

## **Competência informacional: a atuação dos bibliotecários universitários**

**Lilian Morais Brum**

Universidade Federal de Minas Gerais. Bacharela em Biblioteconomia – Estudo de usuários/competência informacional.

**Resumo:** A competência informacional, encontrada na literatura também como Letramento Informacional ou Alfabetização Informacional, é objeto de estudo de inúmeras áreas e, neste trabalho, será avaliada de acordo com as perspectivas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Tal habilidade se tornou necessária em função da grande produção de materiais informacionais. A competência Informacional é a capacidade de localização, avaliação e utilização adequada de conteúdos informativos. A seleção de materiais de suporte ao aprendizado perpassa por grandes desafios, devido ao volume de oferta em diferentes suportes. Desenvolver nos usuários tais capacidades se torna cada vez mais necessário para que a autonomia seja uma realidade, e solucionando lacunas pregressas. Assim, o desafio do(a) bibliotecário(a) que atua em unidades universitárias é identificar e se antecipar às necessidades de suprimento dessas lacunas para uma comunidade usuária autônoma e crítica geradora de conhecimento.

**Palavras-chave:** Competência informacional. Habilidade informacional. Busca informacional.

### **1 Introdução**

Este estudo foi fundamentado na literatura disponível sobre a temática nos âmbitos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. Não há como falar de competência informacional sem antes mencionar a recuperação da informação, que neste caso, é o cerne da temática. Para que seja efetivo o movimento de ações que visam desenvolver habilidades de busca na comunidade usuária, o(a) bibliotecário(a) precisa dominar algumas competências trabalhadas desde a formação da graduação, nas academias Brasil afora.

A recuperação da informação engloba estudos que são voltados às demandas congruentes ao acesso à informação, estabelecendo e propondo moldes que tenham em foco solucionar a necessidade da informação de um determinado perfil de usuário.

A disponibilidade de informações indiscriminadas em diferentes tipos de suporte pode ser grande ferramenta de aprendizado se disponibilizada em conjunto com o desenvolvimento de algumas habilidades críticas. Atualmente, grande número de usuários inicia a utilização dos espaços de bibliotecas apenas na graduação. Com isso, algumas dificuldades emergem com a (ainda pequena) utilização desse maravilhoso instrumento de aprendizado.

Verificar tais necessidades é, sem dúvida, o primeiro passo para a solução do problema, mas as ações tomadas pelos profissionais que se deparam com tamanha demanda é o que vai ser abordado neste estudo.

## 2 Recuperação da informação

A informação é composta por uma hierarquia, em que ações e resultados se sucedem. Essa hierarquia se constitui por dados, informação, conhecimento e, por fim, sabedoria.

Chama-se *dados* ao material que não passou por tratamento, enquanto que a *informação* são os dados organizados, tratados e disponíveis para interpretação; já o *conhecimento* é a informação lida, ouvida, compreendida, gerando, assim, a *sabedoria*, que é o conhecimento filtrado e compreendido.

Quadro 1 – Dado, Informação, conhecimento e sabedoria

<b>Dado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simples observações sobre o estado do mundo;</li> <li>• Facilmente estruturados;</li> <li>• Facilmente obtidos por máquinas;</li> <li>• Frequentemente quantificados;</li> <li>• Facilmente transferíveis.</li> </ul>
<b>Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados dotados de relevância e propósito;</li> <li>• Requer unidade de análise;</li> <li>• Exige consenso em relação ao significado;</li> <li>• Exige necessariamente a mediação humana.</li> </ul>
<b>Conhecimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação valiosa da mente humana;</li> <li>• Inclui reflexão, síntese, contexto;</li> <li>• De difícil estruturação;</li> <li>• De difícil captura em máquinas;</li> <li>• Frequentemente tácito;</li> <li>• De difícil transferência.</li> </ul>
<b>Sabedoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de conhecimentos;</li> <li>• Habilidade de agir de maneira acertada.</li> </ul>

