

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA

Patrícia Pinto

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO E DA BIBLIOTECA PÚBLICA  
NA PROMOÇÃO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL:**  
um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Porto Alegre  
2022

Patrícia Pinto

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO E DA BIBLIOTECA PÚBLICA  
NA PROMOÇÃO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL:**  
um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências da Informação, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva

Coorientadora: Mestranda Amanda Santos Witt

Porto Alegre

2022

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos André Bulhões Mendes

Vice-Reitora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Patrícia Helena Lucas Pranke

### **FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Maria de Moura

Vice-Diretora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vera Regina Schmitz

### **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Chefe Substituta: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Samile Andréa de Souza Vanz

### **COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Lúcia Dias

Coordenador Substituto: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Helen Rose Flores de Flores

#### CIP - Catalogação na Publicação

Pinto, Patrícia Alessandra da Rosa  
O papel do bibliotecário e da biblioteca pública na promoção do letramento informacional: um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães / Patrícia Alessandra da Rosa Pinto. -- 2022.  
54 f.  
Orientador: Fabiano Couto Corrêa da Silva.  
  
Coorientadora: Amanda Santos Witt.  
  
Trabalho de conclusão de curso (Graduação) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2022.  
  
1. Biblioteca Pública. 2. Letramento Informacional. 3. Bibliotecário. 4. Práticas de Letramento Informacional. I. Silva, Fabiano Couto Corrêa da, orient. II. Witt, Amanda Santos, coorient. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

### **Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – FABICO**

Rua Ramiro Barcelos, nº 2705, Prédio 22201.

CEP: 90035-007 Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3308-5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

Patrícia Pinto

**O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO E DA BIBLIOTECA PÚBLICA  
NA PROMOÇÃO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL:**

um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências da Informação, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva

Coorientadora: Mestranda Amanda Santos Witt

Aprovada em: Porto Alegre, 03 de outubro de 2022.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva – Orientador  
PPGCIN – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Profa. Dra. - Maria Lúcia Dias - Examinadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Mestre - Diane Catia Tomasi - Examinadora  
Bibliotecária – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha mãe e a meu pai por todo esforço e amor durante toda a minha vida e que sempre me incentivaram à estudar por acreditarem na educação. Agradeço a Deus pela proteção diária e por todas as bênçãos alcançadas, e principalmente pelas oportunidades que foram surgindo em meu caminho, desde a minha chegada na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). A UFRGS me abriu muitas portas para que eu pudesse me qualificar na área da Biblioteconomia e aos docentes que durante o curso me incentivaram e me inspiraram compartilhando seus conhecimentos e sabedoria ao longo desses longos anos.

Agradeço aos meus filhos e meu marido por todo amor e compreensão em minhas ausências. Por todo carinho, incentivo e apoio durante o meu caminho acadêmico.

Sou grata a minha coorientadora, a Mestranda Amanda Santos Witt, pela paciência, compreensão e por todo amparo e auxílio a mim concedido durante a realização da pesquisa. Agradeço também ao meu orientador Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva que me fez questionar algumas decisões e me orientou nessa reta final do curso.

A todos o meu muito obrigada!

Nossa visão é um campo de bibliotecas  
forte e unido que fortaleça sociedades  
alfabetizadas, informadas e participativas

IFLA

## 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 a cerca do letramento informacional, biblioteca pública e o papel educativo do bibliotecário, como forma de fundamentar as atividades realizadas. O objetivo geral da pesquisa foi investigar a atuação do bibliotecário como mediador no processo de leitura e apropriação da informação dos usuários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Os objetivos específicos foram estabelecidos em: a) Caracterizar a prática de letramento informacional no ambiente da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães; b) Verificar o papel do bibliotecário como mediador no processo de letramento informacional; c) Avaliar as iniciativas de Letramento Informacional realizadas. A pesquisa de campo foi realizada na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, situada no Centro Municipal de Cultura Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues.

**Palavras-chave:** Letramento informacional. Biblioteca pública. Práticas de letramento informacional.

## **ABSTRACT**

O The present work sought to identify information literacy activities that effectively contribute to the construction of users' knowledge within the Josué Guimarães Municipal Public Library. It presents a brief bibliographic research about information literacy, public library and the educational role of the librarian, as a way to support the activities carried out. The general objective of the research was to investigate the role of the librarian as a mediator in the process of reading and appropriation of information from users of the Josué Guimarães Municipal Public Library. The specific objectives were established in: a) Characterizing the practice of information literacy in the environment of the Municipal Public Library Josué Guimarães; b) Verify the librarian's role as a mediator in the information literacy process; c) Evaluate the Information Literacy initiatives carried out. The field research was carried out at the Josué Guimarães Municipal Public Library, located at the Lupicínio Rodrigues Municipal Cultural Center for Art and Leisure.

**Keywords:** Information Literacy. School library. Practices of information literacy.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Pesquisa de satisfação .....	34
Figura 2 - Sugestões BPMJG .....	35
Figura 3 - Feira de troca de livros .....	36
Figura 4 - Espaço para contação de histórias .....	37
Figura 5 - Capa do livro A cahorra de Pilar Quintana.....	38
Figura 6 - Encontros de Leitura na Biblioteca .....	39
Figura 7 - Dica de sexta 16/09/2022 .....	40
Figura 8 - Terça de cinema dia 13/09/2022.....	41
Figura 9 - Informativo memória viva do dia 26/08/2022 .....	41

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**BP** – Biblioteca Pública

**BPMJG** – Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

**FEBAB** – Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições

**IFLA** – International Federation of Library Associations and Institutions

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**UNESCO** – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES .....	13
1.2 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA .....	14
1.3 OBJETIVOS .....	14
<b>1.3.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>15</b>
1.4 JUSTIFICATIVA .....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1 LETRAMENTO INFORMACIONAL .....	17
2.2 BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	21
2.3 O BIBLIOTECÁRIO E SEU PAPEL EDUCATIVO .....	23
2.4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E LETRAMENTO INFORMACIONAL.....	25
2.5 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A AGENDA 2030 .....	27
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>29</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	29
3.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA COLETA DE DADOS .....	29
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	30
3.4 LOCAL DA PESQUISA .....	30
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS</b> .....	<b>30</b>
4.1 LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES PELA ÓTICA DA BIBLIOTECÁRIA.....	31
4.2 PRÁTICAS DE LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA .....	35
<b>4.2.1 Feira de troca de livros</b> .....	<b>35</b>
<b>4.2.2 Contação de histórias</b> .....	<b>36</b>
<b>4.2.3 Clube de leitura</b> .....	<b>37</b>
<b>4.2.4 Doação de livros</b> .....	<b>39</b>
<b>4.2.5 Redes sociais</b> .....	<b>39</b>
4.3 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES E A ACESSIBILIDADE.....	42
<b>5 RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>

<b>6 CONCLUSÕES .....</b>	<b>46</b>
<b>7 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>8 ANEXO 1 - TERMO DE UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES .....</b>	<b>52</b>
<b>9 APÊNDICE 1 - ROTEIRO DA ENTREVISTA.....</b>	<b>53</b>

## 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 - IBICT (1998). Diante disso, a Biblioteca Pública (BP) que, historicamente, contribui para a formação cidadã de forma democrática e inclusiva, percebe o desafio de adaptar-se ao avanço tecnológico e às necessidades da sociedade. No cenário da inovação tecnológica, surge a Sociedade da Informação, que é entendida como uma nova forma de organização social, política e econômica que tem como base a informação.

Devido ao aumento constante no volume de informações que consumimos diariamente, seja buscando ou recebendo, torna-se necessário aprender a interpretar o universo informacional, filtrando o que é pertinente daquilo que não é. Para isso, é fundamental desenvolver habilidades e competências voltadas para o uso da informação, as quais são chamadas de Letramento Informacional. Este pode ser definido como a capacidade de reconhecer quando a informação é necessária, ter capacidade de localizar, avaliar e utilizar a informação de modo efetivo e, por fim, representa a capacidade de aprender a aprender American Library Association – ALA (2006).

Atualmente, a sociedade é dependente de informação e tecnologia, o seu uso gera oportunidades, sejam elas culturais, educacionais, profissionais, dentre outras. Para quem não é letrado informacionalmente, o que resta é obter informações de terceiros, as pessoas ficam desamparadas sem poder confirmar ou refutar algo com base no seu próprio aprendizado, por exemplo.

Conforme a Declaração de Alexandria (IFLA, 2005), o conceito de letramento informacional significa “o 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 (IFLA, 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) coloca a biblioteca pública em posição única para atuar

como agente-chave no desenvolvimento da habilidade de letramento informacional em suas comunidades.

No Brasil, o letramento informacional está relacionado diretamente às bibliotecas escolares e universitárias, o que pode ser notado por meio da quantidade de material sobre o tema quando comparado às bibliotecas públicas. Isso pode transmitir a ideia equivocada de que as bibliotecas públicas não estão engajadas no incentivo do letramento informacional.

Sendo assim, considerando a escassez de estudos relacionando a biblioteca pública com o letramento informacional, o presente trabalho tem por objetivo analisar as atividades de letramento informacional desenvolvidas pela biblioteca pública.

