



O uso dos padrões básicos e/ou indicadores de desempenho da competência em informação propostos por Belluzzo (2007) na prática diária de trabalho dos profissionais da informação em museus

Cláudia Maria Alves Vilhena^I
<https://orcid.org/0000-0001-8682-4403>

Célia da Consolação Dias^{II}
<https://orcid.org/0000-0003-0891-6454>

^I Universidade Federal de Minas Gerais, MG, Brasil
Doutora em Organização e Gestão do Conhecimento pela UFMG. Mestre em Ciência da Informação e Museóloga pela UFMG. Bacharel em Ciências Contábeis pela UNA.

^{II} Universidade Federal de Minas Gerais, MG, Brasil
Professora associada do Departamento de Organização e Tratamento da Informação da UFMG. Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPG-GOC/UFMG). Mestrado e doutorado em Ciência da Informação pela UFMG e graduação em Biblioteconomia pela UFMG. Coordenadora do Grupo de Pesquisa Representação do Conhecimento e Recuperação da Informação - RECRI/UFMG.

<http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40003>

Este artigo aborda questões teóricas que circundam a temática competência em informação voltada para os profissionais de museus. São discutidos o museu, sua função social, profissionais de museus e a competência em informação. Tem por objetivo propor um modelo de competência em informação para os profissionais de museus, com base nos padrões indicadores de desempenho e resultados desejáveis propostos por

Belluzzo (2007). Os procedimentos metodológicos foram construídos por meio de uma revisão bibliográfica, de natureza qualitativa. A aplicabilidade se deu por um questionário fechado para identificar e reconhecer a competência em informação dos profissionais de museus. Os achados da pesquisa indicaram que, para a aplicação de modelos de competência em informação, eles devem ser precedidos de um levantamento (diagnóstico) da situação de cada instituição frente ao uso da informação, bem como dos recursos informacionais disponíveis. A conclusão destacou que não existe um modelo único de competência em informação, fechado e inflexível a ser desenvolvido nos museus e na equipe de trabalhadores. Ao contrário, um modelo deve sempre atender às necessidades informacionais específicas de cada museu e de seus profissionais.

Palavras-chave: *Museu; Profissional da informação em museu; Competência em informação; Padrões e/ou indicadores da competência em informação.*

The use of the basic standards and/or performance indicators of information competence proposed by Belluzzo (2007) in the daily work practice of information professionals in museums

This paper addresses theoretical issues surrounding the thematic information literacy aimed at museum professionals. The museum, its social function, museum professionals and information literacy are discussed. Its objective is to propose an information literacy model for museum professionals, based on the standards, performance indicators and desirable results proposed by Belluzzo (2007). The methodological procedures were built through a literature review, of a qualitative nature. The applicability was based on a closed questionnaire, in

order to identify and recognize the information literacy of museum professionals. The research findings indicated that, for the application of information literacy models, they must be preceded by a survey (diagnosis) of the situation of each institution regarding the use of information, as well as the informational resources available. The conclusion highlighted that there is no single, closed and inflexible information literacy model to be developed in museums and in the workforce. On the contrary, the model must always meet the specific informational needs of each museum and its professionals.

Keywords: *Museum; Museum information professional; Information literacy; Standards and/or indicators of information literacy.*

Recebido em 23.11.2021 Aceito em 10.03.2022

1 Introdução

As novas tecnologias de informação trazem para o mundo atual novos desafios e constantes mudanças em razão da produção cada vez mais incessante de informação. De acordo com Belluzzo (2020), o século XXI é marcado por mudanças e pela influência de grandes tendências mundiais, tais como o desenvolvimento e a inovação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a transição para a sociedade da informação e do conhecimento e os novos modos de produção de riqueza (BELLUZZO, 2020). Ainda como parte deste entendimento, segundo Gomes e Dumont (2016), as tecnologias são úteis por contribuírem no processo de recuperação, transmissão e organização da informação.

De fato, a sociedade contemporânea se depara com as mais variadas fontes de informação, sob diversos tipos de suportes (físico, virtual), “[...] onde o multiculturalismo e a diversidade se constituem em uma realidade.” (VALENTIM, 2018, p. 10). Contudo, ter acesso aos fluxos de informação não é determinante para se apropriar de informação fidedigna e verdadeira. Para além disso, é necessário localizar, usar e beneficiar-se do insumo informação com criticidade, responsabilidade, ética e autonomia em qualquer situação ou ambiente. É o que ocorre em

algumas organizações que consideram a informação e o conhecimento meios de alavancar a competitividade e a inovação institucional.

As instituições museais são organizações de ensino-aprendizagem que têm equipes de trabalhadores que desenvolvem as atividades museológicas circundadas por informações, tendo como intuito cumprir a missão e os objetivos estabelecidos no plano museológico institucionalizado¹. Com isso, essas instituições podem desenvolver um ambiente de aprendizagem coletiva e continuada para sua equipe de profissionais, de forma a qualificar/aprimorar suas competências e habilidades para lidar com os vários recursos de informação, cada vez mais complexos.

Assim sendo, a competência em informação pode ser definida como um processo de aprimoramento de competências que torna as pessoas mais próximas de solucionar uma necessidade de informação, bem como buscar, acessar, organizar e transformar a informação em conhecimento. Frente a essa premissa, o questionamento que inaugura as discussões deste artigo é: quais ações e estratégias o profissional de museu pode adotar para qualificar/aprimorar/desenvolver a competência em informação? Nesse sentido, este artigo tem por objetivo propor um modelo de competência em informação para os profissionais de museus tendo como referência os padrões, indicadores de desempenho e resultados desejáveis propostos por Belluzzo (2007). Esta pesquisa tem caráter qualitativo e exploratório e como técnica a pesquisa bibliográfica.

2 Bases conceituais

2.1 Museu – Dos gabinetes de curiosidade às agências de representatividade cultural

Ao longo da história, o museu tem acompanhado várias transformações que sucederam na sociedade. Transformações que, muitas das vezes, afetaram a própria instituição, fazendo com que ela revisse seu papel, significado e importância. De modo geral, como explica Suano (1986), são as grandes coleções principescas e reais do Renascimento que vão dar origem aos museus de hoje. Os Gabinetes de Curiosidade, com predominância dos espécimes de história natural – naturalia e as Câmaras das Maravilhas como produtos são uma nova maneira de ver o mundo e

¹ Plano museológico é compreendido como ferramenta básica de planejamento estratégico, de sentido global e integrador, indispensável para a identificação da vocação da instituição museológica para a definição, o ordenamento e a priorização dos objetivos e das ações de cada uma de suas áreas de funcionamento, bem como fundamenta a criação ou a fusão de museus, constituindo instrumento fundamental para sistematização do trabalho interno e para a atuação dos museus na sociedade (BRASIL, 2009).

uma busca de maior racionalização (CÂNDIDO, 2013, p. 30). Esses espaços ou galerias dos palácios eram onde ficavam as coleções dos reis e príncipes da Europa no século XVIII. Tais ambientes estavam destinados à guarda de coleções particulares, sendo visitados por pessoas ilustres, onde reis e príncipes exibiam objetos raros, resultantes das viagens de seus representantes legais, que, além de explorar outras terras, para fins de estudos, traziam objetos para compor as coleções principescas (SUANO, 1986).

Somente com movimento revolucionário ao final de século XVIII é que as grandes coleções são abertas definitivamente, tornando-se públicas (SUANO, 1986). De acordo com Caldeira (2008), a criação dos museus modernos toma impulso com as doações de coleções particulares, passando ao domínio público.