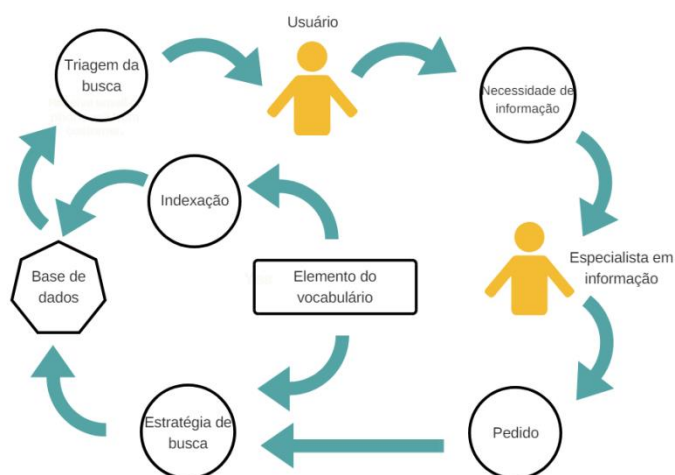
Fonte: Elaborado pela autora, a partir da disciplina Análise de Assunto, 2015.

Segundo Mooers (1951), a recuperação da informação é nome dado ao processo pelo qual o usuário converte sua necessidade informacional em uma lista concreta de citações a documentos. O autor diz, ainda, que esse método abrange aspectos da descrição da informação e sua especificação para a busca.

Saracevic (1999) diz que a RI pode ser considerada a vertente tecnológica da Ciência da Informação e é resultado da relação desta com a Ciência da Computação.

Os problemas enfrentados pela RI, também enfrentados pelos bibliotecários, são, além do acúmulo sempre em evolução de informação, o crescimento e a complexidade cada vez maior das necessidades de informação por parte dos usuários.

Figura 1 – Sistema de recuperação da Informação



Fonte: Lancaster (2004 [1993], p. 84).

No que diz respeito ao usuário com habilidades de seleção e recuperação da informação, ele domina a estratégia de busca e recuperação nas bases de dados, sejam elas na *Web* ou em sistemas fechados.

### 3 Competência informacional

O termo competência informacional surgiu com a necessidade de controlar a produção e os trabalhadores de forma individual. Em uma era em que a dominação é feita pela informação, reconhecer valores e competências de cada indivíduo se torna essencial para a gestão de qualificação.

Ferrés e Piscitelli (2012) dizem que o conceito de competência nasceu no mundo laboral, sendo depois integrado ao mundo acadêmico. Entende-se como competência um conjunto de habilidades, conhecimentos e ações necessárias para um dado meio.

Segundo Campello (2006), o termo competência informacional tem atraído a atenção da comunidade brasileira de Biblioteconomia e Ciência da Informação, devido ao caráter social que o termo engloba e o compromisso de ajudar os usuários a aprenderem com informação.

A competência informacional é entendida aqui como *saber conceitualmente* (qualificação), *conhecimento*, *saber fazer* (experiência funcional), *habilidade*, *saber agir* (capacidade de obter resultados) e *atitude*, mas este estudo busca, principalmente, confirmar se os alunos universitários sabem qualificar suas fontes de informação.

O letramento informacional dentro das unidades de informação tem por objetivo fornecer insumo para preparar os alunos para desenvolverem novas habilidades, bem como possibilitar interação consciente e eficaz com o ambiente informacional, principalmente no contexto virtual, vista a grande massa informacional que é oferecida diariamente.

Por meio do letramento informacional, os indivíduos tornam-se capacitados para serem provedores de informações efetivamente e também cidadãos críticos e com autonomia para aprendizagem, viabilizando-se, assim, a socialização e a cidadania ativa.

A função do(a) bibliotecário(a) nesse processo está no planejamento de ações de uso dos recursos disponíveis no acervo, sejam eles físicos, virtuais ou digitais. É necessário saber guiar o usuário na busca por novas fontes de informação, ensinando-lhe como diferenciar as fontes relevantes e seguras, com base em seu projeto ou necessidade.

“Sugerimos que a competência informacional deveria ser tratada no bojo do letramento, tendência apontada por autores que percebem o letramento como um *continuum*” (CAMPELLO, 2003). O que, na realidade, não ocorre por diversos fatores, tais como administrativos, sociais e culturais. Em decorrência dessa ausência, as lacunas vão sendo agravadas e levadas até o período de graduação, em muitos casos.