A biblioteca analisada neste estudo é a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG) que está localizada na cidade de Porto Alegre (Poa) no Estado do Rio Grande do Sul (RS).

Segundo dados do Sistema Nacional de Biblioteca Públicas (2020), no Estado do RS existe um total de 535 bibliotecas públicas, distribuídas entre comunitárias, estaduais e municipais. Elas fazem parte do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Rio Grande do Sul (SEBPRS), que tem o objetivo de organizar, coordenar, planejar e apoiar as bibliotecas públicas gaúchas. Desse total, 23 estão localizadas na cidade de Poa.

Diante desse cenário, o papel do 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 uso eficaz da informação, ele como multiplicador do letramento informacional na sociedade. É nesse contexto que se insere a presente pesquisa, onde são avaliados os serviços oferecidos pelos bibliotecários e pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.

Para alcançar os resultados do presente estudo, esta monografia está composta por capítulos que se entrelaçam em torno da temática proposta. No capítulo 2 - Referência de literatura, são apresentados conceitos sobre Letramento Informacional, suas características e possibilidades de aplicação em bibliotecas públicas. No capítulo 3 – são apresentados os procedimentos metodológicos empregados para a construção da atual pesquisa, como também caracteriza a instituição escolhida para o estudo. No capítulo 4 contém os dados obtidos durante a pesquisa, através de entrevista e da observação no local, apresentando as atividades de letramento informacional que a BPMJG oferece. No capítulo 5 – são apresentados

os resultados da pesquisa. Por fim, o último capítulo aborda as considerações finais, fazendo uma avaliação, identificando se os objetivos propostos foram alcançados.

### 1.1 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES

De acordo com o blog da BPMJG (2022), em 27 de julho de 1928, um decreto determinou que vários acervos fossem reunidos em local específico. No início, a Biblioteca Municipal estava vinculada ao Arquivo Público Municipal, mas a instituição já esteve em diferentes endereços, tais como, o Hotel Majestic, e em 1955 após a reorganização dos serviços da Prefeitura, a Biblioteca foi para o Departamento de Assistência e Instrução no Ed. José Montaury (Avenida Siqueira Campos). Em 1962, quando já estava vinculada à Secretaria de Educação e Cultura, mudou-se para o prédio do IPASE (Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado), mantendo-se na região do Centro Histórico, no centro de Porto Alegre.

Com a inauguração do Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues em 1978, foi viabilizada a sua sede atual, contando com uma área de 640m<sup>2</sup>. Em 1986 a Biblioteca passou a se chamar “Josué Guimarães” em homenagem ao escritor gaúcho falecido naquele ano. Dois anos depois a Biblioteca foi incorporada à Coordenação do Livro e Literatura, segmento da Secretaria Municipal de Cultura.

A BPMJG tem por missão “formar leitores através de serviços e de ações que proporcionem aos indivíduos o amplo acesso à informação, ao lazer e à cultura”. (“COORDENAÇÃO DO LIVRO E LITERATURA”, 2014).

O acervo da BPMJG é de aproximadamente 50 mil itens, distribuídos entre livros, revistas e recursos multimídia. Os serviços oferecidos pela biblioteca são: empréstimo domiciliar, empréstimo inter bibliotecas, consulta local, orientação à pesquisa e serviço de referência virtual, esses serviços auxiliam no processo da comunidade de aprendizagem ao longo da vida. Disponibiliza ainda, acesso à rede Wifi da Prefeitura, atividades culturais, de cidadania e fortalecimento da cultura local.

Em 2001, a instituição passou a contar com uma unidade no bairro Restinga Nova, Biblioteca Ramal 1 – Restinga, que possui acervo de mais de oito mil livros e também oferece serviços de consulta local e empréstimo domiciliar.

É possível consultar o acervo através do *site* do Sistema de Bibliotecas do Município de Porto Alegre,<sup>1</sup> e ao acessar é possível verificar, na página principal, a opção para uma pesquisa geral. Além disso, há outras opções de refiná-la de acordo com seu critério. Na parte superior tem um botão “Meu Pergamum”, clicando neste, por meio de um número e senha criados na hora que o usuário se associa, é possível renovar e reservar os materiais, além de consultar débitos e sugestões diretamente pelo site.

A Biblioteca conta com uma equipe de três bibliotecárias, dois estagiários de biblioteconomia e três estagiárias de letras. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 9 às 18hs sem fechar ao meio dia e no momento ela está sob a direção da Bibliotecária Renata de Souza Borges, formada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

## 1.2 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Tendo em vista o grande volume de informações gerado atualmente, busca-se compreender de que forma o bibliotecário desenvolve práticas que auxiliam o letramento informacional e quais seriam as estratégias adotadas para facilitar este processo. Sendo assim, o problema desta pesquisa é: *Como as atividades de letramento informacional desenvolvidas na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães mediadas pelo bibliotecário, contribuem para uma melhor utilização da informação?*

## 1.3 OBJETIVOS

O trabalho tem por objetivo conceituar e caracterizar o letramento informacional na biblioteca pública e como o bibliotecário atua neste âmbito. Verificando os benefícios das atividades realizadas, utilizando instrumentos para estimular a leitura, o conhecimento e a comunicação dos indivíduos e compreender a importância do processo de letramento informacional. Esta monografia descreve as práticas de letramento mediadas por bibliotecário dentro da biblioteca pública.

---

<sup>1</sup> <http://pergamum.procempa.com.br/biblioteca/index.php>

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Investigar a atuação do bibliotecário como mediador no processo de leitura e apropriação da informação dos usuários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Os objetivos específicos estabelecidos são:

- a) Caracterizar a prática de letramento informacional no ambiente da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães;
- b) Verificar o papel do bibliotecário como mediador no processo de letramento informacional;
- c) Avaliar as iniciativas de Letramento Informacional realizadas.

## **1.4 JUSTIFICATIVA**

Pesquisar o tema letramento informacional no ambiente da biblioteca pública é uma oportunidade de contribuir com o entendimento sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas e verificar como se dá o desenvolvimento das atividades informacionais dos usuários para adquirir conhecimentos.

Ao longo dos anos, a Ciência da Informação e a Biblioteconomia passaram por modificações teórico-metodológicas e as bibliotecas se viram em um novo período, no qual são necessárias mudanças para que os usuários tenham suas necessidades de informação atendidas.

Diante de milhares de informações que estão disponíveis na atualidade, principalmente no meio digital, alguns usuários acabam utilizando essas informações de forma inconsciente e sem a devida competência. Isso resulta em desvantagens para o usuário, tais como, pesquisar informações de forma superficial, com pouca ou nenhuma capacidade de reflexão e, principalmente, sem conseguir fazer uma análise crítica do conteúdo pesquisado. Levando em consideração esses aspectos, torna-se necessário desenvolver ações de letramento informacional, para que esse emaranhado de informações se transformem em aprendizado.

Com o tempo, somente as habilidades de uso das tecnologias tornou-se insuficiente, sendo fundamental agregar o letramento informacional para a construção do pensamento crítico e do saber. “O letramento informacional constitui um processo que integra as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas.” (GASQUE, 2010, p. 1)

No Brasil, o letramento informacional ainda está se consolidando, apesar de ter diversos estudos e autores na área da Ciência da Informação e da Biblioteconomia produzindo artigos e livros, o que mostra a importância do tema para a construção do conhecimento.

O letramento informacional busca implementar habilidades informacionais, para o desenvolvimento de indivíduos que possam usar de forma eficaz, eficiente e independente as informações, contribuindo para uma sociedade melhor no que diz respeito ao uso da informação crítica e consciente. Através de aprendizados adquiridos na academia, a autora notou a carência bibliográfica relacionando o letramento informacional com a biblioteca pública.

Diante disso, despertou o interesse em pesquisar sobre o tema proposto, no qual permitiu ampliar sua compreensão através das pesquisas, das entrevistas e das observações dentro do ambiente da biblioteca pública.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, busca-se por meio da literatura especializada, discorrer sobre os assuntos que permeiam a pesquisa, quais sejam, letramento informacional, bibliotecas públicas, bibliotecário e práticas de letramento informacional. Foram utilizadas bases de dados de referência, dentre elas: a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI); Base dos Encontros Nacionais de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (BENANCIB); Base de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (BDTD/Capes), Scopus e Scielo. Devido a importância do tema, procuramos utilizar a literatura de acordo com os estudos, sejam atuais ou anteriores na elaboração deste.

### 2.1 LETRAMENTO INFORMACIONAL

O conceito de letramento informacional foi criado nos Estados Unidos, com a nomenclatura de *"information literacy"* o termo foi usado pela primeira vez em 1974, nos Estados Unidos, pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski, em um relatório intitulado "The information service environment relationships and priorities". Zurkowski projetava mudanças para os anos seguintes e atentava para a necessidade do aprendizado de técnicas e habilidades para o uso de ferramentas de acesso à informação. Em 1976, a expressão estava associada a várias habilidades e conhecimentos, como localizar, buscar e usar informações, além de resolução de problemas e tomada de decisões (DUDZIAK, 2003, p. 24) .