Seguindo essa tendência, portanto, é quase ao final do século XVIII que se originam os grandes museus da Europa, sendo o Museu Britânico (1753) e o Museu do Louvre (1793) exemplos de museus abertos à visitação pública, porém ainda com restrições de acesso (SUANO, 1986). Entretanto, nos Estados Unidos não ocorreu dessa forma, pois, segundo Suano (1986), a maioria dos museus já foram concebidos, neste país, como instituições voltadas para o público, aos quais qualquer pessoa tinha acesso, mediante pequeno pagamento. O Museu de Charleston, na Carolina do Sul, é considerado o mais antigo (1748), porém lançado como ideia de museu em 1773, com exposição de objetos (SUANO, 1986). Ainda no século XVIII, segundo Poulot (2013), o museu foi estruturado para atender a emergência de um espaço público pautado pela discussão em torno de um interesse comum, através de um programa pedagógico nacional, sem ser caracterizado unicamente pela abertura de um lugar para visitantes.

No Brasil, com a chegada da Família Real (1808), foi criada a Escola Real de Ciências, Artes e Ofícios em 1816, dando origem mais tarde ao Museu Nacional de Belas Artes do Rio de Janeiro. Já o Museu Real nasceu da vontade da coroa portuguesa em constituir uma instituição destinada à ciência. A influência do pensamento inglês, que predominava na época, foi o motivo pelo qual foi concebido como um museu de história natural em 1818. Destaca-se que o nome Museu Real foi alterado algumas vezes, tendo sido chamado de Museu Imperial e, finalmente, de Museu Nacional, onde ocorreu o fatídico incêndio em 2018 (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2016).

Outras experiências de caráter museológico foram surgindo com o apoio de recursos financeiros particulares, incluindo o Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro (IHGB), em 1838, e o Museu Paraense, em 1871, que, em 1900, passou a se chamar Museu Goeldi. Após 30 anos, já com a

instauração do Estado Novo, o museu teve seu nome alterado para Museu Paraense Emílio Goeldi, como é conhecido hoje (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2016).

Em conformidade com Cândido (2013), o século XIX é considerado por muitos autores a era dos museus, pela criação de grande parte dos museus nacionais europeus, principalmente onde ainda havia colônias europeias. Com isso, o museu: "Participou, em seguida, da elaboração de uma representação democrática e patriótica que mantém vínculos evidentes com as Exposições Universais, além de dispor dos equipamentos de educação." (POULOT, 2013, p. 141).

Um museu é espaço destinado ao sagrado, sendo um guardião da memória, pois é através dos objetos de uma coleção que o museu, intitulado museu tradicional, é mantido, ou seja, o foco é o objeto por se tratar "tanto dos objetos fabricados como dos espécimes naturais ou fragmentos da natureza, tratados como exemplares colecionáveis, por constituir exemplos científicos ou mera curiosidade" (SCHEINER, 2008, p. 37). Afinal, como salienta Dudley (2012), os museus são sobre coisas ou, pelo menos, guardam coisas.

Há no século XIX o surgimento de outros museus. Em 1895, foi criado o Museu Paulista, na cidade de São Paulo, inicialmente voltado à História Natural. Em 1922, ano das comemorações do centenário da independência do Brasil, seu principal objetivo passou a ser a abordagem da história do Brasil, tendo sido criados novos núcleos temáticos. No ano de 1989, "parte de sua coleção foi transferida para o Museu de Arqueologia e Etnografia da Universidade de São Paulo - MAE/USP" (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2016, p. 10).

Entretanto, como salienta Julião (2006, p. 20), "os museus enciclopédicos, voltados para diversos aspectos do saber e do país, predominaram até as décadas de vinte e trinta do século XX, quando entram em declínio, como no resto do mundo [...]". As transformações sociais e políticas que ocorreram no século XX fizeram crescer o sentimento nacionalista. Destaca-se a Semana de Arte Moderna em 1922, que foi um marco importante para a área cultural, bem como para o surgimento de novos museus no país. Cita-se o Museu Histórico Nacional - MHN criado em 1922, dirigido por Gustavo Barroso (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2016).

Entretanto, é a partir da década de sessenta do século XX que, em consequência da evolução dos paradigmas científicos e da revalorização das teorias holísticas (SCHEINER, 2008), surge um novo conceito de museu, denominado museu integral, o qual direciona o olhar para a realidade social, bem como busca a conscientização da cultura e da identidade nos discursos da instituição museológica, pontua Gabriele

(2014). Este novo pensar o museu se revelou como um “[...] espaço ou território musealizado, no qual sociedade, memória e a produção cultural formam um todo indissociável” (SCHEINER, 2008, p. 38).

Nas palavras de Meneses (1993):

Não cabe aos museus serem depositários dos símbolos litúrgicos da identidade sagrada deste ou daquele grupo, e cuja exibição deve induzir todos à aceitação social dos valores implicados. Cabe, isto sim - já que ele é o espaço ideal para tanto -, criar condições para conhecimento e entendimento do que seja identidade, de como, por que e para que ela se compartimenta e suas compartimentações se articulam e confrontam, quais os mecanismos e direções das mudanças e de que maneira todos esses fenômenos se expressam por intermédio das coisas materiais. (MENESES, 1993, p. 214).

Para Cândido (2013), o museu passa a ser compreendido como local de interação social com o patrimônio, cujo conceito amplo faz emergir várias formas de realização, pois, até então, o homem era entendido no contexto museal como um sujeito consumidor passivo de bens culturais, um mero receptor, o qual visitava o museu com o único propósito de contemplar os objetos em exposição, “sem participar dos processos de apropriação, interpretação e de construção de significados culturais” (ANICO, 2005, p. 73).

O objeto pertencente às coleções museológicas representou por si só, durante séculos, uma aura de autenticidade histórica e cultural, em que o museu, visto como templo sagrado do conhecimento e instituição de reformação cívica e intelectual, baseava-se na centralidade dos objetos e do mundo material (ANICO, 2005).

Com o alargamento da noção do patrimônio, compreendendo não apenas os bens culturais materializados, mas também todos os diferentes meios de representatividade, o objeto “torna-se mais abrangente na expressão das referências patrimoniais ou do patrimônio integrado” (CÂNDIDO, 2013, p. 40). Trata-se de se apoderar simbolicamente de um conjunto de evidências naturais e de produtos de realização humana, definidores ou valorizadores da identidade de determinados grupos (SCHEINER, 2008). Em outras palavras,

[...] esta proposta continha em seu bojo uma mudança na estrutura tradicional de museu, pois, na prática, assumia um papel não mais de simples coletor, mas uma postura reflexiva junto à comunidade, reconhecendo suas contradições, seus problemas e imaginando possíveis soluções. (GABRIELE, 2014, p. 45).

De acordo com Gabriele (2014), dois teóricos da área de museu, *George Henri Rivière* e *Hugues de Varine*, nas décadas de 1970 e 1980, foram importantes incentivadores de várias iniciativas museológicas inovadoras, que culminaram com os chamados museus comunitários, ecomuseus e museus locais. Ressalta-se que o ecomuseu não é necessariamente uma coleção de objetos, mas, sim, uma prática social que relaciona o Homem com a Natureza. “As transformações e o desenvolvimento social são aspectos basilares para o seu desempenho” (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2016, p. 17). O ecomuseu, segundo o pensamento de Rivière (1989) é:

Um instrumento que um poder e uma população concebem, fabricam e exploram **juntos**. Este poder, com os recursos que ele fornece e esta **população**, segundo suas aspirações, seus saberes e suas faculdades de escolha. Um espelho no qual esta população se olha para se reconhecer, no qual ela procura uma explicação para o território ao qual ela está unida, junto àquela população que a precedeu, na descontinuidade ou na continuidade das gerações. Um espelho que esta população tem às suas ordens para melhor se conhecer, com respeito ao seu trabalho, seus comportamentos, sua intimidade. Uma expressão do **homem** e da **natureza**. O homem aí é interpretado no seu meio natural (RIVIÈRE, 1989, p. 142- 143, tradução nossa, grifo autor).²

Observa-se, com isso, a redefinição do objeto museológico como já mencionado. Altera neste momento, conforme esclarece Moutinho (2001), o lugar e a função dos intervenientes (profissionais-público-criadores), assim como as noções de patrimônio e de coleção, sendo o poder reconduzido em termos de uma possível autogestão por parte da comunidade.