*Information Power*, citado por Campello (2003), afirma que existem nove critérios que precisam ser estabelecidos para que sejam obtidos bons resultados na busca pelo desenvolvimento da competência informacional. Esses nove critérios se subdividem em três grupos:

Quadro 2 – Critérios para habilidades informacionais

<b>Competência informacional</b>	O aluno que tem competência informacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• acessa a informação de forma eficiente e efetiva;</li> <li>• avalia a informação de forma crítica e competente;</li> <li>• usa a informação com precisão e com criatividade.</li> </ul>
<b>Aprendizagem independente</b>	O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e: <ul style="list-style-type: none"> <li>• busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência;</li> <li>• aprecia literatura e outras formas criativas de expressão da informação;</li> <li>• esforça-se para obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento.</li> </ul>
<b>Responsabilidade social</b>	O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e: <ul style="list-style-type: none"> <li>• reconhece a importância da informação para a sociedade democrática;</li> <li>• pratica o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação;</li> <li>• participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Campello (2003).

Como podem ser tratados tantos fatores que deveriam ter sido trabalhados na Educação Básica? Com instrumentos, ferramentas e insumos que a formação em Biblioteconomia fornece.

Então, qual seria o papel efetivo do(a) bibliotecário(a) nesse processo?

Quadro 3 - Papel do(a) bibliotecário(a) na competência informacional

<b>Caregiver</b>	Apoiar a aprendizagem individualizada, auxiliando cada aluno em suas necessidades específicas, respeitando seu estilo de aprendizagem.
<b>Orientador</b>	Estimular a aprendizagem, levando o aluno a buscar fontes, estratégias e respostas para suas necessidades.
<b>Elo</b>	Conectar os alunos com as ideias concretizadas no universo dos recursos informacionais disponíveis.
<b>Catalisador</b>	Colaborador no planejamento curricular e facilitador da aprendizagem, por ter uma visão global da aprendizagem em todas as áreas.

Fonte: Adaptado pela autora, a partir de Campello (2003).

Não é uma tarefa fácil, mas é possível preparar a comunidade usuária para uma leitura crítica, uma busca fundamentada e satisfatória com fontes seguras e confiáveis, por meio de pequenas ações, projetos e apoio. Como disse Almeida (2013), “[...] a informação é essencial às pesquisas desenvolvidas no processo de construção do conhecimento”.

Desse modo, é indispensável para a comunidade universitária o aprendizado eficaz no uso das tecnologias de informação e comunicação e das fontes de informação, na realização de suas atividades, levando-se, assim, ao progresso informacional.

Em uma perspectiva crítica, a competência informacional deve ser mais amplamente entendida como uma “arte” que vai desde saber como usar os computadores e acessar a informação até a reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infraestrutura técnica, e o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos cotidianamente (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 138).

É difícil, para a grande maioria dos indivíduos, perceber que as lacunas deixadas pelo não uso da biblioteca como instrumento formador podem gerar algum desconforto futuro. É dentro da biblioteca que se convive com diferentes fontes de informação seguras e se aprende ética na pesquisa acadêmica, e é na biblioteca, com o apoio do profissional especialista em informação, que se aprende a fazer uma recuperação satisfatória e eficaz desta.

Campello (2003), em concordância com Reis (1999)<sup>1</sup> e Liesener (1985),<sup>2</sup> diz que a competência informacional foi o símbolo da classe bibliotecária estadunidense para tirar a biblioteca do nível de desprestígio, como é possível ver ainda no Brasil. O discurso do movimento desses bibliotecários é de urgência para mudanças demandadas pela sociedade da informação; é uma estratégia de oratória que se concentra no convencimento e procura levar os praticantes a se certificarem das necessidades de mudança inevitável proveniente das novas exigências da sociedade da informação. Em busca de uma nova imagem, os bibliotecários são instigados a participarem do esforço educativo, e não apenas do processo de busca da informação.

Segundo Posner ([1973] 1980), quando um objetivo é fornecido, há poucas dúvidas de como o problema surge, ou, quando é resolvido, o solucionador de problemas deve decidir o que constitui essa solução. Assim, é uma das habilidades fundamentais do letrado em informação saber identificar possíveis soluções de busca e qual a melhor para cada problemática revelada.

Eysenck e Keane (2007) dizem que o raciocínio está relacionado à solução de problemas, porque as pessoas, tentando resolver uma tarefa de raciocínio, têm um

---

<sup>1</sup> REIS, A. S. Retórica-ideologia-informação: questões pertinentes ao cientista da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 4, n. 2, p. 145-160, 1999.