No ano de 1990, ocorreu um evento relevante, o National Forum on Information Literacy (NFIL), que contou com a participação de mais de 75 membros de instituições de educação, negócios e organizações governamentais. O objetivo desse evento foi discutir sobre a necessidade de conscientizar quanto à importância do letramento informacional e de planejar atividades de orientação para a aquisição de competências informacionais (GASQUE, 2012). Desde então, o letramento informacional tem sido amplamente discutido por pesquisadores, pois o mesmo possibilita a melhoria na aprendizagem mediante o aprender a aprender.

Vários países reconheceram formalmente a sua importância para a educação, a democracia e o exercício da cidadania devido aos estudiosos de todo o mundo que

debruçaram-se sobre as questões conceituais, epistemológicas e práticas que permeiam o letramento informacional.

No contexto atual, assim como a informação disponível cresce de forma rápida e intensa, o uso das tecnologias de informação e comunicação estão em constante desenvolvimento para estarem presentes e facilitar o acesso à informação para os indivíduos.

No Brasil, o termo foi traduzido pela primeira vez como “alfabetização informacional” por Caregnato (2000, p. 50), considerando a expressão como o “surgimento de novas formas para designar o serviço educacional oferecido pelas bibliotecas aos seus leitores”, relacionando o termo à educação de usuários.

Conforme Dudziak (2003), para muitos a expressão *information literacy* seria uma alternativa para a expressão educação de usuários. Já Woods, Burns & Barr (1990) apontam uma tendência de utilizar o termo como sinônimo de educação de usuários, um serviço já oferecido pelas bibliotecas apenas com um nome diferente. Porém, Harding (2008), esclarece que os termos, instrução bibliográfica, orientação da biblioteca, educação de usuários e alfabetização informacional representam conceitos diferentes, mas relacionados entre si. Destaca que o letramento informacional representa um conceito mais complexo que educação de usuários, pois envolve questões que permeiam a resolução de problemas, pensamento crítico e a capacidade de aplicar informações à vida de um indivíduo. (HARDING, 2008)

Conforme Gasque (2010, p. 1), “Muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original – Information Literacy.” Por exemplo, na “Espanha ‘Alfabetização Informacional’ – ALFIN,” em “Portugal ‘Literacia da Informação’.” A partir de 2000 no Brasil, “utilizaram expressões como ‘Information Literacy’, ‘letramento informacional’, ‘alfabetização informacional’, ‘habilidade informacional’ e ‘competência informacional’” (GASQUE, 2010, p. 1).

Para um melhor entendimento da diferença entre os termos relacionados à *information literacy* no Brasil, a seguir serão apresentados os conceitos que objetiva evidenciar o arcabouço conceitual e os conceitos adotados por Gasque (2013, p. 5):

- Letramento informacional: processo de aprendizagem que integra o desenvolvimento de competências de busca e uso da informação na resolução de problemas ou tomada de decisões. É um processo investigativo, que possibilita um aprendizado ativo, independente e contextualizado; o pensamento reflexivo e o aprender a aprender ao

longo da vida. Pessoas letradas são capazes de tomar as melhores decisões pois sabem como selecionar e avaliar as informações transformando-as em conhecimento.

- Alfabetização informacional: primeira etapa do letramento informacional, ou seja, é o contato inicial com as ferramentas, produtos e serviços informacionais. É o momento em que se começa a desenvolver as noções de organização de dicionários e enciclopédias, de como as obras são produzidas, da organização da biblioteca, domínio básico do computador e seus componentes, dentre outros.
- Habilidade informacional: 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, explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre o assunto, delimitar o foco, identificar palavras-chave que descrevem a necessidade de informação.
- Competência informacional: é a capacidade de conseguir que o conhecimento ajude o indivíduo a agir em determinada situação. Durante o processo de letramento informacional são desenvolvidas competências para identificar, avaliar, buscar e usar a informação de forma eficaz e eficiente levando em conta os aspectos éticos, legais e econômicos.
- Competências infocomunicacionais: é a competência para interagir, para relacionar-se, ou seja, competências em comunicação. “A convergência e inter-relação entre competências em informação e em comunicação” (BORGES, J., 2018, p. 2).

O termo letramento informacional está vinculado ao processo de aprendizagem contínua, em Dudziak o letramento informacional

[...] tem como objetivo formar indivíduos que aprendem por toda a vida. É condição, portanto, que tenham um aprendizado ativo, independente e saibam aprender a aprender. Neste sentido, 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)

Deste modo, **neste estudo, será adotado** o termo letramento informacional, expressão de um processo de aprendizagem contínua, conforme Dudziak (2001) os componentes que sustentam o conceito são:

- O processo investigativo (ou de pesquisa);
- O aprendizado ativo;
- O aprendizado independente;
- O pensamento crítico;
- O aprender a aprender;
- Aprendizado ao longo da vida.

Ainda nesse contexto, o letramento informacional segundo Catts e Lau (2008) é a capacidade das pessoas em:

- Reconhecer suas necessidades de informação;
- Localizar e avaliar a qualidade da informação;
- Armazenar e recuperar informações;
- Fazer uso eficaz e ético da informação e;
- Aplicar a informação para criar e comunicar conhecimento.

Devido à relevância do tema, o conceito de letramento informacional foi construído por meio de diversas percepções importantes.

Entre elas está a *sociedade informacional*, termo que foi adotado por Castells (2002, p. 57), para destacar a abundância de informações distribuídas em diferentes formatos, em especial aqueles resultantes da tecnologia da informação.

Um dos documentos mais citados sobre o assunto é o relatório do comitê de letramento informacional da ALA, que exemplifica a noção de sociedade da informação,

[...] em uma sociedade da informação, todas as pessoas devem ter o direito à informação que pode melhorar suas vidas. Da abundância de informações disponíveis, as pessoas precisam ser capazes de obter informações específicas para atender a uma ampla gama de necessidades pessoais e de negócios. Essas necessidades são em grande parte impulsionadas pelo desejo de crescimento e avanço pessoal ou pelos ambientes sociais, políticos e econômicos em rápida mudança da sociedade americana. O que é verdade hoje é muitas vezes ultrapassado amanhã. Um bom trabalho hoje pode ser obsoleto no próximo ano. Para promover a independência econômica e a qualidade de existência, há uma necessidade ao longo da vida de ser informado e atualizado. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2006, tradução nossa)

O letramento informacional é uma experiência individual e social, que se dá em diversos contextos. Envolve buscar, acessar e recuperar a informação em quaisquer ambientes e/ou suportes informacionais, suportes em papel e eletrônicos, bem como em ambientes físicos ou virtuais, além de proporcionar que o usuário venha a fazer o uso dessas informações de forma crítica e responsável, transformando-as em conhecimento.

## 2.2 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 do Brasil (2000). Com o passar do tempo, a biblioteca passou a ser vista como um local privilegiado, pois por intermédio dela é possível obter informações e formar o leitor crítico, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania.

No Brasil, a primeira biblioteca pública foi fundada em 1811 na Bahia, por iniciativa dos cidadãos e, posteriormente, foi inaugurada a Biblioteca Pública do Estado do Maranhão em 1829. As próximas Bibliotecas Públicas Estaduais fundadas, foram sempre através de iniciativa do governo Biblioteca Nacional do Brasil (2000).

A biblioteca agrupa e proporciona acesso ao conhecimento por meio dos seus acervos, que são organizados de modo a serem identificados e utilizados. Cada biblioteca tem sua classificação de acordo com as funções desempenhadas, do tipo de público a que se destina seus serviços e do nível de especialização do acervo. De acordo com a Biblioteca Nacional do Brasil (2000), as bibliotecas são identificadas como:

- Nacionais;
- Universitárias;
- Públicas;
- Escolares;
- Especiais;
- Especializadas.

Sem fins lucrativos a biblioteca tem como objetivo atender a comunidade em sua totalidade, sanando necessidades de informação e oferecendo serviços de

qualidade. A Biblioteca Nacional do Brasil (2000), caracteriza as bibliotecas públicas por:

- Destinar-se ao coletivo;
- Disponibilizar material abrangente, sem restrições de assuntos ou materiais;
- Ser provida pelo poder público (federal, estadual ou municipal).

Para Machado e Suaiden (2015), os componentes que caracterizam a biblioteca pública são:

- A gestão e financiamento público;
- Indistinção do público usuário;
- Fornecimento de serviços voltados às necessidades informacionais das comunidades as quais atendem;
- Manutenção sob a responsabilidade do estado.

Dentre todos os outros tipos de bibliotecas, Suaiden (1995, p. 19), acredita que a pública é a única que possui características de instituições sociais, pois é tida como um centro de informação permanente com capacidade para atender um público diverso em um vasto campo de ação.

As bibliotecas públicas são instituições fundamentais para o processo de desenvolvimento de uma sociedade. Segundo o Manifesto da Unesco (2016), a BP é o centro cultural da informação, é o local onde a informação e o conhecimento de todos os gêneros estão prontamente acessíveis a todos os seus utilizadores.

Os serviços que a BP oferece devem ser baseados na igualdade, para que todos, sem distinção, consigam usufruir. Materiais e serviços específicos devem estar à disposição dos utilizadores que, por algum motivo, não possam utilizar os serviços e materiais correntes, e, um exemplo disso, são as minorias linguísticas, pessoas deficientes, reclusas ou hospitalizadas.