Como aponta Varine-Bohan (2008):

O museu, dessa forma, fica não somente a serviço do capital cultural da comunidade, mas também de seu capital social: ele aporta suas coleções e suas técnicas de expressão, suas redes de

² Un écomusée est un instrument qu'une puissance et une population conçoivent, fabriquent et exploitent ensemble. Ce pouvoir, avec les experts, les ressources qu'il fournit. Cette population, selon ses aspirations, ses connaissances, ses facultés de choix. Un miroir dans lequel cette population cherche à se reconnaître, dans lequel elle cherche une explication du territoire auquel elle est unie, avec cette population qui l'a précédée, dans la discontinuité ou dans la continuité des générations. Un miroir que cette population a à sa disposition pour se connaître, par rapport à son travail, ses comportements, son intimité. Une expression de l'homme et de la nature. L'homme là-bas est interprété dans son environnement naturel. (RIVIÈRE, 1989, p.142; 143).

relações, seus saberes, seus próprios locais; e ele recebe igualmente de sua comunidade colaborações, informações sobre os projetos que estão em desenvolvimento, lições e críticas, um conhecimento refinado das necessidades e demandas da população. É um lugar de encontro, de trabalho comum, de trocas. Saber que o museu pode e quer colaborar com o desenvolvimento social faz germinar ideias e projetos novos da parte dos atores sociais e culturais do território. Esta abertura possibilita ao museu que ele encontre possibilidades de contato com os meios e as problemáticas que não lhes são familiares; ele pode pedir aos atores sociais, profissionais ou militantes, para lhe ajudar a melhor adaptar a linguagem e suas ações de cultura em relação às expectativas da população que não faz parte de seus públicos habituais (VARINEBOHAN, 2008, p. 18).

Evidencia-se com isso que o museu não pode atuar separado da vida e da realidade social, pois reconhece como um de seus papéis fundamentais a difusão de diversas culturas, a fim de instigar a capacidade de reflexão e o questionamento. Desse modo, o museu “[...] acredita que a difusão do conhecimento científico e tecnológico seja uma forma de alcançar a independência econômica, política e cultural.” (GABRIELE, 2014, p. 46).

Como ressalta Bruno (2007), os museus, que antes eram locais exclusivos das elites, se transformaram em espaços de diversidade cultural, de instituições autoritárias em busca de diálogo cultural com a sociedade, de instituições voltadas para a preservação e para um maior envolvimento com as questões sociais. A autora enfatiza a questão de a representatividade ser o tema central dos museus no mundo atual, maior inclusão cultural, através das várias representações sociais dentro dos museus. Espaço voltado para o debate e o engajamento social.

Assim, o museu torna-se um local de descoberta, mas também um local de reflexão, podendo ser museu polimorfo, museu mundo, museu fórum, museu como um lugar de interpretação e de construção de significados, agente de transformação em rede que se conecta de forma exponencial com outros elementos, bem como pode ser ainda vocacionado à construção do coletivo e à salvaguarda dos valores universais (FRANCO, 2019). Para tanto, vale observar a mudança proposta por Anico (2005), em que o modelo anterior de museu, cujo centro das atenções eram os objetos de coleções e seus visitantes, se transforma num modelo cujo centro é o visitante na condição de consumidor e partícipe do museu.

Neste sentido, Santos (2014) declara o rompimento com o modelo de museu instituído e o desejo de construção de museus comprometidos

com o desenvolvimento social e local, em que “[...] os discursos museológicos devem acompanhar as transformações sociais e dos campos do conhecimento em jogo, além da necessidade de renovação para manter o interesse do público” (CÂNDIDO, 2014, p. 17). Ou seja, o museu na condição de agência de representatividade cultural.

Os museus podem ser vistos como um local de aprendizado não formal, prazeroso e agradável, um espaço de contemplação e de fruição do saber, um *lócus* de encontro com os sentimentos mais profundos e necessários para reconhecer as nossas condições como cidadãos em um universo repleto de contradições e oportunidades, afirma Gabriele (2014). Nas palavras de Braz (2016), o museu de hoje orienta-se para o público, levando em consideração suas características e necessidades específicas. O autor declara ser fundamental a participação do público no museu, pois:

Constitui o princípio de uma política democrática nos museus, tanto por permitir uma desnaturalização das hierarquias anteriores, como pelo valor estratégico e prefigurativo que pode possuir ao nível do fortalecimento dos públicos. (BRAZ, 2016, p. 9-10).

Contudo, para tais processos de transformação, o museu necessita aproximar-se da Teoria Museológica na condição de campo científico da área de museus. A museologia é a ciência que trata do museu - essência (FERNÁNDEZ, 1999; CARREÑO, 2004) e tem como objetivo principal tornar acessível a todos (sujeito) o testemunho preservado da humanidade (objeto) por meio do estudo científico (meios auxiliares) e da seleção fundamentada das obras, no sentido estético e educacional (CARREÑO, 2004).

No entanto, é oportuno esclarecer sobre o Movimento da Nova Museologia³, em que uma das principais preocupações era estabelecer a Museologia como disciplina científica (POULT, 2013), pois, como argumenta Bruno (2020), a relevância da Museologia está pautada na construção das identidades e na consolidação das heranças culturais, além de aportar “ todos os dilemas histórico-socioculturais que identificamos na sociedade” (BRUNO, 2020, p. 20).

Nessa inferência de pensamento, Silva (2021, p. 4) adverte que:

O foco, que até então era pautado em apenas desenvolver atividades museais e seus objetos em um sentido mais restrito, muda. Essa nova corrente teórica passa a ampliar suas análises

³ O Movimento da Nova Museologia enfatizou a vocação social dos museus e seu caráter interdisciplinar. Seu interesse ligou-se aos novos tipos de museus concebidos em oposição ao modelo clássico e à posição central que ocupavam as coleções nesses últimos: tratava-se dos ecomuseus, museus de sociedade etc. (DESVALLÉES; MAIRESSE, 2013).

para o cotidiano do ser humano, ganhando um viés antropológico, ou seja, considerando as heranças culturais e seus bens, que não se restringiam apenas aos objetos e edificações, mas também às diversas formas de saber, tais como a oralidade, a dança, a música, os festejos, a interação social, a religiosidade, entre outras.

Em nota, vale ressaltar que a Museologia tem diretrizes e metodologias próprias que contribuem com a gestão dos museus, nas quais, entre suas áreas de estudo, se curva o profissional de museu, sendo de grande importância sua qualificação.

2.2 O profissional da informação em museu

Os museus geram e consomem informações seletivas em todos os seus contextos, tanto teóricos, quanto operacionais (LOUREIRO, 2008). Para o autor, considerar o museu como sistemas de informação compostos por vários subsistemas conduz ao entendimento das análises e estudos acerca dos níveis infocomunicacionais ao potencializar “as construções teóricas relativas aos espaços museológicos, bem com contribui para o aprimoramento das ações performativas ali desempenhadas” (LOUREIRO, 2008, p. 27).

Para a geração, criação e disseminação de informações elucidadas pelo autor supracitado, os museus e sua equipe precisam trabalhar e desenvolver ações museológicas de forma conjunta e harmônica, por meio de discussões, reuniões, encontros e oficinas, a fim de criar, a partir da troca de informações, novos conhecimentos que contribuem para que o museu cumpra sua missão e seus objetivos estabelecidos no plano museológico institucionalizado, de forma mais eficiente.

