexivo e o d) aprender a aprender ao longo da vida;

2) Alfabetização informacional: Primeira etapa do letramento informacional, refere-se ao contato inicial com ferramentas, produtos e serviços informacionais. É o momento em que tem início o desenvolvimento das noções de organização de dicionários e enciclopédias e o domínio básico do computador e seus componentes, dentre outro;

3) Habilidade informacional: Trata-se de um processo específico e necessário para atingir determinada competência. Ser competente é saber identificar a própria necessidade de informação, como por exemplo, desenvolver habilidades de formular questões sobre o que deseja pesquisar e explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre um assunto;

4) Competência informacional: Configura a capacidade de o indivíduo agir em determinada situação. Durante o processo de letramento informacional são desenvolvidas competências necessárias para identificar, avaliar, buscar e usar a informação de forma eficaz e eficiente.

No âmbito do conceito de letramento informacional está a capacidade de adaptação dos cidadãos à cultura digital, ao cenário da globalização e à sociedade do conhecimento (CAMPELLO, 2009). Bazilio *et al.* (2021) em seu estudo sobre letramento digital no cenário educacional brasileiro. entendem que o cidadão precisa adquirir as condições necessárias para participar da sociedade grafocêntrica digital, a qual é permeada por possibilidades e limitações de várias ordens. Isto requer, segundo os pesquisadores, o letramento digital como requisito crucial para uma participação crítica na sociedade. Ademais, ponderam que existem variadas denominações para letramentos na contemporaneidade, as quais são ilustrados abaixo:

Figura 1. Tipologias de letramento



Fonte: BAZILIO *et al.* (2021, p. 191)

A figura 1 desvela uma diversidade de tipos de letramentos, pois as práticas tradicionais já não seriam suficientes para proporcionar a inserção dos indivíduos na sociedade (BAZILIO, *et al.*, 2021). Assim, a expansão da noção de letramento possibilitou o engendramento da efetividade da participação dos indivíduos em práticas sociais emblemáticas das “sociedades grafocêntricas digitais” (BAZILIO, *et al.*, 2021, p. 191).

Neste estudo, utiliza-se o conceito de letramento informacional por ser aquele que, segundo Dudziak (2001), vincula-se ao processo de aprendizagem contínua. O seu objetivo é a formação dos indivíduos com capacidade de aprender por toda a vida e “[...] é necessário que sejam capazes de realizar qualquer processo investigativo, de busca e uso de informações, para a resolução de problemas ou realização de tarefas e projetos” (DUDZIAK, 2001, p. 61). Ainda segundo a autora, os componentes que sustentam o conceito são: processo investigativo (ou de pesquisa); aprendizado ativo; aprendizado independente; pensamento crítico; aprender a aprender; aprendizado ao longo da vida ((DUDZIAK, 2001).

Para Catts e Lau (2008), o letramento informacional é 1) a capacidade de saber reconhecer as próprias necessidades de informação; 2) localizar e avaliar a qualidade da informação; 3) armazenar e recuperar informações; 4) fazer uso eficaz e ético da informação e 5) aplicar a informação para criar e comunicar conhecimento.

Almeida (2016) afirma que a participação do bibliotecário como agente mediador perpassa cada um dos elementos elencados acima, mas é necessária uma abordagem que ultrapasse o domínio técnico e que coloque em seu centro o exercício da criatividade, renovando a função social da biblioteca. Na visão de Dudziak (2003), a mediação educacional acontece quando o bibliotecário convence o usuário da sua competência, construindo as bases para seu aprendizado autônomo e independente.

Portanto, o letramento informacional é uma experiência individual e social, que ocorre em diversos contextos. Envolve buscar, acessar e recuperar a informação em quaisquer ambientes ou suportes informacionais e em ambientes físicos ou virtuais, além de proporcionar o uso das informações de forma crítica e responsável pelos usuários, fornecendo a eles as bases para transformar informação em conhecimento.