As coleções e serviços devem incluir tipos de suporte variados e tecnologias apropriadas e modernas, além das tradicionais. Isto permitirá contemplar todas as faixas etárias com documentos de qualidade e adequados às necessidades e condições locais. É importante que as coleções tenham a memória da humanidade, tendências atuais, evolução da sociedade bem como produtos que estimulem o uso da imaginação. “As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais.” (ORGANIZAÇÃO

DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - UNESCO, 2016)

Nos dias de hoje, ter a capacidade de obter informação e gerar conhecimento a partir dela tornou-se fundamental. No atual cenário, as diferenças sociais e econômicas entre os que possuem informação e sabem o que fazer com ela daqueles que não possuem tal capacidade, está contribuindo ainda mais para a desigualdade social.

Diante disso, fica evidente o papel que a biblioteca pública possui mediante a sua atuação como instituição democrática por excelência, garantindo que a oportunidade seja oferecida a todos. Assim, espera-se que uma biblioteca pública atuante na sua comunidade minimize um grave problema que veio atrelado nessa Sociedade da informação (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT, 1998, p. 162), qual seja, o “...risco de aprofundar a desigualdade interna de cada nação, entre ricos e pobres de informação, uma vez que a economia da informação é regida pelos mesmos fatores estruturais e geopolíticos do sistema produtor de riquezas.”

A biblioteca pública tem múltiplas funções - cultural e patrimonial; social, educacional e econômica. Assim, é percebida 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.

### 2.3 O BIBLIOTECÁRIO E SEU PAPEL EDUCATIVO

O bibliotecário, que atua em biblioteca pública, está apto a contribuir com os seus conhecimentos em organização, elaboração de projetos, planejamento de programas culturais e disseminação das informações. Além disso, é capaz de implementar atividades eficientes e eficazes para a construção do conhecimento dos usuários da biblioteca pública.

Nesse sentido, ele é um incentivador do conhecimento e a sua função é primordial para a comunidade, tendo em vista a sua competência para lidar com todo o tipo de informação e o fato de deter conhecimentos que lhe permitem colaborar nesse processo.

No manifesto da IFLA (2014), fica claro que:

Os bibliotecários devem prover as informações e os recursos para que os usuários aprendam a utilizar a Internet e a informação eletrônica eficazmente. Eles devem atuar no sentido pró-ativo, para promover e facilitar o acesso responsável à informação de qualidade em rede a todos os seus usuários, inclusive as crianças e os jovens.

O bibliotecário com suas técnicas de tratamento, organização e disseminação da informação, torna-se o especialista apropriado para trabalhar com a informação em suportes variados. Além disso, ele tem conhecimento do papel social da biblioteca.

A organização do conhecimento e a disponibilização no acervo para os usuários, serve para orientá-los nas diversas áreas de pesquisa, leitura e escrita por meio de suporte bibliográfico. Sendo assim, o bibliotecário deve educar os usuários para que eles consigam buscar e usar as informações, bem como trabalhar práticas relacionadas a diversas áreas do conhecimento para que tenham o “domínio da informação”, disponibilizada em diferentes suportes. Portanto, o bibliotecário precisa entender as necessidades dos usuários e estar unido com a comunidade, cumprindo a responsabilidade de difundir conhecimento e estreitar os laços entre o usuário e a biblioteca.

O conhecimento motiva e incentiva as pessoas, o que impulsiona a necessidade de viver novas experiências e aprendizagens. O bibliotecário, ao exercer sua função educativa, proporciona aos usuários o domínio das habilidades necessárias para torná-los competentes no uso da informação.

Nas bibliotecas públicas, os materiais são diversos, tanto em suporte como em assuntos. Esta diversidade é essencial para o desenvolvimento das práticas de letramento informacional, pois consegue-se atingir um público maior, com interesses diversos. Entretanto, não basta apenas diversidade de materiais para pôr em ordem essas informações, é necessário que o bibliotecário contribua para a educação e formação de usuários competentes. Para isso, deve ter habilidades como: criatividade, iniciativa, capacidade de comunicação, gestão e liderança, pensamento crítico e analítico, bem como ser capaz de identificar as oportunidades e ser inovador (OKADA; ALCARÁ, 2021).

## 2.4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E LETRAMENTO INFORMACIONAL

Com o surgimento da sociedade da informação, surgiu também a importância de os cidadãos serem capazes de reconhecer quando as informações são necessárias e de ter a capacidade de localizar, avaliar e usar efetivamente essas informações (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA, 2006). As bibliotecas públicas são vistas como agentes valiosos no desenvolvimento do letramento informacional, pois são as instituições com o melhor preparo para transmitir essas habilidades à comunidade em geral.

Apesar dos inúmeros desafios que a biblioteca pública enfrenta diariamente, ela empreende esforços para a promoção do letramento informacional em suas comunidades. Para Machado e Suaiden (2015, p. 6), esse esforço pode ser percebido quando, mesmo com a estrutura precária, a manutenção, os recursos financeiros e humanos insuficientes, as bibliotecas procuram garantir um mínimo acesso à sociedade, fornecendo serviços que possam de alguma forma fazer diferença na vida das pessoas como por exemplo, um lugar para estudos.

Devido ao seu enorme potencial transformador e 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)

Cada biblioteca pública tem sua particularidade, cada uma aborda o letramento informacional de forma variada, pois ela usa [...] as próprias características originalmente identificadas como pontos fortes no envolvimento das bibliotecas públicas para o desenvolvimento do letramento informacional. (HARDING, 2008, p. 3, tradução nossa)

A biblioteca pública tem a possibilidade de promover a aprendizagem ao longo da vida, ou seja, adquirir conhecimento para levar uma vida melhor e mais satisfatória com maior independência. 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” (AMERICAN LIBRARY

ASSOCIATION - ALA, 2006), fornecendo uma base para a aprendizagem ao longo da vida.

A BP é uma provedora de instrução em habilidades de letramento informacional, ela reconhece e abraça essa responsabilidade. A seguir podemos identificar alguns de seus pontos fortes, segundo as ideias de Harding (2008):

- É vista ao longo de sua existência como local de aprendizagem e educação;
- Situada na comunidade, atende às necessidades de informação desse grupo;
- Atende usuários diversificados, tendo oportunidade de desenvolver o letramento informacional em toda a comunidade;
- Apoia crianças na aprendizagem e no acesso à informação, bem como estimula desde cedo o valor da biblioteca como fonte de informação e aprendizagem;
- Tem contato permanente com a comunidade, diferentemente das bibliotecas escolares e universitárias que oferecem apoio e instrução durante os anos em que se está frequentando o ensino formal. O letramento informacional é uma habilidade ao longo da vida e as bibliotecas públicas estão em uma posição perfeita, pois são uma presença constante por toda a vida das pessoas;
- Fornece momentos de aprendizado individual, tais como, entrevistas de referência, que são o meio mais eficaz na instrução em letramento informacional;
- Tem capacidade para formar parcerias e trabalhar com outros tipos de instituições para fornecer treinamento e desenvolver habilidades de letramento informacional;
- Disponibiliza pontos de acesso a informações sejam elas impressas ou eletrônicas, podendo oferecer também assistência imediata aos cidadãos que necessitarem de apoio para o uso de recursos eletrônicos por meio de programas de treinamento.

A biblioteca pública em conjunto com as práticas de letramento faz com que os usuários não apenas consigam buscar e usar a informação, mas também, a

transforme em conhecimento e no momento em que isso acontece, toda a sociedade é beneficiada.

## 2.5 BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A AGENDA 2030

A BP é o local que transforma informação em conhecimento e que tem por finalidade disponibilizar informação a todos, sem distinção. Esse processo se dá por meio de convivência, de lazer, de compartilhamento de ideias e experiências, de cultura de conhecimento. Portanto, segundo Bernardino e Suaiden (2011, p. 36), a BP procura fazer a diferença nas comunidades onde atuam.

A Agenda 2030 foi criada em 2015 pela Organização das Nações Unidas (ONU) e consiste em um conjunto de 169 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 (ONU, 2022). Ela inclui os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), divididos em 17 grandes áreas e subdivididos em 169 metas que se assemelham. As grandes áreas são:

Erradicação da pobreza, Erradicação da fome, Saúde e Bem-Estar, Educação de qualidade, Igualdade de gênero, Água Potável e Saneamento, Energia acessível e limpa, Trabalho decente e crescimento econômico, Inovação e infraestrutura, Redução das desigualdades, Cidades e comunidades sustentáveis, Consumo e produção responsáveis, Ação contra a Mudança Global do Clima, Vida na Água, Vida Terrestre, Paz, Justiça e Instituições Eficazes e Parcerias e Meios de Implementação (“17 ODS da ONU – FEBRACE”, 2021).

No entanto, é preciso que as políticas públicas, municipais estaduais e federais articulem políticas públicas de investimento para contribuir no avanço da nação e dos ODS. A IFLA (2016) menciona a importância de os usuários terem conhecimento desses objetivos e dos seus benefícios, pois as BPs 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).