Ao promover essas discussões entre o pessoal do museu, descortinam-se novas oportunidades para o enriquecimento mútuo, respeito, interação social e a sinergia no trabalho. Loureiro (2008) acrescenta, ao afirmar que:

É ao aprimorar seus mecanismos de transferência interna e externa de informação que esses espaços encontram a possibilidade para o cumprimento pleno de seus objetivos e metas. Nesse sentido, as áreas componentes dos museus não podem e não devem ser mônadas dissociadas de seu arcabouço organizacional. Todo e qualquer ambiente museológico deve se inscrever em uma permanente e necessária troca e interpenetração de seus produtos por intermédio dos sistemas de informação (LOUREIRO, 2008, p. 28).

Em conformidade com Santos (2020a), o sujeito necessita ser conduzido para uma cultura que o faça entender e vislumbrar a informação como um elemento vital de mudanças, a qual se insere na construção e geração do conhecimento quando compreendida na sua aplicabilidade prática, por haver, nas tendências contemporâneas, a implicação em “um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação humana e no âmbito dos contextos socioculturais concretos” (ARAÚJO, 2018, p. 78).

Tais discussões se inserem também na prática diária dos profissionais de museus, uma vez que eles produzem, medeiam e consomem a informação em tempo integral quando da realização de suas atividades museais (salvaguarda e comunicação). Em razão disso, pensando em nível organizacional, o presente artigo denomina de profissionais da informação em museu toda a equipe de trabalhadores de museus, o que inclui o pessoal da limpeza, os seguranças, os mediadores, gestores e funcionários (voluntários e terceirizados), pois todo e qualquer profissional de museu, independentemente da área em que atua no museu, trabalha direta ou indiretamente com informações.

A denominação “profissionais da informação em museus” se baseia na concepção de que os museus são unidades de informação, bem como no Estatuto do *International Council of Museums (ICOM)*, de 2017, o qual preconiza que entre os profissionais são incluídos todo o pessoal dos museus e instituições que se qualifiquem como museus, além das pessoas que, a título profissional, tenham como atividade principal a prestação de serviços, conhecimentos e especialização para museus e para a comunidade museológica (INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS, 2017). Sobre o assunto, Santos *et al.* (2014) explicam que todo e qualquer sujeito organizacional trabalha direta ou indiretamente com o insumo informação.

Como exemplo, cita-se a Pinacoteca do Estado de São Paulo, que, quando da montagem de uma exposição, a primeira visitação e mediação com o público acontece para os seguranças da própria Pinacoteca, de forma a instruí-los quanto à exposição que está em vigor, para futuras perguntas e interação com o público visitante (informação verbal)⁴. Em outras palavras, essa mediação da informação qualifica os seguranças da Pinacoteca quanto às informações presentes na exposição, o que significa aplicar a competência em informação para que desenvolvam novas habilidades, valores, comportamentos, atitudes e conhecimentos, mantendo uma postura ética responsável em relação ao uso da

⁴ Informe repassado em Reunião na Pinacoteca do Estado de São Paulo, com a coordenadora do Programa Consciência Funcional da Pinacoteca/SP, em novembro de 2019.

informação. Afinal, os seguranças de museus, muitas vezes, medeiam informações junto ao público visitante das instituições. Para Belluzzo (2021, p. 27), ser competente, portanto, não é simplesmente fazer uma simples assimilação de conhecimentos gerais, para além disso, é “compreender a construção de esquemas que permitem mobilizar conhecimentos na situação certa e com o discernimento necessário.”

2.3 Competência em Informação (CoInfo)

O manejo de forma mais eficiente da informação é o foco central da competência em informação. O uso de novas tecnologias de informação e comunicação, a produção, a geração e a disseminação da informação pela sociedade crescem em ritmo acelerado, porém nem sempre com ética e responsabilidade. A competência em informação, quando bem desenvolvida efetivamente, de acordo com Belluzzo e Kerbauy (2004), traz os seguintes benefícios para os indivíduos:

Adquirem mais independência em suas pesquisas e maior senso de responsabilidade com o seu resultado/produto. Aprendem a reconhecer a necessidade da informação, a identificar as fontes potenciais e a analisar criticamente a informação. Compreendem que a informação não é necessariamente conhecimento até que seja analisada, questionada e integrada em seu corpo de conhecimentos e experiências e aplicada ao seu cotidiano. (BELLUZZO; KERBAUY, 2004, p. 134).

Em conformidade com o pensamento das autoras Ottonicar, Silva e Belluzzo (2018), a competência em informação, a CoInfo, conhecida internacionalmente como *Information Literacy*, é um processo de ensino-aprendizagem que deve ser planejado preferencialmente por uma equipe multidisciplinar, pois a aplicação da competência em informação requer a utilização de diferentes estratégias didáticas e ambientes de aprendizagem que permitam desenvolver competências e habilidades necessárias à resolução de problemas institucionais. Para Ottonicar, Yafushi e Santos (2019), a competência em informação é essencial como estratégia para consolidar o acesso, necessidade, busca e uso da informação em diferentes contextos. Para De Lucca e Vitorino (2020, p. 22), “a competência em informação é um movimento social e científico que investiga os processos referentes à busca, ao acesso, à avaliação, à comunicação e ao uso da informação.”

Nessa direção, segundo Camila Santos (2020), a competência é um processo que desenvolve/aprimora as competências, capacidades, habilidades e atitudes que oferecem as condições ideais para que os sujeitos busquem, recuperem, organizem, avaliem, comuniquem e

utilizem a informação de maneira ética e responsável para todos os aspectos de sua vida. Por isso, é um processo holístico e integrado de competências, capacidades e atitudes de natureza vária. Em outro estudo, Camila Santos (2019, p. 56) destaca que, a competência em informação descreve um perfil desejável de conhecimentos, habilidades, comportamentos, valores e atitudes que cruzam com a inclusão social, laboral, o empoderamento, o aprender a aprender, a autonomia, o aprender ao longo da vida e a aprendizagem significativa, pois a competência em informação “[...] desperta o senso crítico e analítico, a reflexão, a proatividade, a curiosidade, a responsabilidade e a criatividade a partir do uso inteligente, ético e responsável que os indivíduos fazem da informação.”

Nessa perspectiva, a competência em informação é:

Permitir lidar com as questões de sobrecarga de informação decorrente da geração de informações a um ritmo cada vez mais rápido. Procura auxiliar a transformar a informação em conhecimento, o que capacitará as pessoas a adquirir e usar informações apropriadas para cada situação, de forma inteligente. (BELLUZZO, 2018, p. 17).

Outra importante contribuição sobre essa temática é encontrada em Gazzola *et al.* (2020), ao descreverem a importância da competência em informação no desenvolvimento de capacidades de manuseio e interpretação para analisar a informação e sua utilização para tomar decisão. Trabalhos de Valentim e Belluzzo (2020) destacam que a competência em informação deve ser entendida como elemento essencial para a formação básica e contínua das pessoas, de modo “que possam ser mais reflexivas e investigativas e consigam interagir verdadeiramente com os ambientes de expressão e construção do conhecimento.” (VALENTIM; BELLUZZO, 2020, p. 11-12). Dessa forma, alinhando os apontamentos, tem-se então “a competência em informação como inovação social para a transformação social” (SANTOS, A., 2020, p. 225).