2.1 O Letramento Informacional em Bibliotecas Públicas

Desde o seu surgimento, a biblioteca agrupa e proporciona acesso ao conhecimento. No início, era vista como um local de guarda e conservação de material (BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). Com o passar do tempo, a biblioteca passou a ser percebida como um *locus* privilegiado para obter informações e formar leitores críticos e cidadãos conscientes. A Biblioteca Pública não tem fins lucrativos e seu objetivo é atender a comunidade em que está localizada. A Biblioteca Nacional do Brasil (2000) caracteriza as bibliotecas públicas como aquelas que se destinam ao coletivo, disponibilizam material abrangente, sem restrições de assuntos ou materiais e que são providas pelo poder público, federal, estadual ou municipal.

Machado e Suaiden (2005) pontuam os componentes que caracterizam a biblioteca pública: a) gestão e financiamento público; b) indistinção do público usuário; c) fornecimento de serviços voltados às necessidades informacionais das comunidades que atendem e d) manutenção sob a responsabilidade do Estado. Acrescentam ainda que, em comparação com os outros tipos de bibliotecas, a pública é a única que possui características de instituições sociais, pois configura um centro de informação permanente e com capacidade para atender um público diverso em um amplo espectro de ação (MACHADO; SUAIDEN, 2005).

O Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2022) conceitua a Biblioteca Pública como o centro cultural da informação, local esta e os vastos conhecimentos estão prontamente acessíveis a todos os seus utilizadores. As coleções e serviços precisam incluir tipos de suporte variados e tecnologias apropriadas e modernas, para além das tradicionais, com fins de contemplar todas as faixas etárias, com documentos de qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. Além disso, as coleções e os serviços não podem se sujeitar a pressões de cunho político, ideológico, religioso ou comercial (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO,



A CIÊNCIA E A CULTURA, 2022). Devido ao seu potencial transformador e as suas várias possibilidades de atuação, a biblioteca pública representa:

Um espaço de encontro e de diálogo em meio a diversidade cultural e de dispositivos tecnológicos, que diversificam o modo de produção e circulação dos bens culturais, passando a se caracterizar como uma espécie de “empório de ideias”, que também deve permitir o conforto da permanência do usuário (LESSA; GOMES, 2017, p. 35).

A atividade de letramento informacional proporciona para a comunidade a capacidade de resolver problemas que envolvem pensamento crítico e a capacidade de ajudar na tomada de decisões. Assim, enfatiza o desenvolvimento da capacidade das pessoas de “aprender a aprender” (ALA, 2006), fornecendo as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida. Nesse sentido, a biblioteca pública tem múltiplas funções: cultural; patrimonial; social, educacional e econômica e pode ser entendida como o principal centro de informação para a formação da cidadania, pois assegura acesso universal à informação para todos os membros da sociedade sem distinção.

Segundo Campello (2009), o letramento informacional representa um avanço na trajetória profissional do bibliotecário, pois confere um maior espaço para exercer o seu papel educativo, que iniciou com o oferecimento de serviços de referência e educação de usuários nas bibliotecas, engendrados para ajudar os usuários no entendimento e uso do espaço da biblioteca bem como lidar com as distintas fontes de informação.

Azevedo e Dumont (2021) ressaltam que o avanço tecnológico da comunicação e a variedade de fontes de informação disponíveis atualmente, impulsionam o movimento em direção ao planejamento de ações de adequação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, em especial aqueles norteados para o atendimento das necessidades dos usuários. Outro aspecto importante é que o modo de acessar e de recuperar as informações tende a se alterar ao longo do tempo, o que em muitas situações, pode acarretar dificuldade e ansiedade na busca pela informação e na construção do conhecimento (AZEVEDO; DUMONT, 2021).

2.2 As Bibliotecas Públicas e o seu papel para a Agenda 2030

A Agenda 2030 foi criada em 2015 pela Organização das Nações Unidas (ONU) e consiste em um conjunto de objetivos e metas universais e transformadoras com um longo alcance, cujos focos são o desenvolvimento humano, sustentável e a superação da pobreza e

da discriminação. Ela inclui os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), divididos em 17 grandes áreas e subdivididos em 169 metas que se assemelham.

A Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários e Instituições (FEBAB) no documento “Bibliotecas por um mundo melhor: Agenda 2030”, afirma que, em âmbito mundial, 320.000 bibliotecas públicas atuam para assegurar a sua utilização plena pelos usuários, configurando-se assim, como instituições essenciais na era digital. Além disso, ressalta o comprometimento das bibliotecas com a construção de um mundo em que valores como justiça, solidariedade e respeito ao meio ambiente estejam em destaque. O Objetivo 1 do referido documento afirma que:

As bibliotecas, ao proporcionar acesso à informação e habilidades, oferecem oportunidades às pessoas para melhorar suas vidas e contribuem para a tomada de decisões por parte dos governos, das comunidades e outras instituições destinadas a reduzir a pobreza e elevar a qualidade de vida das pessoas em todo o mundo (FEDERAÇÃO... 2018, [p. 5]).

É importante que os usuários tenham conhecimento sobre os ODS e seus benefícios, pois as bibliotecas públicas podem ajudar no desenvolvimento de algumas ações, tais como: “Impulsionar a alfabetização tanto na aprendizagem da leitura e da escrita quanto digital, entender o papel das mídias e sua função na sociedade e compreender os sistemas de informação[...]” (PEREIRA *et al.*, 2021, p. 4). Portanto, as possibilidades de atuação das bibliotecas públicas são variadas, pois o seu público-alvo consiste na comunidade como um todo, o que possibilita o desenvolvimento de projetos que contemplem mais de um ODS. No entanto, é preciso que as políticas públicas, municipais estaduais e federais articulem políticas públicas de investimento para contribuir com o avanço da nação e dos ODS.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de caso com caráter exploratório, abordagem qualitativa e viés de pesquisa bibliográfica e documental. As técnicas utilizadas foram a observação participante para acompanhar as atividades promovidas pela biblioteca e uma entrevista semiestruturada, que foi gravada e posteriormente transcrita, com a bibliotecária investida no cargo de chefia. A entrevista foi realizada no dia 02 de setembro de 2022 e continha 19 questões norteadoras com fins de fornecer espaço para a entrevistada abordar outros assuntos pertinentes ao processo de letramento informacional. Os temas tratados nas questões

objetivaram a caracterização da biblioteca, a visão da bibliotecária sobre o papel do bibliotecário e da biblioteca no que diz respeito ao letramento informacional, buscando compreender as atividades desenvolvidas com relação a este último. Ademais, utilizou-se o e-mail como o canal de contato com a bibliotecária para sanar dúvidas que surgiram ao longo do processo.

4 RESULTADOS

A bibliotecária entrevistada afirmou conhecer o processo de letramento informacional. Segundo ela, a BPMJG contribui para o letramento informacional, citando que um dos pontos fortes é a qualidade do atendimento aos leitores e a atenção ao nível de interesse deles. Como exemplo, aponta que os idosos preferem o oferecimento de informações na forma mais facilitada e acessível possível; já os jovens tendem a querer ver e entender o que está sendo feito para acessar determinadas informações. Assim, conhecer o público atendido é um aspecto essencial para a bibliotecária.

A BPMJG possui como ferramenta de avaliação, um folheto para pesquisa de satisfação de usuários e outro para sugestões de obras a serem incorporadas ao acervo, o que possibilita conhecer melhor os leitores da biblioteca. Os quadros 1 e 2 resumem as atividades realizadas pela BPMJG. Primeiramente, no quadro 1, foram caracterizadas as atividades presenciais desenvolvidas pela biblioteca:

Atividades Presenciais	Escopo das atividades
Feira de troca de livros	Realizada mensalmente, pela equipe da biblioteca. Oferece livros excedentes (duplicados ou inadequados ao acervo) para a comunidade. A troca é de um por um e acontece sempre no último sábado do mês.
Contação de histórias	Voltada para o público infantil, almeja despertar o interesse pela leitura e estimular a imaginação das crianças e, conseqüentemente, criar um vínculo afetivo com a Biblioteca. Realizada por solicitação das escolas.
Empréstimos	São oferecidos empréstimo domiciliar e empréstimo inter bibliotecas. Durante a pandemia causada pelo de Coronavírus (COVID-19), o prazo para empréstimos foi prorrogado e o número de itens para empréstimo foi aumentado.
Pesquisas	Apoio aos usuários na recuperação de informações.
	Os livros passam por processo de avaliação, seguindo a política de desenvolvimento de coleções e, após, é tomada a decisão se irão para o acervo, para a reserva técnica, troca,

Doação de livros	“pegue e leve” ou para o Banco de Livros do Estado do Rio Grande do Sul, parceiro da biblioteca.
Clube de leitura	Iniciou no ano de 2021, fruto de uma parceria entre a BPMJG e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), realizado na modalidade de curso de Extensão, com registro pela Pró-Reitoria de Extensão da UFRGS. Em 2022 o nome mudou para “Encontros de Leitura na Biblioteca”, pois passou a ser realizado presencialmente.

Quadro 1. Síntese das atividades presenciais realizadas pela BPMJG

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

O quadro 2, por sua vez, apresenta as atividades desenvolvidas de forma virtual pela BPMJG:

Atividades online	Escopo das atividades
Dica de terça	Dicas de filmes, todas as terças-feiras, nas redes sociais da Biblioteca.
Dica de sexta	Dicas de livros, todas as sextas-feiras, nas redes sociais da Biblioteca.
Novembro Negro	Atividades desenvolvidas no mês de novembro em função da campanha “Novembro Negro”, que marca as lutas e resistências da população negra.
Aniversário de Porto Alegre	São realizadas atividades especiais em alusão ao aniversário de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, no mês de março.
Tutoriais	Permitem aos usuários compreender o funcionamento da BPMJG e melhor acessar os seus serviços.
Memória viva	Live que acontece no Facebook, uma vez por mês, na sexta-feira às 19hs, sempre com temas e convidados diferentes. Conta com intermediação de Sergius Gonzaga, professor de literatura da UFRGS.

Quadro 2. Síntese das atividades online realizadas pela BPMJG

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

A Biblioteca, antes da pandemia, utilizava as redes sociais Facebook e Instagram, especialmente o primeiro, mas percebeu que era necessário agregar outros meios para uma comunicação mais eficiente com os seus usuários. Isto levou a criação do canal da Biblioteca no YouTube e ao uso do aplicativo WhatsApp. Por meio dos referidos canais são divulgados informativos da biblioteca, bem como informações de utilidade pública e capacitação para a utilização do sistema Pergamum.

Para a bibliotecária entrevistada, o papel do letramento informacional na BPMJG é muito útil, pois cria habilidades que o usuário levará para a vida, o que faz a diferença na hora utilizar as informações. A consonância entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca e os

meios de comunicação aliados com a tecnologia, é o fator que determina seu sentido de sempre oferecer a melhor interação e integração da Biblioteca com sua comunidade.

A Biblioteca se preocupa em apoiar os usuários na recuperação de informações, mostrando o caminho para chegar até elas, o que facilita o processo de aprendizagem, o qual propicia que o usuário consiga lidar de forma eficaz com a informação. Assim, é preciso reconhecer que há diferentes tipos de informação e diversas fontes e, que, para cada demanda, há uma fonte mais adequada. A ideia é que o usuário consiga identificar qual a fonte mais apropriada para cada tipo de informação e que saiba em qual delas buscar a informação de que necessita, com o nível de especificidade condizente com a sua necessidade.