As BPs devem assumir um compromisso com a Agenda 2030. No Congresso Internacional da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA)<sup>2</sup> realizado na França em 2014, houve discussões sobre a atuação da BP nesse

---

<sup>2</sup> Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA).

processo. A partir daí, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), tem trabalhado insistentemente para que esse documento seja conhecido.

Em “Bibliotecas por um mundo melhor” (2020), o Objetivo 1, refere-se 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 (FEBAB, 2020).

A citação acima mostra que as possibilidades de atuação das BPs são muitas, pois as bibliotecas públicas, por terem como público-alvo toda a comunidade, podem desenvolver diversos projetos que contemplem mais de um ODS. Por exemplo, ao oferecer serviços que atendam às necessidades da comunidade com deficiência auditiva (IFLA, 2000), e de seus familiares com as Tecnologias Assistivas, pode-se propiciar a inclusão. Isto facilita o acesso à informação e, conseqüentemente, promove um incremento na qualidade de educação, ao mesmo tempo em que impulsiona o desenvolvimento de habilidades individuais. Estas possibilitam ao sujeito buscar e selecionar a informação de que necessita, o que permite reduzir a vulnerabilidade e a desigualdade informacional, contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária.

### 3 METODOLOGIA

Aqui serão apresentados os métodos empregados para produção da atual pesquisa, trazendo-se a definição das técnicas empregadas para o registro da pesquisa, isso faz com que o pesquisador trilhe um caminho sistemático e lógico para o registro de informações, abordando o plano de coleta de dados adotado além de descrever a instituição caracterizada como campo de estudo.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para a construção dessa monografia foi adotada a abordagem qualitativa que envolve a compreensão a partir da observação do pesquisador.

A pesquisa qualitativa não tem como foco a representatividade numérica, mas sim, permite que os pesquisadores tenham contato direto com os objetivos da pesquisa buscando dados na área de estudo para analisar, sem a necessidade de dados estatísticos para análise do problema. O levantamento de dados para o estudo foi feito no próprio local onde os fenômenos ocorrem, através da pesquisa de campo.

As técnicas utilizadas para a realização do estudo foram a coleta de dados e a observação participante, com a verificação das atividades promovidas pela biblioteca e uma entrevista semiestruturada com a bibliotecária da unidade de informação.

A observação participante é um procedimento empírico de natureza sensorial no qual o pesquisador passa a fazer parte da comunidade que está estudando, atua interagindo com os atores sociais. Marconi, Lakatos (2003, p. 194), diz que esse tipo de estudo “Consiste na participação real do pesquisador na comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais desse”.

Durante o período de observação na biblioteca pública foi possível observar as práticas realizadas e os serviços oferecidos.

#### 3.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA COLETA DE DADOS

A pesquisa é o primeiro passo para a coleta de dados, que é o processo geral onde os pesquisadores coletam informações e dados para apoiar um problema que estão pesquisando.

A pesquisa tem caráter exploratório e a coleta de dados foi realizada por intermédio de observação – quando se utilizam os sentidos na obtenção de dados – e a entrevista, que é a coleta de informações através de um entrevistado sobre determinado assunto (PEREIRA, 2016, p. 92).

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Primeiramente, começaram as observações *in loco*, para observar a rotina da biblioteca. Foram feitas anotações à mão em um bloco e também foram tiradas algumas fotografias. No dia 02 de setembro de 2022, foi realizada a entrevista semi estruturada, com a Bibliotecária Renata de Souza Borges, diretora da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. A entrevista foi composta por 19 perguntas abertas. Optou-se apenas por perguntas abertas para que durante a entrevista a entrevistada se sentisse à vontade para abordar outros assuntos pertinentes ao processo de letramento informacional. A entrevista foi gravada e posteriormente transcrita, e, também, foi necessário enviar algumas dúvidas através de e-mail sobre determinados pontos que não foram contemplados na entrevista (Ver Anexo 1).

### 3.4 LOCAL DA PESQUISA

Como objeto de estudo para a elaboração da pesquisa, foram observadas as práticas de letramento informacional desenvolvidas na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, situada nas dependências do Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Nesta seção serão mostradas as análises e discussões do que se obteve durante a pesquisa, por meio da entrevista e da observação da BP escolhida.

Apresentando as atividades educativas de letramento informacional realizadas na BP, assim como a percepção da Bibliotecária que participou da entrevista em relação ao letramento informacional e a sua vivência como bibliotecária de BP.

#### 4.1 LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES PELA ÓTICA DA BIBLIOTECÁRIA

Esta seção é uma compilação das respostas à entrevista e aos esclarecimentos fornecidos por e-mail pela bibliotecária. Permitindo assim, conhecer o ambiente da Biblioteca e as práticas de letramento informacional, através da visão da Bibliotecária.

A Bibliotecária atua na BPMJG desde 2015, mas assumiu a direção apenas em 2017. O principal público que frequenta a biblioteca são: adultos aposentados, jovens estudantes, pesquisadores, e leitores de literatura.

A quantidade geral de usuários conforme relatório extraído do Sistema Integrado de Bibliotecas (Pergamum) é de 14.522 na BPMJG, desde janeiro de 2000 até setembro de 2022. Nesse relatório é possível analisar a comunidade de usuários estabelecendo a quantidade de usuários quanto à obtenção de informação, uso e não-uso, podendo assim, planejar estratégias de promoção do Letramento Informacional para aproximar os usuários antigos e novos através de estratégias de difusão dos serviços de informação da Biblioteca.

O empréstimo domiciliar é concedido à comunidade em geral, desde que devidamente associados à Biblioteca.

Antes da pandemia de Coronavírus (COVID-19), no ano de 2020, os empréstimos eram limitados a 5 itens, com um prazo de 15 dias para a devolução ou renovação deles.

Durante a pandemia, junto com as medidas de prevenção veio o fechamento total das instituições e com isso a BPMJG decidiu aumentar o número de itens emprestados e também o tempo de devolução que passaram a ser de 10 itens por 30 dias.

Através do relatório de empréstimos de materiais que foi gerado pelo Pergamum entre março de 2020 e dezembro de 2021, notou-se que a quantidade de empréstimos durante a Pandemia foi significativa, pensa-se que, as razões para isso podem ter sido o aumento na quantidade de empréstimos e no prazo aumentado, já que as pessoas saíam o mínimo de casa.

Um novo relatório foi gerado entre janeiro de 2022 e setembro de 2022 após o retorno às atividades presenciais. Relatório esse que mostrou um aumento na circulação de materiais em relação ao ano de 2019, anterior a pandemia, ele mostra o quanto foi importante para a comunidade essa decisão de aumentar o número de

itens e de dias para esses empréstimos. Sendo assim, decidiu-se manter essa decisão, deixando de ser temporária para se tornar permanente. Ao gerar o relatório, é possível ter o controle da quantidade de materiais em circulação, observa-se se os empréstimos estão aumentando ou diminuindo, ele acaba sendo uma ferramenta que auxilia na tomada de decisões.

Quando perguntada sobre a missão e o papel do bibliotecário na BP, ela entende que a missão é garantir que a Biblioteca tenha um bom funcionamento, para que ela possa cumprir seus papéis informacionais, sociais, educacional e de fornecer acesso à cultura e ao lazer.

Questionada se a BP contribui para melhorar a vida dos cidadãos, a entrevistada afirma que sim, pois a Biblioteca oferece acesso a recursos para informação, cultura e lazer.

Portanto, a biblioteca pública por meio de atividades e serviços, favorece uma melhoria na vida dos cidadãos, através de projetos que são implementados no intuito de capacitá-los para exercerem seus direitos e terem um papel ativo na sociedade. Ao encontro com essa afirmação, a Unesco (2022) reforça que “as bibliotecas ajudam a garantir que os direitos à educação e à participação na sociedade do conhecimento e da vida cultural da comunidade estejam acessíveis ao maior número possível de pessoas.”

A Biblioteca e o bibliotecário se preocupam em apoiar os usuários na recuperação de informações, mostrando o caminho para chegar até elas, facilitando, de forma efetiva, o processo de aprendizagem. Este serve para que o usuário consiga lidar de forma eficaz com a informação. Assim, ele precisa reconhecer que há diferentes tipos de informação e diversas fontes e que para cada demanda, há uma fonte mais adequada. Posteriormente, a ideia é que ele consiga identificar qual a fonte mais adequada para cada tipo de informação e, por último, saiba onde buscar a informação de que necessita com o nível de especificidade condizente com a sua necessidade.

Para a capacitação dos usuários, a Biblioteca utiliza principalmente os canais de comunicação como o Facebook e o Instagram e, através deles, são divulgados informativos da biblioteca, informações de utilidade pública, além de mostrar aos leitores como podem usar o Pergamum de maneira autônoma através do menu “Meu Pergamum”.

Crippa (2015) afirma que para a realização de projetos, é necessário ter conjuntos de cooperação, que resultam na construção de parcerias, redes, alianças e compartilhamentos. Sendo assim, indagou-se sobre a existência de parcerias entre a Biblioteca e outras instituições, e a entrevistada afirmou que possui projetos em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e com o Atelier Livre da Prefeitura de Porto Alegre. Assim, por meio dessas parcerias o bibliotecário consegue dar visibilidade para a biblioteca, inserindo atividades que enriquecem ainda mais seu espaço.