2.4 Padrões básicos e/ou indicadores da Competência em informação

Belluzzo (2007), tendo como referência padrões e/ou indicadores publicados em pesquisas internacionais no âmbito da competência em informação, elaborou padrões e indicadores de desempenho adaptados à realidade brasileira. O objetivo da criação é “[...] fornecer parâmetros norteadores quanto ao uso eficiente, eficaz e inteligente da informação.” (GAZZOLA *et al.*, 2020, p.8). Entretanto, é oportuno esclarecer a que se referem os termos padrão e indicador. Padrão significa um compromisso

documentado, utilizado geralmente de forma repetitiva para estabelecer um consenso. Quanto ao termo indicador, significa uma medida agregadora e complementar que possibilita descrever ou avaliar fenômenos Ferreira (2017 *apud* GAZZOLA *et al.*, 2020). Para Belluzzo (2007, p. 95) “[...] padrões básicos e/ou indicadores de performance são propostos como parâmetros norteadores à utilização em programas de desenvolvimento de competência em informação [...]”. O Quadro 1 apresenta os padrões, os indicadores de desempenho e os resultados desejáveis estabelecidos por Belluzzo (2007).

Quadro 1 - Padrões básicos e/ou indicadores da CoInfo estabelecidos por Belluzzo (2007)

Padrão	Indicadores de Desempenho	Resultados desejáveis
1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação	Define e reconhece a necessidade de informação; Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais	Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária; formula questões apropriadas com base na informação necessária ou tópico de pesquisa; usa fontes de informação gerais ou específicas para aumentar seu conhecimento sobre o tópico; modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle; identifica conceitos e palavras-chave que representam a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão; identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos (documentos impressos e eletrônicos, pessoas, instituições etc.); identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes; e diferencia fontes primárias de secundárias, reconhecendo o seu uso e a sua importância para cada área específica.
2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade	Busca a informação via eletrônica ou com pessoas, utilizando uma variedade de métodos	Usa vários sistemas de recuperação da informação em uma variedade de formatos (impressos e eletrônicos); distingue pelas citações os vários tipos de documentos, por exemplo livros, periódicos, teses, etc); utiliza vários esquemas de classificação ou outros sistemas para localizar as fontes de informação junto aos serviços de informação; e utiliza serviços <i>on-line</i> ou pessoas especializadas disponíveis na instituição para recuperar a informação necessária.
3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e suas fontes	Mostra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida; articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes; e compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica	Seleciona a informação relevante com base na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação; reformula conceitos com suas próprias palavras; identifica textualmente a informação que foi adequadamente transcrita ou parafraseada; examina e compara a informação de várias fontes para avaliar sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências; analisa a lógica da argumentação da informação obtida; reconhece e descreve vários aspectos de uma fonte, seus impactos e o valor para o projeto de pesquisa, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem cultural, geográfica ou histórica e/ou atualidade da fonte de informação; mostra habilidade de encontrar a informação sobre a autoridade e qualificação de autores e ou editores-produtores; e mostra compreensão da necessidade de verificar a precisão e a completeza de dados ou fatos.

	da informação	
4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.	É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto.	Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas; Mostra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos.
5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente	Mostra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia; e indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados	Identifica e discute questões relacionadas ao livre acesso <i>versus</i> acesso restrito e o pagamento de serviços de informação e comunicação; mostra compreensão acerca das questões ligadas ao direito nacional e internacional de propriedade intelectual e às leis de imprensa; define e identifica exemplo de plágio; mostra conhecer as políticas institucionais sobre o plágio e os direitos autorais; utiliza estilo e forma de linguagem e de redação apropriados, com a indicação correta e consistente das fontes consultadas; identifica elementos de citação para as fontes de informação consultadas em diferentes formatos; e mostra compreensão das normas de documentação recomendadas para a sua área de pesquisa/estudo.

Fonte: Adaptado de Belluzzo (2007, p. 95-103) pelas autoras.

O Quadro 1 mostra que os padrões e indicadores de nível 1 se relacionam com a fase inicial do processo de desenvolvimento da competência em informação, envolvendo a percepção da necessidade de informação e o estabelecimento de estratégias para se obter a informação, a qual está sintetizada pela etapa de busca e avaliação das fontes de informação pesquisada (OTTONICAR, 2016; FERREIRA, 2017).

Os padrões e indicadores de nível 2 são identificados pelas buscas feitas no primeiro padrão. Após a busca e avaliação das fontes, o indivíduo acessa a informação com maior efetividade, o que o leva a perceber que existem outros modos de obtenção da informação, melhorando, assim, suas estratégias sempre que necessário (OTTONICAR, 2016; FERREIRA, 2017).

Quanto aos padrões e indicadores de nível 3, eles estão intimamente ligados à avaliação das fontes de informação, o que implica dizer que, após o acesso às informações, é necessário verificar se o local da coleta dos dados é confiável, pois são elementares a fidedignidade e veracidade das informações para a construção do conhecimento (OTTONICAR, 2016; FERREIRA, 2017).

Os padrões e indicadores de nível 4 têm por base o uso efetivo da informação, a busca, a sistematização das informações de modo a criar e complementar um projeto e a socialização dos conhecimentos com

determinada pessoa ou grupo no sentido de desenvolver critérios e analisar as informações com maior potencialidade (FERREIRA, 2017).

Nesse contexto, Ottonicar (2016, p. 114) destaca que:

De nada adianta descobrir a necessidade, buscar e analisar as informações se não houver uso efetivo da referida informação. O uso da informação é fundamental para o desenvolvimento humano e social, além disso, o processo que envolve organizar, sintetizar e armazenar as informações que poderão ser úteis futuramente é essencial.

Para o alcance dos padrões e indicadores de nível 5, conforme destacam Ottonicar (2016) e Ferreira (2017) é necessário ter passado por todos os padrões e indicadores anteriores. É o padrão mais complexo e se relaciona com o comportamento do indivíduo, ou seja, é necessário por parte do indivíduo o desenvolvimento de habilidades e competências anteriores com o propósito de usar a informação de forma plena, ética, legal e idônea, transformando a informação em conhecimento para sua vida pessoal, profissional e social, fundamentalmente no exercício da cidadania.

Após a apresentação e seguindo esses padrões e/ou indicadores propostos por Belluzzo (2007), a competência em informação evidencia que o indivíduo detentor dessas informações passe por estágios já definidos no Quadro 1, sendo tal padrão um modelo organizacional na busca da qualidade da sociedade em geral, pontua Ferreira (2017). Nas palavras da autora:

[...] para uma gestão da competência em informação é necessário identificar, pesquisar, analisar, sintetizar e apresentar tais informações, respeitando a ética social, com isso, dando um destino seguro e útil para essas informações no âmbito social. Para conseguir fazer o mapeamento das necessidades da CoInfo, deve-se conhecer os conhecimentos, habilidades e atitudes. Este mapa se deve apoiar em indicadores que exprimem condutas e comportamentos desejáveis e necessários. (FERREIRA, 2017, p. 44).

3 Procedimentos metodológicos

A pesquisa é bibliográfica e de natureza qualitativa, cuja característica é a utilização de dados qualitativos que estudam a experiência vivida pelas pessoas em ambientes sociais complexos (GIL 2019). Ressalta-se que primeiramente foi feito um levantamento bibliográfico dos termos museus, profissional de museus e competência em informação. Em seguida, houve a aplicação de um questionário

semiestruturado na plataforma Google Forms. A ambiência da pesquisa se deu em três instituições museológicas, sendo dois museus nacionais e um museu internacional, no sentido de identificar o grau de conhecimento e a percepção dos sujeitos sobre a competência em informação em sua prática diária de trabalho. Vale ressaltar que foram quatro participantes da pesquisa. A escolha das instituições ocorreu intencionalmente considerando os seguintes motivos: pelo desenvolvimento de programa interno cuja temática está alinhada à proposta desta pesquisa, bem como instituições que manifestaram interesse pelos resultados da pesquisa.