A Feira de Trocas é um projeto direcionado também para a sustentabilidade, pois em vez de comprar novos livros, os usuários podem trocá-los e assim, auxiliam a BPMJG a renovar o seu acervo. Existe também uma parceria com o Banco de Livros para doar livros que não se enquadram no acervo da biblioteca. Salienta-se, também, a existência de parcerias com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e com o Atelier Livre da Prefeitura de Porto Alegre. Para a realização de projetos, Crippa (2015) pondera ser necessário ter conjuntos de cooperação, que resultam na construção de parcerias, redes, alianças e compartilhamentos. Portanto, esta é uma solução possível para promover a visibilidade da biblioteca, inserindo atividades que enriquecem ainda mais seu espaço sem acarretar outros custos.

No tange à tecnologia, a Biblioteca apresenta alguns problemas, como por exemplo, a) defeito nos leitores de códigos de barra: acarretou a realização dos empréstimos de forma manual, aumentando-se o risco de erro no momento da digitação; b) quantidade de computadores insuficientes e obsoletos: a Biblioteca tem seis computadores não conseguem suportar, de modo efetivo, a tecnologia atual, sendo três emprestados da sua Biblioteca ramal, situada no bairro Restinga para uso da equipe; dois usados no balcão de empréstimo e um para consulta ao catálogo; c) antena de *wi-fi*: a antena do prédio apresenta problemas de funcionamento, o sinal de rede para uso da Internet oscila e, por vezes, é inexistente. A BPMJG está fortemente empenhada no processo de compra de computadores há dois anos, mas ainda não logrou resultados. Sendo assim, enfrenta barreiras para oferecer serviços que envolvam tecnologias, uma vez que faltam equipamentos até mesmo para a própria equipe.

A respeito do letramento informacional, a Biblioteca não desenvolve atividades de forma sistemática, ou seja, não há um projeto direcionado para esse tipo de formação. Nos

últimos anos, tem se dedicado às tarefas essenciais, principalmente à qualificação do acervo e do serviço de empréstimo domiciliar. Porém, a entrevistada acredita que o letramento informacional contribui para a inclusão do leitor de modo a poder usar as informações com autonomia, facilitando a sua vida.

As práticas de letramento informacional na BPMJG, no momento, não são voltadas para as Tecnologias de Informação e Comunicação devido às dificuldades que a Biblioteca enfrenta em termos de acesso à internet, computadores sucateados, falta de climatização adequada e alagamentos no subsolo do prédio. Portanto, para poder oferecer práticas que possam realmente fazer diferença na vida da comunidade, a bibliotecária busca no letramento informacional dar ênfase aos processos cognitivos e de aprendizado ao longo da vida.

5 DISCUSSÃO

O cenário analisado encontra respaldo nas ideias de Dudziak (2003), que sustenta a importância da reflexão da própria biblioteca para avaliar as suas dificuldades de comunicação e interação para poder criar, inovar e ampliar a livre comunicação. Assim, a BPMJG adotou estratégias diferenciadas de comunicação para atrair usuários e visitantes na intenção de fortalecer o vínculo entre eles e a Biblioteca, para além do virtual.

Atividades como a contação de histórias para o público infantil são enriquecedoras pois, permitem estimular a leitura, fazer novas amizades, sair da zona de conforto, além de ter momentos de descontração. Nesta mesma linha, Harding (2008) argumenta que crianças que são expostas ao uso da informação com experiências positivas na biblioteca, por meio de sessões de histórias e programas de leitura, são estimuladas a se tornarem futuros leitores. Outrossim, possibilita que as crianças aprendam a relacionar a palavra falada com a escrita, a usar a imaginação para criar seu próprio cenário, personagens e narrativas.

Os encontros do Clube do Livro oferecem a oportunidade de expandir a leitura para além do entendimento individual, despertando aspectos cognitivos do letramento informacional, como memória e percepção, segundo a visão de Harding (2008). Inclui-se aqui também o benefício do desenvolvimento social ao favorecer o encontro de pessoas com interesse em comum, qual seja, a leitura. A bibliotecária corrobora essa ideia ao citar que “bons leitores geralmente são bons agregadores intelectuais.”