<sup>2</sup> LIESENER, J. W. Learning at risk: school library media programs in an information world. *School Library Media Quarterly*, v. 14, n. 1, p. 11-20, 1985.

objetivo definido e a solução não é óbvia. Deste modo, é imprescindível o desenvolvimento de habilidades cognitivas durante o processo de letramento informacional, visto que é por meio dele que se solucionam lacunas.

Nesse contexto, entram em pauta todas as situações semelhantes àquela em que o indivíduo tenha se encontrado anteriormente, assim, deve-se pensar qual a melhor maneira de sanar a questão, e também compreender o funcionamento e a disposição do acervo.

Sternberg (2008), em concordância com Simon (1957),<sup>3</sup> resalta que a tomada de decisão dos humanos não é completamente racional, por incluir considerações subjetivas, e é possível que seja usada uma estratégia de tomada de decisão chamada satisfação (quando se comparam duas opções e se observa qual a mais satisfatória).

Atualmente, a margem de escolha está extremamente elevada, visto que é gerado diariamente enorme volume de informação, e com esse processo vem o que podemos chamar aqui de síndrome do esquilo: guardar mais do que se consome de fato. Sempre teremos mais materiais de leitura do que tempo para lê-los, pois a fome de conhecimento é maior do que a disponibilidade – e como escolher o que certamente é importante, valioso ou legítimo se torna cada vez um trabalho árduo, que requer algum preparo.

Campello (2003) lembra que, nos EUA, no início da década de 1950, surge o serviço chamado de *bibliographic instruction*,<sup>4</sup> e, sem dúvida, o termo define com precisão seu objetivo inicial: instruir o leitor no uso da coleção, treinando-o para manusear fontes de informação consideradas apropriadas e relevantes para a aprendizagem de determinado tópico do currículo. Essa tarefa é cada vez mais da competência profissional dos(as) bibliotecários(as).

#### **4 Comportamento informacional em ambiente virtual**

Os fomentadores de conteúdos informacionais virtuais nem sempre seguem a mesma cartilha, em diferentes áreas existem distintos pontos guias e propostas. No caso de ambientes compartilhados, como bases de dados e *Web*, quanto mais desorganizado e colaborativo for o ambiente, mais difícil será encontrar confiabilidade nas informações.

Mas as dificuldades do usuário vão além, no auge das falsas citações, *fake news* e informações escritas por usuários não capacitados. Em tempo de tantas falácias, o ponto

---

<sup>3</sup> SIMON, H. A. *Administrative behavior*. 2<sup>nd</sup> ed. Totowa, NJ: Littlefield, Adams, 1957.

<sup>4</sup> Esse estudo foi feito pela Kuhlthau em 1987 e é conhecido como “foco na coleção”.

certo mesmo é entender como funciona a recuperação da informação e contar com a confiabilidade do olhar crítico, da autonomia e do conhecimento prévio.

Una vez se dispone de vários sítios web que pueden contener información relevante para la resolución del problema informacional, es preciso utilizar procedimientos concretos para explorar y juzgar la calidad, relevancia y fiabilidad de la información hallada para su procesamiento posterior (WOPEREIS *et al.*, 2008 *apud* MONERO; BADIA, 2012, p. 84).

De acordo com Silva *et al.* (2005), é necessário aprimorar o ambiente da biblioteca, aceitando e incluindo ao uso e domínio do acervo orientações que se expandam pelo meio digital, para estudar e conceituar inclusão digital, visto que um dos principais problemas contemporâneos é o uso dessa ferramenta de forma ética. Tais orientações são relevantes e as considerações sobre ética e cidadania, fundamentais, com a visão do momento atual, do *Zeitgeist* reforçando a ideia da mudança do conceito de ética de acordo com a época.

O filósofo Pierre Lévy (2000),<sup>5</sup> citado por Vitorino e Piantola (2009), aponta a velocidade de surgimento e renovação do conhecimento aliada à nova natureza do trabalho como uma das características daquilo que ele chama de cibercultura, definida como a cultura globalizada, permeada pelo fluxo vertiginoso da informação por meio de uma rede digital.