Destaca-se que este artigo é fruto de uma parte da aplicação do questionário que, após as análises extraídas com a aplicação do instrumento de coleta de dados junto aos respondentes, pretendeu-se delinear os padrões/indicadores de desempenho e os resultados desejáveis para os profissionais da informação em museus, com base nos padrões e/ou indicadores propostos por Belluzzo (2007). Evidencia-se que a escolha por tais padrões e/ou indicadores de desempenho coadunam com a proposta desta investigação, ou seja, aplicar os processos genuínos de competência em informação na prática diária de trabalho, do profissional da informação em museu. Desse modo, o Quadro 2 apresenta as questões criadas no instrumento para a coleta dos dados:

Quadro 2 – Apresentação do instrumento para a coleta dos dados.

- | |
|---|
| <p>1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação
Você considera o uso da informação em seu ambiente profissional importante para o desenvolvimento de seu trabalho?
Você percebe a natureza e o nível de sua necessidade de informação?</p> <p>2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade
Você costuma pedir ajuda a seu superior ou a outro profissional para localizar as fontes ou os recursos informacionais?</p> <p>3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e suas fontes
Você considera que a informação que você produz é capaz de criar novos significados?
Quais critérios você utiliza para avaliar informações na internet?</p> <p>4 - A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado
A partir da utilização dos recursos informacionais disponíveis, é possível fazer conexões entre a informação, os projetos e as pessoas, na instituição?
Você, individualmente ou em grupo, utiliza a informação de forma eficaz para alcançar um objetivo específico?</p> <p>5 - A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.
As ações que contribuem para a formação dos profissionais, executadas pelo museu, levam em conta a colaboração entre os profissionais do museu?
As ações que contribuem para a formação dos profissionais, executadas pelo museu, levam em conta a troca de experiências entre os profissionais do museu?
As ações que contribuem para a formação dos profissionais, executadas pelo museu, levam em conta o compartilhamento de informações entre os profissionais do museu?
O museu prioriza o diálogo e a interação entre os profissionais?
Você costuma compartilhar informações com seus colegas de departamento/setor, ou, quando necessário, com outros setores na instituição?</p> |
|---|

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Oportuno também frisar que não foram concedidos para esta pesquisa a apresentação dos nomes das instituições museológicas bem como o nome dos respondentes.

4. Análise e discussão dos resultados

O perfil dos respondentes de acordo com a investigação observou que todos possuem curso de pós-graduação e a maioria tem mais de dez anos de emprego na instituição museológica. Vale destacar que, neste caso específico, todos os respondentes têm pós-graduação, talvez pelo fato de todos serem coordenadores de museus, o que não necessariamente é a realidade em alguns museus. Na verdade, o que se observa em algumas instituições, principalmente em museus públicos, são funcionários remanejados de outros setores/departamentos que, por algum motivo, são transferidos para as instituições museais com pouco ou nenhum conhecimento na área de patrimônio cultural.

Tendo como referência os dados coletados com a aplicação do questionário e os padrões e/ou indicadores de performance propostos por Belluzzo (2007), o Quadro 3 apresenta uma possível reunião de competência em informação para os profissionais de museu:

Quadro 3 – Competência em informação para os profissionais de museus.

Padrão	Indicadores de Desempenho	Resultados desejáveis
1 – O profissional de museu competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação	O profissional de museu competente em informação define e reconhece a natureza e o nível de suas necessidades de informação, na prática diária do trabalho. Reconhece as necessidades de informação dos visitantes e dos usuários internos (colegas de equipe).	Identifica a importância, o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes de forma criteriosa, a fim de atender às exigências previstas nas legislações vigentes, os visitantes/usuários externos e de outros profissionais.
2 – O profissional de museu competente em informação acessa a informação necessária com efetividade	O profissional de museu competente em informação busca a informação por via eletrônica ou com outros colegas, utilizando uma variedade de ferramentas informacionais para executar suas práticas informacionais e museais.	Usa vários sistemas de recuperação da informação em uma variedade de formatos (impressos e eletrônicos). Constrói e implementa estratégias de busca por meio de competências para a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs).
3 – O profissional de museu competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes	O profissional de museu competente em informação identifica e avalia a informação criticamente. Está ciente de que a informação que ele produz é capaz de criar novos significados para a concretude da cadeia operatória museológica. Utiliza critérios para avaliar as informações de internet.	Examina e compara a informação de diversas fontes para avaliar a confiança, validade, precisão, autoridade e atualidade. Seleciona a informação relevante com base na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação. Mostra habilidade de encontrar a informação sobre a autoridade e qualificação de autores e ou editores-produtores. Mostra compreensão da necessidade de verificar a precisão e a completude de

		dados ou fatos.
4 – O profissional de museu competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.	O profissional de museu competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, é capaz de sintetizar a informação que envolve as práticas museológicas e informacionais para a criação de novos projetos e tomada de decisões, de acordo com a missão do museu e com os objetivos estabelecidos no plano museológico institucional.	Com os recursos informacionais disponíveis, organiza a informação para melhor compreensão e análise, tomando possível fazer conexões entre a informação, os projetos e as pessoas na instituição. Compartilha e troca informações para alcançar um objetivo específico.
5 – O profissional de museu competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.	O profissional de museu competente em informação mostra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia. Indica as fontes de informação nas comunicações dos produtos ou resultados. Colabora, troca, dialoga, interage e compartilha informações com outros membros da equipe, com coesão, criticidade, responsabilidade, ética, sinergia, respeito mútuo e pensamento inovador.	Mostra conhecer as políticas institucionalizadas (regimento interno/plano museológico) para a tomada de decisão. Conhece a legislação museológica vigente para sua pesquisa/estudo. Mantém a integridade das fontes de informação. Preserva a informação em relação à tecnologia da informação. Acessa, usa, avalia, organiza, trata, troca e compartilha informações atinentes ao fazer museológico de forma ética e responsável.

Fonte: Adaptado de Belluzzo (2007, p.95-103) pelas autoras.

Contudo, um ponto importante a ser destacado se refere ao fato de os indicadores de desempenho e os resultados desejáveis aqui apresentados não serem únicos, absolutos e inflexíveis. Ao contrário, devem ser adaptados de acordo com a realidade de cada museu e de sua equipe de trabalhadores. Isso implica, portanto, a aplicação de diagnósticos como ponto de partida para analisar a situação real de cada museu. Somente após esse levantamento inicial, será possível desenvolver ações e aplicações de competência em informação.

Complementando a ideia acima, Benítez (2010) afirma que incorporar a competência em informação em um espaço cultural, caso do museu e seus arredores, é um caminho complicado. Para o autor, “é necessária a avaliação prévia do público interessado (profissionais da cultura e usuários/visitantes) e da organização museológica em que está se implementando.” (BENÍTEZ, 2010, não paginado)⁵. Ainda segundo o autor, a pesquisa de cada museu é necessária para desenvolver um projeto de programa de competência em informação para os usuários e os profissionais. (BENÍTEZ, 2010).

Frente ao exposto, Benítez (2010) destaca que os objetivos ideais do programa de competência em informação nos museus seriam:

⁵ Es necesaria la evaluación previa del público interesado (profesionales de la cultura y usuarios / visitantes) y de la organización museológica en la que se está implementando.

Diminuição do número de consultas sobre como acessar as informações entre os usuários. Uso da informação de forma eficiente. Uso eficaz de serviços de informação internos e externos. Desenvolvimento de uma cultura informacional elevando o nível de competência em informação na comunidade de usuários e profissionais de museus. Desenvolvimento da sabedoria, pensamento crítico e construção do conhecimento. (BENÍTEZ, 2010, não paginado)⁶.

Assim sendo, infere-se que as competências e as habilidades dos membros da equipe serão mais bem trabalhadas quando houver maior comunicação interna entre a equipe do museu, incluindo interação social, compartilhamento de repertório, trocas de experiências, engajamento mútuo, conectividade e empreendimento comum.