No questionamento acerca do seu conhecimento sobre o letramento informacional, a bibliotecária afirmou que conhece esse processo, mesmo assim optou-se por explicitar um dos conceitos de letramento informacional apresentado por (GASQUE, 2010, p. 1) “O letramento informacional constitui um processo que integra as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas”.

Para isso, definem-se linhas de ação para o desenvolvimento de habilidades individuais que possibilitem ao usuário fazer o uso eficaz da informação. Na percepção da bibliotecária, a BPMJG contribui para o letramento informacional, citando que um dos pontos fortes da Biblioteca é a qualidade do atendimento aos leitores. Sempre atentos ao nível de interesse dos leitores, às informações que fornecem, assim, quanto mais se interessam, mais podem oferecer. É comum que algumas pessoas, principalmente os idosos, prefiram que as informações sejam oferecidas da forma mais facilitada e acessível possível. Por outro lado, pessoas mais jovens tendem a querer ver e entender o que está sendo feito para acessar determinadas informações e nesses casos, é um prazer explicar o que é feito, como e porquê, segundo a bibliotecária.

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, Jesus *et al.* (2019). 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.

Sobre o desenvolvimento de atividades de letramento informacional, a Biblioteca não desenvolve atividades de forma sistemática, ou seja, não há um projeto

direcionado para esse tipo de formação dos leitores. Nos últimos anos, a biblioteca 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, tendo sua vida facilitada. Nesta mesma linha, Zurkowski (1974, p. 9) entende que os usuários conscientes da necessidade de informação, percebem o valor da informação, aprendem técnicas e habilidades para moldar soluções de informação para seus problemas.

A BPMJG possui como ferramenta de avaliação, um folheto para pesquisa de satisfação de usuários e outro para sugestões de obras. Todo início de mês a caixa de coleta de pesquisa e sugestões é aberta para atualizar os dados.

Figura 1 - Pesquisa de satisfação

**Biblioteca Pública Municipal José Guimarães** Data: \_\_\_\_\_

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Prezado usuário, estamos realizando uma pesquisa de satisfação. Suas respostas são muito importantes para que possamos avaliar o que deve ser mantido, corrigido e melhorado no que se refere aos serviços da biblioteca.

1. Como você avalia o horário de funcionamento da BPMJG (Segunda a sexta-feira das 09h às 18h)?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

2. Como você avalia o ambiente da BPMJG?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

3. Como você avalia o atendimento da BPMJG?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

4. Que tipo de livros de literatura você geralmente busca na Biblioteca?  
 Infantil  Juvenil  Adulta  Não busca literatura

5. Como você avalia a biblioteca em relação ao silêncio necessário para estudar?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

6. Como você avalia a biblioteca em relação à limpeza?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

7. Como você avalia a biblioteca em relação à infraestrutura (prédio, equipamentos e móveis)?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

8. Como você avalia a biblioteca em relação à sinalização e orientação?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

9. Como você avalia a biblioteca em relação à acessibilidade?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

10. Considerando as respostas dadas até agora, como você avalia a BPMJG?  
 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

Comentários e sugestões:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fonte: Foto da autora (2022).

A intenção é ver de que forma os usuários enxergam a Biblioteca, avaliar os problemas e pensar em melhorias.

Figura 2 - Sugestões BPMJG

Sugestões BPMJG

Título: \_\_\_\_\_

Autor(a): \_\_\_\_\_

Assunto: \_\_\_\_\_

Sugerido por: \_\_\_\_\_

Contato: \_\_\_\_\_ Em: \_\_\_\_\_

Comentários:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fonte: Foto da autora (2022).

As sugestões de obras para incorporar no acervo é uma forma de conhecer um pouco do que interessa aos leitores.

## 4.2 PRÁTICAS DE LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA

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 tem em termos de acesso à internet, computadores sucateados, falta de climatização adequada e alagamentos no subsolo. Assim, a bibliotecária pondera não haver o mínimo de condições para o desenvolvimento de tais práticas.

Portanto, para poder oferecer práticas que possam realmente fazer diferença na vida da comunidade procura-se no letramento informacional dar ênfase aos processos cognitivos e de aprendizado ao longo da vida.

### 4.2.1 Feira de troca de livros

A feira mensal é realizada pela equipe da biblioteca e consiste na oferta de 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.

Figura 3 - Feira de troca de livros.



Fonte: Eduardo Beleske/PMPA (2019).

Na foto anterior é possível ver a circulação e o interesse das pessoas na feira de troca de livros, reforçando a ideia preconizada pela IFLA (2009), que refere-se às bibliotecas públicas como armazéns culturais, um ambiente vivo. Esse projeto confere visibilidade à Biblioteca e à cultura, já que a Biblioteca se encontra em um centro cultural, reunindo, o conhecimento, a cultura, o lazer e a informação no mesmo ambiente.

#### **4.2.2 Contação de histórias**

A contação de histórias na Biblioteca é voltada para o público infantil, pois é uma forma lúdica de transmitir conhecimento principalmente para as crianças, tendo em vista que ainda estão iniciando seu ciclo de aprendizado. Por intermédio das histórias narradas, almeja-se despertar o interesse pela leitura e estimular a imaginação das crianças e, conseqüentemente, criar um vínculo afetivo com a Biblioteca.

Os contadores de histórias são contratados, mas também são aceitos contadores voluntários para essa atividade. Para garantir que haja público suficiente é feito um agendamento prévio com as escolas.

Figura 4 - Espaço para contação de histórias.



Fonte: Página da BPMJG no Instagram<sup>3</sup>.

A contação de histórias contribui para o conhecimento e essa prática lembra o que foi dito por Harding (2008), 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.

Nota-se que a referida iniciativa permite que as crianças aprendam a relacionar a palavra falada com a escrita, a usar a imaginação para criar seu próprio cenário, personagens e narrativas. Além disso, elas são expostas a outras formas de leitura tais como, poesia, conto ou crônica.

#### 4.2.3 Clube de leitura

O clube de leitura iniciou no ano de 2021, uma parceria entre a BPMJG e a UFRGS, realizado na modalidade de curso de Extensão, registrado na Pró-Reitoria de Extensão da UFRGS.

Inicialmente, no ano de 2021 o clube chamava-se Leituras Cruzadas e os encontros aconteciam de forma remota (online) por causa da pandemia. No ano de 2022, o nome mudou para Encontros de Leitura na Biblioteca.

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpmjg/>>. Acesso em: 15 set. 2022.

Os Encontros de Leitura na Biblioteca, ocorriam uma vez por semana no sábado, de forma presencial. A obra escolhida para a leitura e posterior conversa do grupo chama-se A cahorra, de Pilar Quintana.

Figura 5 - Capa do livro A cahorra de Pilar Quintana.



Fonte: da autora (2022).

Durante os encontros, foi possível notar o olhar diferenciado que as pessoas têm sobre a mesma obra, esses encontros são enriquecedores pois, permitem estimular a leitura, fazer novas amizades, ter pessoas com quem conversar sobre, sair da zona de conforto, além de ter momentos de descontração.

Figura 6 - Encontros de Leitura na Biblioteca.



Fonte: Página da BPMJG no Instagram<sup>4</sup>.

Essa forma de leitura oferece a oportunidade de expandir a leitura para além do entendimento individual, ela desperta aspectos cognitivos do letramento informacional, como memória e percepção, segundo a visão de Harding (2008). Inclui-se aqui também a vantagem de poder se desenvolver pessoalmente encontrando pessoas com interesse em comum, qual seja, a leitura. “Bons leitores geralmente são bons agregadores intelectuais.” (BORGES, R. 2022)

#### 4.2.4 Doação de livros

Quando a BPMJG recebe doações os livros passam por processo de avaliação, comparação com o acervo, seguindo a política de desenvolvimento de coleções e após é tomada a decisão se irão para o acervo, para a reserva técnica, se irão para troca, para o pegue e leve ou para o Banco de Livros, que é um grande parceiro da biblioteca. Também é feita doação de livros para projetos de leitura e bibliotecas comunitárias. Recentemente, foram doados 90 livros para uma república de idosos.

#### 4.2.5 Redes sociais

A Biblioteca, antes da pandemia, tinha como redes sociais apenas o Facebook e o Instagram, mas usava principalmente o Facebook e com a chegada da pandemia, surgiram também novos hábitos e padrões para se comunicar.

A BPMJG necessitou de uma rápida aceleração no uso de tecnologias digitais para comunicação, pois eram os meios mais eficientes de comunicação. Logo,

---

<sup>4</sup> Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpmjg/>>. Acesso em: 15 set. 2022.

naquele momento foi necessário reforçar a página no instagram e facebook e criar canal no YouTube e conta no WhatsApp. Esse cenário vai de encontro com o que Dudziak (2003, p. 34) descreve sobre a necessidade de reflexão sobre a própria biblioteca para avaliar as dificuldades de comunicação e interação para poder criar, inovar e ampliar a livre comunicação.