A biblioteca investigada situa-se em um local privilegiado, um centro cultural, que reúne conhecimento, cultura, lazer e informação no mesmo ambiente. Contudo, as pessoas que têm dificuldade para enxergar, falar, ouvir, locomover-se ou alguma deficiência mental ou cognitiva, encontram muitas barreiras ao longo da vida e na BPMJG não é diferente. Apesar dos esforços para tentar tornar o lugar o mais acessível possível, eles acabam esbarrando nas dificuldades e nas ausências de tecnologias, de mobiliário adaptado e na estrutura do prédio. Em relação ao acervo, a biblioteca conta com áudio-livros, obras em Braille e obras com fonte ampliada, mas nada relacionado à tecnologia assistiva a serviço da inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

O bibliotecário além de possuir habilidades em atividades técnicas ele também faz parte do processo de transmitir informações, auxiliando no processo de aprender a aprender, ou seja, compartilhando e multiplicando o que sabe. Deste modo, visa-se a formar cidadãos com visão crítica e que saiba interagir e usufruir da informação em todos os suportes e formas. Para a bibliotecária, o papel do letramento informacional na BPMJG é muito útil, pois cria habilidades que o usuário levará para a vida, fazendo diferença na hora utilizar as informações. Através de serviços e projetos oferecidos pela Biblioteca foi possível notar a consonância entre o processo de aprendizagem contínua e os componentes que sustentam o conceito de letramento informacional, conforme Dudziak (2001).

A Biblioteca através do serviço de referência proporciona assistência aos usuários no uso das fontes de pesquisa, ou seja, existe o processo investigativo (pesquisa). No clube de leitura é possível ler, interagir, ouvir e dividir conhecimentos acerca da mesma história, podendo ser caracterizado como o aprendizado ativo em que o usuário usa outros métodos além da leitura para envolver-se na história. Para o aprendizado independente a Biblioteca possui acervo de língua estrangeira para quem está estudando, aprendendo ou queira desenvolver habilidades em uma nova língua. Com um acervo diversificado, a Biblioteca contribui para o desenvolvimento ou aprimoramento do pensamento crítico, pois é necessário construir argumentos com base em dados e informações confiáveis para fazer uso dele, com o objetivo de formar uma opinião própria (BEYER, 1995).

O serviço oferecido através do Instagram de informações de utilidade pública está relacionado com o aprender ao aprender, lá são divulgadas informações, tomando todo o cuidado com as fontes para que as pessoas aprendam e se acostumem a aprender a buscar informações de qualidade. A BPMJG através de seus projetos e práticas oferece condições

para a construção do conhecimento ajudando os usuários a se manterem atualizados, estudando, se desenvolvendo e aprendendo ao longo de suas vidas.

Ressaltando que o papel educativo do Bibliotecário como agente mediador do letramento informacional é essencial, pois através de suas habilidades os usuários terão subsídios para a construção do conhecimento. Auxiliando e proporcionando o desenvolvimento de usuários aptos a buscarem a informação adequada para sua necessidade e satisfação. Esse processo aplicado na vida dos usuários propicia a formação de indivíduos capazes de identificar a informação, bem como avaliá-la de modo eficiente para o uso.

Na BPMJG, constatou-se que há atenção e conscientização referente ao processo de incentivo e utilização tanto da biblioteca como do espaço cultural onde ela está localizada, mediante a realização de atividades de letramento informacional que favorecem a todos. A partir da realização dessas atividades os usuários, cada vez mais estão interessados em frequentar a biblioteca, seja para buscar um livro ou participar de práticas de letramento informacional.