5 Apontamentos e reflexões finais

Os estudos, tendo em vista a investigação nesse artigo, procurou problematizar a seguinte questão: quais ações e estratégias o profissional de museu pode adotar para qualificar/aprimorar/desenvolver a competência em informação? A pesquisa atingiu seu objetivo ao descrever, considerando o modelo de padrões/indicadores de desempenho, que o profissional de museu pode se apoiar em programas de competência em informação para o desenvolvimento de um melhor manejo e trato com a informação para a prática diária do trabalho. Trabalhar com a informação e com as tecnologias de informação e comunicação acaba por exigir do profissional qualificação/aprimoramento de novas competências (digital, técnica, interpessoal e interacional).

Todavia, as instituições museais, por sua vez, precisam proporcionar um ambiente vocacionado à aprendizagem coletiva e continuada para sua equipe de trabalhadores, por consequência, a competência em informação como um conjunto de comportamentos, habilidades, valores, conhecimentos e atitudes contribui para a emancipação dos profissionais, ao desenvolver, no espaço museal, o aprender a aprender, o pensamento crítico e criativo, a aprendizagem ao longo da vida, a aprendizagem significativa, a autonomia e o empoderamento. Para tanto, a necessidade de realização de cursos, oficinas, reuniões e eventos direcionados para a equipe, de modo a incitar os funcionários a trabalhar a colaboração, a comunicação interna, o engajamento comum e o repertório,

⁶ *Disminución del número de consultas sobre cómo acceder a la información entre los usuarios. Utilice la información de manera eficiente. Uso efectivo de los servicios de información internos y externos. Desarrollo de una cultura de la información que eleve el nivel de competencia en información en la comunidad de usuarios y profesionales de los museos. Desarrollo de la sabiduría, el pensamiento crítico y la construcción del conocimiento.*

compartilhado nas ações museológicas e informacionais desenvolvidas pelos profissionais da informação em museus (VILHENA; DIAS, 2021). Agindo assim, a equipe se sentirá pertencente ao grupo, motivada, interessada e unida, com o propósito de tornar o museu um espaço democrático, inclusivo e polifônico.

Afinal, ações para recuperar e reimaginar os museus, preconizadas, trabalhadas e discutidas na XVII Semana de Museus do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) em 2021 e na XV Primavera de Museus/2021 do IBRAM; Museus: perdas e recomeços, pode-se inferir que, entre os diversos assuntos e temas a serem observados nas instituições museológicas, também seja, trabalhar/desenvolver/qualificar/aprimorar o capital humano em relação ao uso, acesso, busca, recuperação, organização e compartilhamento da informação.

Vale lembrar que tais apontamentos são importantes quando se referem ao insumo informação, uma vez que a partir da informação é que são construídos novos conhecimentos, os quais devem ser externalizados e incorporados pelo corpo de profissionais que atuam nos museus, tornando, com isso, o conhecimento um insumo organizacional coletivo. Por fim, destaca-se que esta pesquisa ora apresentada não esgota o tema, várias outras pesquisas podem e devem ser investigadas, como, por exemplo, o uso do *Framework* da competência em informação dentro dos museus.

Agradecimentos

Agradeço a Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo apoio no desenvolvimento deste artigo.

Referências

ANICO, M. A pós-modernização da Cultura: patrimônio e museus na contemporaneidade. *Horizontes Antropológicos*, Porto Alegre, v. 11, n. 23, p. 71-86, jan./ jun. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/há/v11n23/a05v1123.pdf>. Acesso em: 26 fev. 2019.

ARAÚJO, C. A. A. *O que é Ciência da informação*. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARREÑO, F. J. Z. *Curso de museología*. Madrid: Trea, 2004.

BELLUZZO, R. C. B. *Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação*. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, R. C. B. *Competência em informação no Brasil: cenários e espectros*. São Paulo: ABECIN, 2018.

BELLUZZO, R. C. B. *Competência em informação: reflexões e enlaces*. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 27 maio 2020. [Webnário]. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2020/07/Compet%C3%A2ncia-em-informa%C3%A7%C3%A3o-Regina-Belluzzo-Palestra-Webinar-Universidade-do-Cear%C3%A1-27-maio-2020.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2021.

BELLUZZO, R. C. B. Passado, presente e perspectivas para o desenvolvimento da competência em informação. In: VITORINO, E. V.; SPUDEIT, D. (org.). *Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil: um olhar para o futuro e para a internacionalização*. São Paulo: ABECIN, 2021. p. 23-43. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/38/3>. Acesso em: 10 set. 2021.

BELLUZZO, R. C. B.; KERBAUY, M. T. M. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da information literacy. *Educação Temática Digital*, Campinas, v. 5, n. 2, p. 129-139, 2008. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/766>. Acesso em: 2 set. 2021.

BENÍTEZ, A. G. C. La alfabetización informacional en los sistemas de información de museos. In: SEMINÁRIO DE INVESTIGAÇÃO EM MUSEOLOGIA DOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA E ESPANHOLA, 1., 2010, Porto. *Actas [...]* Porto: Universidade de Porto, 2010, v. 3, p. 69-76. Disponível em: <https://ler.letras.upt/uploads/ficheiros/8624.pdf>. Acesso em 28 ago. 2021.

BRASIL. *Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009*. Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l11_904.htm. Acesso em: 9 jan. 2021.

BRAZ, I. A. O que exatamente torna os museus de hoje tão diferentes, tão atraentes? *MIDAS: Revista Museus e estudos disciplinares*, [s.l.], n. 6, 2016. Disponível em: <https://journals.openedition.org/midas/952>. Acesso em: 1 abr. 2020.

BRUNO, M. C. Debate sobre a conferência Museus e Patrimônio Universal. In: ENCONTRO DO ICOM-BRASIL, 5., 2007, Recife. *Anais [...]*. São Paulo: ICOM, 2007. p.22-25.

BRUNO, M. C. O. Museologia: entre abandono e destino. *Museologia & Interdisciplinaridade*, Brasília, v. 9, n. 17, p. 19-28, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/museologia/artide/view/31590/26128>. Acesso em: 16 abr. 2021.

CALDEIRA, P. da T. Museus. In: CAMPELO, B. S; CALDEIRA, P. da T. (org.). *Introdução às fontes de informação*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008, p. 141-158.

CÂNDIDO, M. M. D. *Gestão de museus, diagnóstico museológico e planejamento: um desafio contemporâneo*. Porto Alegre: Medianiz, 2013.

CÂNDIDO, M. M. D. Os museus e sua atuação. In: CÂNDIDO, M. M. D. *Orientações para gestão e planejamento de museus*. Florianópolis: FCC, 2014. v. 3, Cap. 1, p. 17-24.

DE LUCCA, D. M.; VITORINO, E. V. Competência em informação e suas raízes teórico-epistemológicas da Ciência da Informação: em foco, a fenomenologia. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 25, n. 3, p.22-48, set./2020. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/3317/2407>. Acesso em: 1 ago. 2021.

DUDLEY, S. Museums and things. In: DUDLEY, S. et al. (ed.). *The thing about museums: objects and experience, representation and contestation*. Abingdon: Routledge, 2012.

FERNÁNDEZ, L. A. *Museología y museografía*. Barcelona: Del Serbal, 1999.

FERREIRA, A. F. *Contribuição da competência em informação para a aprendizagem organizacional: um estudo de caso no centro incubador de empresas de Marília*. 2017. 88 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017.

FRANCO, M. I. M. Museus: agentes de inovação e transformação. *Cadernos de Sociomuseologia*, Lisboa, v. 57, p. 13-27, 2019, Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/cademosociomuseologia/article/view/6620>. Acesso em: 25 fev. 2021.