Foi uma estratégia de comunicação adotada para atrair os usuários e visitantes na intenção de fortalecer o vínculo entre eles e a Biblioteca, para além da Internet.

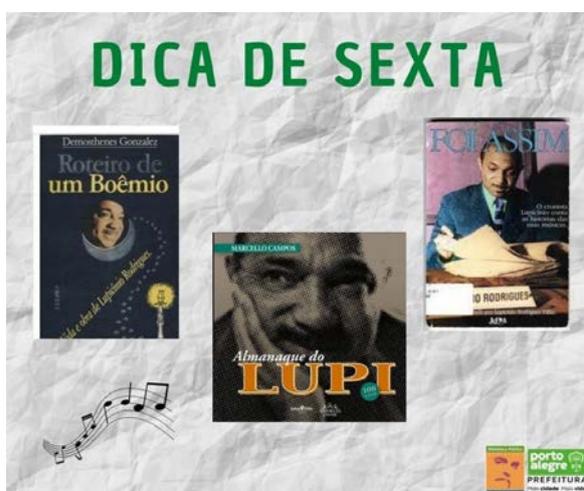
**Youtube:** o acesso se dá através do endereço Biblioteca Josué Guimarães - BPMJG - YouTube. Esse canal é usado para divulgação de vídeos como *shorts* e *playlists*, com os seguintes temas: Aniversário 250 Porto Alegre, Novembro Negro Josué, Aniversário Josué 2021, Camilo Mortágua - Josué Guimarães, Tutoriais BPMJG, Memória Viva, Centenário Josué, Heroínas Negras Brasileiras, Centenário Clarice Lispector, Livros da nossa vida, Universidade Aberta SMC, Leituras vestibular UFRGS 2021, Contação de histórias infantis e Conversa na Biblioteca.

**Instagram:** pode ser acessado pelo link BPMJG (@bpmjg) • Fotos e vídeos do Instagram. O canal é utilizado principalmente para divulgação de dicas, notícias e informações sobre a Biblioteca, a secretaria de cultura e a Prefeitura de Poa.

Como exemplos podemos citar:

- Dica de sexta - é um post com dicas de livros, toda sexta-feira uma nova postagem com dicas diferentes.

Figura 7 - Dica de sexta 16/09/2022.



Fonte: Página da BPMJG no Instagram<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpmjg/>>. Acesso em: 15 set. 2022.

- Terças de cinema - é um post com dicas de filmes, toda terça-feira uma nova postagem com dicas diferentes.

Figura 8 - Terça de cinema dia 13/09/2022.



Fonte: Página da BPMJG no Instagram<sup>6</sup>.

- Informativo Memória Viva - uma live que acontece no facebook uma vez por mês na sexta-feira às 19hs, sempre com temas e convidados diferentes com intermediação de Sergius Gonzaga professor de literatura da UFRGS.

Figura 9 - Informativo memória viva do dia 26/08/2022.



Fonte: Página da BPMJG no Instagram<sup>7</sup>.

**Facebook:** é um canal para publicação de fotos, links e vídeos de projetos que aconteceram ou que vão acontecer na área da cultura, arte e lazer.

<sup>6</sup> Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpmjg/>>. Acesso em: 15 set. 2022.

<sup>7</sup> Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpmjg/>>. Acesso em: 15 set. 2022.

**Whatsapp:** foi muito usado para os agendamentos de empréstimo e devolução com hora marcada. Como agora não é mais necessário agendar o atendimento, a demanda por ele diminuiu.

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.

#### 4.3 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES E A ACESSIBILIDADE

Conforme Pimentel *et al.* ([s.d.], p. 5) as Bibliotecas são um importante e imprescindível espaço de informação, socialização e divulgação da ciência e do conhecimento. São centros de socialização do saber e ambientes educacionais por excelência.

Todas as pessoas deveriam ter direito ao uso da informação e essas informações deveriam estar disponíveis e acessíveis a “todos”, incluindo pessoas com deficiências.

Sendo assim, Pimentel *et al.* afirma que:

De acordo com as políticas de inclusão brasileiras, todos os ambientes públicos devem ser edificados garantindo-se o respeito às condições de mobilidade das pessoas, entendendo que uma pessoa não é igual à outra e que, portanto, necessitam de condições de acesso e serviços diferenciados. (PIMENTEL *et al.*, [s.d.], p. 5)

Infelizmente a realidade é outra, 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, na estrutura do prédio, dentre outras barreiras. Dentro da biblioteca tem escadas e não há rampas de acesso ao primeiro andar e ao subsolo, que é o lugar onde ficam as mesas de estudo.

Em relação ao acervo eles possuem áudio livros, obras em Braille, obras com fonte ampliada, Cd's e DVD's, mas nada relacionado à tecnologia assistiva a serviço da inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

## 5 RESULTADOS

As práticas de letramento informacional aplicadas na BPMJG são de fundamental importância para o processo de aprendizagem da informação dos seus usuários.

Quadro 1 - Resumo das atividades realizadas na Biblioteca.

Atividades realizadas	
Presenciais	<i>On-line</i>
Feira de troca de livros	Dica de terça
Contação de histórias	Dica de sexta
Empréstimos	Novembro Negro
Pesquisas	Aniversário de Porto Alegre
Doação de livros	Tutoriais
Clube de leitura	Memória viva

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

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 usuário pode escolher no que acreditar com

base em fatos, lógica e razão. Uma biblioteca bem organizada ajuda cada pessoa a se desenvolver como um indivíduo único.

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.

A Feira de Trocas de Livros pode ser considerada um projeto que ajuda na sustentabilidade, pois ajuda os materiais a circularem, a ganharem outras utilidades, que se aproveite por algum tempo a mais. Existe também uma parceria com o Banco de Livros, onde os livros descartados são doados, é feita uma análise para aproveitar o que for possível, o que não for utilizável é destinado à reciclagem, o que auxilia o meio ambiente."

No tange à tecnologia, a Biblioteca apresenta alguns problemas, como por exemplo, todos os leitores de códigos de barra pararam de funcionar e, com isso, todos os empréstimos passaram a ser feitos de forma manual, aumentando o risco de erro na hora da digitação.

A Biblioteca possui atualmente seis computadores, três são emprestados da Biblioteca ramal da Restinga para uso da equipe; dois do balcão de empréstimo e o

outro para os usuários consultarem o catálogo. Além disso, todos têm problemas de defasagem, pois são computadores antigos que não conseguem suportar de modo efetivo a tecnologia atual.

A BPMJG está no processo de tratativa de compra de computadores há dois anos e até agora não se sabe se vão ser comprados ou quando serão comprados. Sendo assim, não é possível oferecer serviços que envolvam tecnologia, porque faltam equipamentos até mesmo para a própria equipe.

Existe antena de *wi-fi* no prédio, mas ela não funciona em todos os celulares, a partir desse relato não é possível garantir que quem for utilizar a biblioteca terá sinal de internet. Para as pessoas que levam seu equipamento de casa, como notebooks, celulares, tablets, *etc.*, a Biblioteca disponibiliza tomadas para carregar os aparelhos.

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.

Apesar disso tudo, a BPMJG tem um público e acervo muito bons, uma equipe que, embora pequena, está muito ciente do seu papel. A BPMJG, pela sua história, traz lembranças agradáveis às pessoas, como por exemplo, “Uma Noite na Biblioteca” que é lembrada com muito carinho pelos seus frequentadores, causando um certo saudosismo. 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 CONCLUSÕES

Conclui-se que a BPMJG realiza um trabalho competente se apropriando de práticas de letramento informacional para motivar seus usuários a seguir no caminho de busca e uso eficaz da informação, e de utilizar a biblioteca nos mais variados aspectos, seja para ler, escrever, fazer pesquisas, ou para ir ao encontro de informações.

Considerando as dificuldades, tais como: a falta de recursos financeiros e estruturais, somadas ao tamanho do acervo e à equipe reduzida, que mal consegue cobrir os turnos, mas ainda precisa realizar atividades de planejamentos, atendimentos; serviços de processamento técnico da informação; atualização das redes sociais e, por fim resolver questões técnicas e administrativas, dentre outras. Assim, torna-se difícil manter uma oferta constante de atividades diversificadas Logo, entende-se que a falta de recursos afeta diretamente a BPMJG.

As atividades de letramento informacional executadas na biblioteca contribuem para o conhecimento através das práticas propostas. Essas práticas possibilitam o desenvolvimento dos usuários, no que concerne a maneira como se expressam e transmitem o conhecimento.

Diante disso, é importante destacar as conclusões acerca dos objetivos específicos que foram definidos para esta pesquisa. Apesar de ter práticas de letramento informacional desenvolvidas pelos bibliotecários, não há nenhum projeto ou ações que sejam pensados ou voltados para este fim. A BPMJG desenvolve práticas em prol do letramento informacional, contribuindo para que sua comunidade tenha uma experiência inclusiva, afetiva, efetiva e possível, convertendo seus espaços em espaços de aprendizagem, aprendendo a usar a informação para consequentemente aprender com ela, transformando-a em conhecimento. Nesse sentido, considera-se que houve a caracterização do letramento informacional no ambiente da BPMJG, pois foi visto que, a bibliotecária entrevistada junto com os membros da equipe, constroem conhecimentos incorporando práticas de letramento informacional.