Portanto, a bibliotecária não tem esperança de poder oferecer serviços voltados para a tecnologia, pelo menos não em um futuro próximo. É importante salientar que ela tem consciência de que a BPMJG está muito longe de oferecer todos os serviços que uma BP tem condições de oferecer, pois acaba esbarrando em dificuldades burocráticas, financeiras e estruturais. Percebe-se que a bibliotecária e sua equipe procuram dar o seu melhor, trabalhando com as ferramentas que possuem e procurando oferecer o máximo.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se que a BPMJG realiza um trabalho competente ao oferecer práticas de letramento informacional para motivar seus usuários. Outrossim, favorece a busca e uso eficaz da informação por parte deles, possibilitando que utilizem a biblioteca para as mais variadas atividades, tais como ler, escrever, pesquisas, obter informações gerais e específicas, dentre outras.

Constataram-se dificuldades no ambiente da biblioteca, como no caso da falta de recursos financeiros e estruturais, associada ao elevado número de materiais informacionais do acervo e à equipe que, apesar de reduzida, realiza um leque abrangente de atividades: planejamento, atendimento; serviços de processamento técnico da informação; atualização

das redes sociais da Biblioteca e questões técnicas e administrativas. Assim, torna-se difícil manter uma oferta constante de atividades diversificadas. Logo, entende-se que a falta de recursos impacta a BPMJG.

A forma como a bibliotecária entrevistada percebe a BPMJG e a sua função como educadora, define a forma como compreende o letramento informacional. Ela evidencia o papel educativo do trabalho bibliotecário, mobilizando conhecimentos específicos da profissão, o que engloba mediação de diferentes atividades, busca de parcerias, auxílio geral ao público e busca por desenvolver a habilidade de aprendizagem ao longo da vida. Dessa forma, visa a cumprir o papel informativo, educativo e social da BPMJG.

Para tanto, o bibliotecário deve estabelecer parcerias não apenas com a equipe da biblioteca como também com outras instituições, de forma que trabalhem juntos no planejamento de programas e de atividades com foco na utilização eficiente e eficaz da biblioteca. Isto é fundamental para que os objetivos da biblioteca sejam cumpridos. Ademais, o bibliotecário deve possuir competências para mediar o processo de busca e uso da informação. Portanto, é importante a busca por atualização em sua área de atuação, com fins de aperfeiçoar os serviços oferecidos pela biblioteca.

A BPMJG não tem nenhum projeto desenvolvido especificamente para o letramento informacional. Todavia, desenvolve ações que contribuem para uma experiência inclusiva, afetiva, efetiva e possível, convertendo seu ambiente em espaço de aprendizagem. Acredita-se que uma biblioteca pública deve proporcionar aos usuários um ambiente agradável e divertido, voltado para a promoção da leitura, fortalecendo a ideia de que a biblioteca é um local informacional necessário para a formação do cidadão. A BPMJG é referência na comunidade em que está situada no quesito incentivo à leitura e utilização dos acervos informacionais. Infere-se que a elaboração de um documento norteador pode ser benéfico para a biblioteca e os usuários, uma vez que, a sistematização das ações pertinentes ao letramento informacional pode ser utilizada para subsidiar as solicitações de mais recursos junto ao poder público.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. **Presidential committee on information literacy**: final report. 1989. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 18 jul. 2022.
- AZEVEDO, K. R. de; DUMONT, L. M. M. Letramento informacional e o trabalho do bibliotecário frente às demandas e necessidades informacionais dos estudantes das bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 2, p.121-141, set. 2020/fev. 2021.
- BAZILIO, A. P. M.; CULTRIB, C. do N.; GOMES, V. de S. G.; MILL, D. R. S. Letramentos e a educação CTS (ciência, tecnologia e sociedade): reflexões sobre a formação de cidadãos críticos na cultura digital. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 186 – 205, jan./mar. 2021.
- BEYER, B. K. **Critical Thinking**. Arlington: Phi Delta Kappa Intl Inc., 1995.
- BIBLIOTECA NACIONAL BRASIL. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.
- BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES. **Histórico**. 2022. Disponível em: <http://bibpmjg.blogspot.com/p/historico.html>. Acesso em: 22 ago. 2022
- BORGES, R. **Letramento informacional na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães**. Entrevista concedida a Patricia Pinto em 02 set. 2022. 1 arquivo mp4.
- CAMPELLO, B. S. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de bibliotecários em escola de ensino básico. 2009. 208 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECID-7UUPJY>. Acesso em: 24 out. 2022.
- CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47–55, 2000. Disponível em: <https://cedap.ufrgs.br/xmlui/bitstream/handle/20.500.11959/137/v8a3.pdf;jsessionid=00D36561E152F22720136382452AE5A3?sequence=4>. Acesso em: 20 set. 2022.
- CATTS, R.; LAU, J. **Hacia unos Indicadores de Alfabetización Informacional**. Paris: Unesco, 2008.
- CRIPPA, G. Pensando o espaço público do presente: a biblioteca pública em sua função social. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, abr. 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45998>. Acesso em: 20 set. 2022.
- DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001

Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, Escola de Comunicação e Artes.
Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/>.
Acesso em: 2 ago. 2022.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, 2003. Disponível em:
<https://doi.org/10.18225/ci.inf.v32i1.1016>. Acesso em: 2 ago. 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES – FEBAB. **Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas**. FEBAB: 2018, [24 p.]. Disponível em:
<http://repositorio.febab.org.br/items/show/590>. Acesso em: 20 set. 2022.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, p. 83–92, dez. 2010. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/9L8b38v48WBQSQVRX63BMsw/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 2 ago. 2022.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5, 18 ago. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v2i1.41315>. Acesso em: 2 ago. 2022.

HARDING, J. Information literacy and the public library: we've talked the talk, but are we walking the walk? **The Australian Library Journal**, Canberra, v. 57, n. 3, p. 274–294, 1 ago. 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT. **Sociedade da informação: ciência e tecnologia para a construção da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília, DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), 1998.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS - IFLA. National Forum on Information Literacy. **Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005. Disponível em:
<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/beaconinfosoc-pt.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO. **Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022**. Disponível em:
<http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>. Acesso em: 5 set. 2022.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 35–46, 2017. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30765/17410>. Acesso em: 20 set. 2022.

MACHADO, F. B.; SUAIDEN, E. J. Biblioteca pública, entre teoria e prática. **BIBLOS: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 29, n. 2, p. 22-37, 2015. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4909/3557>. Acesso em: 20 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. **Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 20 set. 2022.

PEREIRA, A. P.; FERNANDES, O. B. R.; GASPARINI, Z. A.; PALETTA, F. C. Biblioteca pública como dispositivo de transformação social e a Agenda 2030. *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, Marília, v. 15; nov. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2021.v15.e02127>. Acesso em: 20 set. 2022.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Departamento de Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas. Secretaria da Economia Criativa. **Relação de Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul**. 2022. Disponível em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BjdXuNC01t56oFn9_DTNGSBMKEaG2-UxTzmvqHfngz0/edit#gid=1534472988. Acesso em: 10 ago. 2022.

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. 112 p.

Informational literacy: information education at the Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Abstract: This paper sought to identify information literacy activities that effectively contribute to the construction of users' knowledge within the Municipal Public Library Josué Guimarães. It presents a brief bibliographic research about information literacy, public libraries and the librarian's educational role, as a way to support the activities carried out. To investigate the librarian's role as a mediator in the process of reading and appropriation of information among the users of the Municipal Public Library Josué Guimarães, in order to characterize and evaluate the practices within this institution. Methodology: The research is a case study with exploratory character, qualitative approach and bibliographic and documental research bias. The data collection techniques were participant observation and semi-structured interview with the head librarian of the Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. It was verified that various information literacy practices were carried out. However, there was no emphasis on Information and Communication Technology and no planning of activities related to Information Literacy. Despite the difficulties, such as problems in physical facilities and technological deficiencies, the Library seeks to provide quality services and facilitate the users' learning process.

Keywords: Information Literacy. Public Libraries. Lifelong Learning.