Nesse sentido, para Vitorino e Piantola (2009) e Burke (2003), muito do que o indivíduo apreende em determinado momento de sua vida torna-se rapidamente obsoleto, impossibilitando-lhe absorver toda a informação de um ambiente em contínua mutação e dos conteúdos que se proliferam em ritmo acelerado, o que estabelece a necessidade de aprendizado constante e urgente.

A competência informacional deve ser bem instruída, para que essa ferramenta seja bem aplicada, de forma que não acarrete situações onerosas. Assim, as ações devem ser aplicadas de modo ético.

Para Souza Neto e Liberal (2002), a ética não é entregue, mas mutável no cerne das relações humanas e sociais. À medida que essas relações se modificam, também se alteram o sentido e o conteúdo da ética.

Trabalhar a ética em pesquisas pede ações reais, já que o ambiente mais utilizado para pesquisa é, sem dúvida, o mais difícil de ser controlado. A comunidade bibliotecária

---

<sup>5</sup> LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 2000.



está diante de uma demanda imensurável de ações de controle não do ambiente, mas da comunidade que dele faz uso.

A plataforma virtual é certamente uma ferramenta de trabalho de inúmeras possibilidades, mas deve, e precisa, ser utilizada de forma ética e sábia, para que os resultados alcançados sejam positivos.

#### **4.1 Habilidades informacionais**

Para que o usuário e o bibliotecário sejam detentores de habilidades informacionais, eles precisam dominar algumas competências específicas, que requerem bom desenvolvimento cognitivo e desenvoltura em ações mediadoras, quais sejam: solucionar problemas; aprender com autonomia; ter capacidade de aprender ao longo da vida; aprender a aprender; questionar; ter pensamento lógico; acessar a informação de maneira eficaz e eficiente; avaliar a informação com criticidade e competência; usar a informação de maneira precisa e criativa; buscar a informação conforme suas necessidades informacionais; apreciar a literatura em sua forma de expressão crítica e criativa; buscar respostas pertinentes a suas necessidades de informação e de conhecimento; reconhecer a importância da informação como elemento base de uma sociedade igualitária; agir eticamente em relação ao uso da informação; contribuir para a sociedade ao produzir informação; indicar material de leitura; estar apto a auxiliar quanto à busca informacional, indicando suportes e plataformas.

#### **5 Considerações finais**

A dificuldade diante da quantidade de fontes de informação que é ofertada e produzida diariamente é indiscutível. Perceber que sempre se tem algo a fazer para orientar os consumidores efetivos para a seleção das informações é de suma importância, sendo responsabilidade dos profissionais preparados para esse tipo de seleção criar meios de compartilhamento seguros, bem como a guarda e a disseminação da informação.

Na atualidade, existem diferentes fatores que tendem a dificultar o desenvolvimento dessas ações, uma delas, e a mais importante de ser observada, é a chamada “sociedade do cansaço”: o imediatismo que se exige hoje coloca a rapidez de resposta como fator crucial para o usuário durante uma busca.

O que é necessário salientar é que, se os usuários estiverem mais preparados para lidar com recuperação de qualidade, não ficarão satisfeitos com informações rasas e inseguras. Um olhar crítico e aprofundado pode ser adquirido ao longo de um processo

de ações preparatórias, focado na mediação, de forma a ser o produto final uma comunidade mais frequente à biblioteca, capaz e crítica.

Dar à comunidade usuária instrumentos que a preparem para a cidadania mais participativa, mais consciente requer habilidades para lidar com informações de diferentes aspectos. Saber julgar as fontes é necessário para uma postura assertiva, e qual a melhor ferramenta, se não a leitura coerente e eficiente? Elaborar projetos com foco em cognição, pensamento lógico e análise é o caminho mais acertado, e exigido, em tempos com excesso de informações falsas e sem coerência.

A competência informacional deve ser, também, uma característica formadora de olhar crítico, qualidade tão importante para o profissional que atua diretamente na multiplicação de conhecimento. O(a) bibliotecário(a), como formador de opiniões, deve ter tal olhar crítico para o tratamento da informação, como diz Buckland (1991), seja ela coisa, ou conhecimento. Principalmente em tempos de informações rasas que são disseminadas, esse profissional pode auxiliar a comunidade na distinção de *fake news*, por exemplo.