A forma como a bibliotecária enxerga a BPMJG e sua função como educadora, define como ela vivencia o letramento informacional. Evidenciando o papel educativo da bibliotecária, mobilizando conhecimentos específicos da profissão, mediando

atividades, buscando parcerias, auxiliando as pessoas a aprender, consegue-se assim, cumprir o papel informativo, educativo e social da BPMJG.

Para tanto, o bibliotecário deve estabelecer parcerias com a equipe da biblioteca, assim como com outras instituições, de forma que trabalhem juntos no planejamento de programas e de atividades com o foco voltado para a utilização da biblioteca.

É imprescindível que haja essa parceria para que as funções destinadas à biblioteca funcionem de maneira significativa e que as práticas correspondam às atividades de letramento informacional. Nessa concepção, o bibliotecário deve possuir competências para mediar o processo de busca e uso da informação. Por isso, deve-se estar em constante atualização observando erros e acertos para que haja o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos na biblioteca.

A BP deve proporcionar aos usuários um ambiente agradável e divertido para que a promoção da leitura entre os indivíduos fortaleça a ideia de que a biblioteca é um local informacional necessário para a formação do cidadão.

A BP é referência na sua comunidade como um local de incentivo à leitura e utilização do acervo, por isso faz-se necessário que a mesma atue eficazmente para motivar e conduzir o usuário ao hábito de busca do conhecimento e informação. É importante também que a biblioteca trabalhe pensando no seu público alvo, de modo a atender as exigências informacionais de todos que ali estiverem.

## REFERÊNCIAS

**17 ODS da ONU – FEBRACE.** Disponível em: <<https://febrace.org.br/inspire-se/17-ods-da-onu/>>. Acesso em: 20 set. 2022.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** Text. Disponível em: <<https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, p. 29–41, dez. 2011.

BEYER, B. K. (1995). *Critical Thinking*. Arlington: Phi Delta Kappa Intl Inc.

BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL (ED.). **Biblioteca pública: princípios e diretrizes.** Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES: Histórico. **Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães**, 2022. Disponível em: <<http://bibpmjg.blogspot.com/p/historico.html>>. Acesso em: 22 ago. 2022

BORGES, J. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 28, n. 1, p. 123–140, 2018.

BORGES, R. **Entrevista Semiestruturada na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.** , 2022.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, v. 8, p. 47–55, 2000.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede.** 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. v. I

CATTS, R.; LAU, J. **Hacia unos Indicadores de Alfabetización Informacional.** Paris: Unesco, 2008.

COORDENAÇÃO DO LIVRO E LITERATURA. **Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães é indicada pelos sócios da AGES (Associação Gaúcha de Escritores) como finalista do Prêmio PARCEIROS DA ESCRITA - Edição 2014**, 2014. Disponível em: <<https://coordenacaodolivro.blogspot.com/2014/10/biblioteca-publica-municipal-josue.html>>. Acesso em: 2 set. 2022

CRIPPA, G. Pensando o espaço público do presente: a biblioteca pública em sua função social. **DataGramZero**, v. 16, n. 2, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/8404>. Acesso em: 23 set. 2022.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o Papel Educacional das Bibliotecas**. 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**, v. 32, n. 1, 2003.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES – FEBAB. **Bibliotecas por um mundo melhor: Agenda 2030**.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, v. 39, p. 83–92, dez. 2010.

GASQUE, K. C. G. D. Letramento informacional : pesquisa, reflexão e aprendizagem. 2012.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 2, n. 1, p. 5, 18 ago. 2013.

HARDING, J. Information literacy and the public library: we've talked the talk, but are we walking the walk? **The Australian Library Journal**, 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**. [s.l.], 1998.

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

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. 10 formas de fazer funcionar uma biblioteca pública. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA, U. **Manifesto da IFLA sobre Internet**. IFLA, 2014. Disponível em: <<https://www.ifla.org/news/internet-manifesto-2014-ensuring-openness-and-transparency-in-library-and-information-services/>>. Acesso em: 23 ago. 2022

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Acesso e oportunidade para todos: Como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas**. FEBAB, , 2016. Disponível em: <<http://repositorio.febab.org.br/items/show/590>>. Acesso em: 20 set. 2022

JESUS, M. C. DE; MIRANDA, N. C. M. C. DE; DIAS, C. DA C. O papel do bibliotecário no processo de recuperação da informação. p. 8, 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. DE A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

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

MACHADO, F. B.; SUAIDEN, E. J. Biblioteca pública, entre teoria e prática. **BIBLOS: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 29, n. 2, p. 20, 2015.  
OKADA, T. C. R.; ALCARÁ, A. R. O Bibliotecário como educador e multiplicador da competência em informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 14, n. 3, p. 786–807, 8 out. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável | As Nações Unidas no Brasil**. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>, <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>>. Acesso em: 20 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA – UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994**. Disponível em: <<https://repository.ifla.org/handle/123456789/189>>. Acesso em: 18 jul. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA – UNESCO, I. **Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022**. Versão original: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006> IFLA & UNESCO, 18 jul. 2022. Disponível em: <<http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>>. Acesso em: 5 set. 2022

PEREIRA, A. P. et al. Biblioteca pública como dispositivo de transformação social e a Agenda 2030 | Brazilian Journal of Information Science: research trends. 3 nov. 2021.

PEREIRA, J. M. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. Disponível em: <[https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597008821/epubcfi/6/32\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml15\]/4/32](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597008821/epubcfi/6/32[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml15]/4/32)>. Acesso em: 19 ago. 2022.

PIMENTEL, S. C. *et al.* **Orientações sobre recursos e serviços para acessibilidade em bibliotecas: a tecnologia assistiva a serviço da inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida**. [s.l: s.n.].

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca Pública Informação à Comunidade**. São Paulo: Global, 1995. v. 1

WOODS; BURNS & BARR. Planning an instructional program in a public library. **The LIRT library instruction handbook**, 1990.

ZURKOWSKI, P. **The information service environment relationships and priorities**. 1974.

## ANEXO 1 - TERMO DE UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES



FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA  
SETOR ACADÊMICO

### TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC AUTORIZAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Nome completo do(a) entrevistado(a): Renata de Souza Borges

Documento de identidade: 9068960047

Autorizo o(a) estudante Patrícia Alessandra da Rosa Pinto, regularmente matriculado no Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia de Comunicação/UFRGS, sob o número (cartão UFRGS) 00220285, a utilizar as informações por mim prestadas na elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso intitulado O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO E DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA PROMOÇÃO DO LETRAMENTO INFORMACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES e elaborado sob a orientação do(a) Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva.

Fui esclarecido(a) sobre a natureza do trabalho e que as informações coletadas serão utilizadas com fins exclusivamente acadêmicos.

Porto Alegre, 02 de Setembro de 2022.

Assinatura do entrevistado

## APÊNDICE 1 - ROTEIRO DA ENTREVISTA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA**

Este roteiro de entrevista tem por objetivo coletar informações para o trabalho de conclusão de curso "O papel do bibliotecário e da biblioteca pública na promoção do letramento informacional: um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães" desenvolvido pela discente Patrícia Alessandra da Rosa Pinto sob a orientação do Prof. Dr. Fabiano Couto Corrêa da Silva e da coorientadora mestranda Amanda Santos Witt como requisito para conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia.

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Qual seu nome e cargo?
2. Há quanto tempo trabalha na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães?
3. Considera que a biblioteca pública contribui para melhorar a vida dos cidadãos? De que maneira?
4. Com base na sua experiência descreva qual é a missão e o papel do bibliotecário que trabalha em biblioteca pública?
5. Qual o principal público da biblioteca?
6. O letramento informacional trata da elaboração de atividades para que os indivíduos desenvolvam a capacidade de "aprender a aprender", aprendizado ao longo da vida. Para isso define-se linhas de ação para o desenvolvimento de habilidades individuais que possibilite ao usuário fazer o uso eficaz da informação. Segundo (GASQUE, 2010), "O letramento informacional constitui um processo que integra as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas". A Biblioteca desenvolve ações de letramento informacional?
7. Conhece o Letramento Informacional?
8. De que maneira a biblioteca pública contribui para melhorar a vida dos cidadãos?
9. Na sua opinião o que significa dizer que um usuário sabe lidar de forma eficaz com a informação?
10. O que você faz ou que serviços presta para capacitar os usuários da sua biblioteca para lidar de forma eficaz com a informação?

11. Na sua opinião qual o papel do letramento informacional no seu trabalho como bibliotecário de biblioteca pública?
12. Na biblioteca é desenvolvida alguma atividade de letramento informacional?
13. Quais atividades de letramento informacional são desenvolvidas e de que forma são oferecidas na biblioteca?
14. De que forma as atividades de letramento informacional contribuem para a inclusão informacional dos usuários?
15. Como você avalia essas atividades?
16. Quais os pontos positivos mais comuns na promoção do letramento informacional?
17. Quais os benefícios do letramento informacional para o usuário?
18. Existem barreiras/entraves/dificuldades para a promoção do letramento informacional?  
Se sim, quais?
19. Espaço para o respondente.