GABRIELE, M. C. F. L. Sociomuseologia: uma reflexão sobre a relação museus e sociedade. *Expressa Extensão*, Pelotas, v. 19, n.2, p. 43-53, 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/view/4950>. Acesso em: 17 jul. 2021.

GAZZOLA, S. B. *et al.* Aplicabilidade da Competência em informação nas análises de indicadores institucionais como subsídios para a tomada de decisão: uma análise de equipe gestora da Etec Antônio Devisate. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 16, p.1-26, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1376/1214>. Acesso em: 21 jun. 2021.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, M. A.; DUMONT, L. M. M. A noção de competência em informação e a de sociologia da educação e do trabalho: embate epistemológico. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 6, n. a, p. 84-105, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89929>. Acesso em: 2 set. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS. *Subsídios para a elaboração de planos museológicos*. Brasília, 2016. Disponível em: <https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2017/06/Subs%C3%ADdios-para-a-elabora%C3%A7%C3%A3o-de-planos-museol%C3%B3gicos.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2021.

INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS. *Statutes*. Paris, 2017. Disponível em: https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/2017_ICOM_InternalRules_EN.pdf. Acesso em: 8 set. 2021.

JULIÃO, L. Pesquisa histórica no museu. *In: MINAS GERAIS. Secretaria de Estado da Cultura. Caderno de diretrizes museológicas I*. Brasília: MEC/IPHAN; Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura: Superintendência de Museus, 2006. v. 1, p. 91-104. Disponível em: https://www.sisemsp.org.br/blog/wp-content/uploads/2015/04/Caderno_Diretrizes_I-Completo-1.pdf. Acesso em: 9 set. 2021.

LOUREIRO, J. M. M. A Documentação e suas diversas abordagens: esboço acerca da unidade museológica. *In: GRANATO, M.; SANTOS, C. P. dos; LOUREIRO, M. L. N. M. (Org.). Museu de Astronomia e Ciências Afins-MAST: documentação em museus*. Rio de Janeiro: MAST, 2008. v.10, p. 24-32. Disponível em: http://site.mast.br/hotsite_mast_colloquia/pdf/mast_colloquia_10.pdf. Acesso em: 5 mar. 2021.

MENESES, U. T. B de. A problemática da identidade cultural nos museus: de objetivo (de ação) a objeto (de conhecimento). *Anais do Museu Paulista*, São Paulo, Nova Série, n. 1, 1993, p. 207-309. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/anaismp/article/view/5282/6812>. Acesso em: 17 jul. 2020.

MOUTINHO, M. C. O ensino da Museologia no contexto da mudança social na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. *Revista de Museologia*, Madrid, 2001. Disponível em: https://www.academia.edu/27176078/O_ENSINO_DA_MUSEOLOGIA_NO_CONTEXTO_DA_MUDAN%C3%A7A_SOCIAL_NA_UNIVERSIDADE_LUS%C3%93FONA_DE_HUMANIDADES_E_TECNOLOGIAS. Acesso em: 17 jul. 2020.

OTTONICAR, S. L. C. *Análise teórico-descritiva da competência em informação de gestores como fator de competitividade das indústrias de eletrônicos da cidade de Garça/SP*. 2016. 271 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016.

OTTONICAR, S. L. C.; SILVA, R. C.; BELLUZZO, R. C. B. A Competência em Informação (CoInfo) como um fator fundamental para a Educação no Brasil. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, Brasília, v. 11, n. 1, 2018, p. 23-41. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8427/7021>. Acesso em: 31 ago. 2021.

OTTONICAR, S. L. C.; YAFUSHI, C. P.; SANTOS, V. B dos. Bibliotecas corporativas e a aplicação da competência em informação nas empresas: uma revisão sistemática de literatura. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 15, n. 3, set./dez., 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1254/1158>. Acesso em 30 ago. 2021.

POULOT, D. *Museu e Museologia*. Belo Horizonte: Autêntica, 2013. (Coleção ensaio geral).

RIVIÈRE, G. H. Un nouveau type de musée, l'écomusée. In: RIVIÈRE, G. H. *La Muséologie*. Paris: Dunod, 1989, p. 140-143. Disponível em: <http://www.microsillons.org/collection/museologie.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2021.

SANTOS, M. C. T. M. Um compromisso social com a museologia. *Cadernos do CEOM*, Chapecó, v. 27, n. 41, p. 71-113, 2014. Disponível em:

<http://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rcc/article/view/2598/1525>. Acesso em: 26 fev. 2021.

SANTOS, Cássia D. *et. al.* Comportamento informacional e a competência em informação utilizadas como estratégia em organizações do conhecimento. *In*: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO – CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 3., 2014, Marília. *Anais [...]*. Marília: UNESP, 2014. 1 CD-ROOM.

SANTOS, Camila A. Framework como modelo de gestão para o mapeamento e do desenvolvimento da competência em informação nas organizações: referenciais para o fomento da vantagem competitiva. *Revista Inteligência Competitiva*, Santana de Parnaíba, v. 9, n. 4, p. 46-65, out./dez. 2019. Disponível em: <https://www.inteligenciacompetitivarev.com.br/ojs/index.php/rev/article/view/353>. Acesso em: 09 mai. 2022.

SANTOS, Camila A. O uso do Framework para a implantação e o desenvolvimento da competência em informação (CoInfo) em bibliotecas. *Revista Bibliomar*, São Luís, v. 19, n. 2, p. 126-146, jul./dez. 2020a. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/15400/8347>. Acesso em: 2 set. 2021.

SANTOS, Alessandra de S. A competência em informação e inovação social. *In*: VALENTIM, M.; BELLUZZO, R. (org.). *Perspectivas em competência em informação*. São Paulo: ABECIN, 2020b. p. 203-231. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/36/2>. Acesso em: 30 ago. 2021.

SCHEINER, T. C. O museu como processo. *In*: MINAS GERAIS. Secretaria de Cultura. *Caderno de diretrizes museológicas: 2: mediação em museus: curadorias, exposições, ação educativa*. Brasília: MEC/ IPHAN; Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura: Superintendência de Museus, 2008. v. 2, p. 33-47. Disponível em: <http://www.youblisher.com/p/251662-Caderno-de-diretrizes-museologicas/>. Acesso em: 26 maio 2020.

SILVA, T. P da. Patrimônio cultural registrado: o caso da Festa do Pau da Bandeira de Santo Antônio em Barbalha-CE. *Biblionline*, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 12-28, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/60175/34132>. Acesso em: 13 set. 2021.

SUANO, M. *O que é museu?* São Paulo: Brasiliense, 1986.

VALENTIM, M. L.P. Prefácio. *In: BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação no Brasil: cenários e espectros*. São Paulo: ABECIN, 2018. p. 9-10. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/article/view/214/189>. Acesso em: 2 set. 2021.

VALENTIM, M.; BELLUZZO, R. Apresentação. *In: VALENTIM, M.; BELLUZZO, R. (org.). Perspectivas em competência em informação*. São Paulo: ABECIN, 2020. p.11-25. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/36/2>. Acesso em: 30 ago. 2021.

VARINE-BOHAN, H de. Museus e desenvolvimento local: um balanço crítico. *In: BRUNO, M. C. O; NEVES, K. R. F. (coord.). Museus como agentes de mudança social e desenvolvimento: propostas e reflexões museológicas*. São Cristóvão: Museu de Arqueologia de Xingó, 2008. p. 11-20. Disponível em: https://ceam2018.files.wordpress.com/2018/07/texto-5_museus-como-agentes-de-mudanc3a7a.pdf. Acesso em: 17 jul. 2021.

VILHENA, C. M. A.; DIAS, C da C. Pensar o museu como uma comunidade de prática: ambiente de aprendizagem organizacional coletiva e continuada para os profissionais. *Revista Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, n. esp., 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/37144>. Acesso em: 28 abr. 2021.