### **Informational competence: university librarians' performance**

**Abstract:** Informational competence, also found in the literature as Information Literacy or Information Alphabetization, is the object of study of many areas, and in this work will be assessed according to the perspectives of Library Science and Information Science areas. Such skill has become necessary given the large production of informational materials. Informational competence is the ability to locate, assess and use informational content appropriately. The selection of materials to support the learning process goes through great challenges due to the volume of supply in different systems. Developing such capabilities in users becomes increasingly necessary so autonomy can become reality, and to solve previous gaps. Thus, the librarian's ambition is to identify and anticipate the needs to supply these gaps for an autonomous user community and one with a knowledge-generating critique.

**Keywords:** Informational competence. Informational skill. Informational search.

## Referências

ALMEIDA, Regina Oliveira de. Produtividade científica nacional sobre letramento e competência informacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Santa Catarina. Pôster. Santa Catarina: UFSC, 2013. 07p.

BARTALO, Linete; FURTADO, Renata Lira. Competência informacional de professores da educação básica frente às tecnologias de informação e comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Santa Catarina. Pôster. Santa Catarina: UFSC, 2013. 08p.

CAMPELLO, Bernadete. A escolarização da competência informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 63-77, dez. 2006.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CUNHA, Miriam Vieira da. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. *Acb*, Santa Catarina, v. 5, n. 5, p. 185-195, 2000.

EYSENCK, Mark T.; KEANE, Michael W. Raciocínio e dedução. In: KEANE, Michael W.; EYSENCK, Mark T. *Manual de Psicologia Cognitiva*. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. Cap. 16. p. 483-506. Traduzido por: Magda França Lopes.

FERRÉS, Joan; PISCITELLI, Alejandro. La competencia midiática: propuesta articulada de dimensiones e indicadores. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Madrid, v. 19, n. 38, p. 75-82, 2012.

GOLÇALVES, Marcio. Abordagem sense-making na ciência da informação: uma breve contextualização. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 9, n. 2, 2012.

KULTHAU, Carol. *Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para o ensino fundamental*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. 304p.

LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

LIMA, Gercina. *Análise de assunto*. Belo Horizonte: Slide, 2015. 26 slides, color.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, 2004.

MONEREO, Carles; BADIA, Antoni. La competencia informacional desde una perspectiva psicoeducativa: enseñanza basada en la resolución de problemas prototípicos y emergentes. *Revista Española de Documentación Científica*, Barcelona, p. 75-99, fev. 2012.

MOOERS, C. Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge. *American Documentation*, v. 2, n. 1, p. 20-32, 1951.

ORTOLL, Eva. Comunicación presentada en el marco de las jornadas FESABID-2003 (Barcelona, febrero de 2003). Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. In: FESABID, 2003, Barcelona. Comunicación. Barcelona: UOC, 2003. 12p.

POSNER, Michael I. Estratégias de busca e Solução de Problemas. In: \_\_\_\_\_. *Cognição*. Rio de Janeiro: Interamericana, [1973]1980. Cap. 7, p. 128-154.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural?. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 45-63, jan./mar. 2011.

SARACEVIC, T. Information Science. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 50, n. 12, 1999.

SILVA, Helena *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005.

SOUZA NETO, J. Clemente de; LIBERAL, M. M. Costa de. Apontamentos para uma compreensão da ética na dinâmica das transformações sociais. In: *Um olhar sobre cidadania*. São Paulo: Mackenzie, 2002. p. 31-52. (Coleção Reflexão Acadêmica).

SPUDEIT, Daniela. Proposta de um programa para desenvolvimento de competência em informação para alunos do ensino profissional. *Ciência da Informação Rev.*, Maceió, v. 2, n. 2, p. 67-77, maio/ago. 2015.

STERNBERG, Robert J. Raciocínio e tomada de decisões. In: \_\_\_\_\_. *Psicologia Cognitiva*. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. Cap. 12. p. 408-448.

TREIN, Juliane Marlei; VITORINO, Elizete Vieira. A evolução da temática competência informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2006 a 2013. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 190-210, jun./dez. 2015.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009.

WILSON, Carolyn. Alfabetización mediática e informacional: proyecciones didácticas. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Madrid, v. 20, n. 39, p. 15-24, 2012.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

BRUM, Lilian Morais. Competência informacional: a atuação dos bibliotecários universitários. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 108-121, jul./ dez. 2017.

Recebido em: 14.05.2018.

Aceito em: 16.10.2018.