



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

**GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

**A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS COMO MATRIZ PARA A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: UM ESTUDO A PARTIR DA COMUNIDADE DE DISCENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS E UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

*USERS' EDUCATION AS A MATRIX TO THE INFORMATION LITERACY: A STUDY FROM A STUDENTS COMMUNITY IN THE UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS AND UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS*

Marcos Aurélio Gomes<sup>1</sup>, Lígia Maria Moreira Dumont<sup>2</sup>

**Modalidade da apresentação:** Comunicação Oral

**Resumo:** Investiga a prática da educação de usuários em bibliotecas universitárias na perspectiva da construção para a competência em informação sob a ótica das inter-relações de acesso, uso e necessidades de informação associadas ao estudante/usuário de graduação. Objetiva verificar as percepções quanto aos conhecimentos ou habilidades em informação adquiridos pelos estudantes, por meio das ações ou atividades de educação de usuários promovidas pelas bibliotecas universitárias, contribuindo na formação de competências em informação. Pesquisa classificada como exploratória, estabeleceu em seu desenho o *survey* como método; instituiu como recorte duas universidades: a Universidade Federal de Alagoas e a Universidade Federal de Minas Gerais. A análise dos dados foi realizada com enfoque quantitativo e qualitativo. Adotou-se como instrumento o questionário, aplicado a 2.133 estudantes de graduação de todas as áreas do conhecimento. Os resultados encontrados forneceram evidências de que a prática de educação de usuários desenvolvida no âmbito das bibliotecas universitárias necessita de uma nova (re)significação para contribuir com a competência em informação dos estudantes dos cursos de graduação presenciais.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Competência em informação. Educação de usuários.

---

<sup>1</sup> Doutorado em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFMG e docente do CBI/UFAL

<sup>2</sup> Professora Titular do Departamento de Teoria e Gestão da Informação da ECI/UFMG e docente do PPGCI/UFMG

**Abstract:** It investigates the practice of educating academic libraries' users which aims to set up some information literacy according to a point of view that considers the inter relationships of access, usage and necessity of information associated to the undergraduate student/user. It aims to verify the perceptions related to the knowledge or skills in information obtained by students through some actions or activities of users' education, promoted by college libraries which contribute in the formation of some information literacy. This research is classified as an exploratory and established its design the survey as a method; two universities participated in it: Universidade Federal de Alagoas and Universidade Federal de Minas Gerais. Data analysis was performed quantitatively and qualitatively. It was used a questionnaire which was applied to 2.133 undergraduate students from all different university areas. The results highlights that the practice of users' education developed in academic libraries needs a new (re) signification to contribute to some information literacy of students of those presential courses.

**Keywords:** Academic library. Information literacy. Users' education.

## 1 INTRODUÇÃO

Em diversos países, observa-se que estratégias estão sendo articuladas para capacitar e instrumentalizar os indivíduos no processo de identificar, localizar, selecionar, analisar e, por conseguinte, usar as informações, que podem estar disponíveis em múltiplos sistemas de informação e nos mais variados suportes. Tais medidas são necessárias para que indivíduos adquiram competências em informação e que as oportunizem como aprendizado ao longo da vida.

Isto posto, considera-se necessário empreender políticas que viabilizem programas e projetos para a promoção de uma cultura informacional, principalmente nos países emergentes e terceiomundistas. Para tanto, a participação de vários atores sociais associados à competência em informação torna-se essencial, pois desencadeia possíveis ações para instrumentalizar a sociedade sobre a concepção dessa realidade.

Considera-se essa possibilidade, particularizando o espaço de atuação das bibliotecas universitárias e a incorporação das tecnologias da informação e comunicação. Tendo em vista serem espaços que permitem, ou pelo menos deveriam, a socialização da informação por meio de práticas educacionais, ou seja, de programas de aprendizagem, as mesmas podem tornar possível aos seus usuários desenvolver maior competência em informação.

A questão que norteia o recorte da pesquisa aqui apresentado se expressa pela ótica que perpassa a *educação de usuários* – prática ainda presente nas bibliotecas, e a emergência da *competência em informação*. A educação de usuário é entendida, nesta pesquisa, como ação planejada com a finalidade de habilitar adequadamente os indivíduos no uso dos recursos informacionais existentes nos complexos sistemas de informação, por meio das bibliotecas universitárias, e reflete uma construção social associada à dimensão cognitivo-social.

Este trabalho é uma síntese do resultado da primeira de um total de três etapas de uma pesquisa desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da

Universidade Federal de Minas Gerais. E tem como objetivo verificar as percepções quanto aos conhecimentos ou habilidades em informação adquiridos pelos estudantes, por meio das ações ou atividades de educação de usuários promovidas pelas bibliotecas universitárias, contribuindo na formação de competências em informação, logo de sujeitos autônomos e conscientes na condução do processo de busca e uso da informação.

## **2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS – COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**

A trajetória histórico-discursiva e conceitual da educação do usuário permite estabelecer, desde o século XVII, uma preocupação dos profissionais em realizar algum tipo de atividade voltada para o uso das bibliotecas, principalmente universitárias (SALONY, 1995). Na evolução da prática da educação de usuários constatam-se complexidades conjunturais deflagradas em função das transformações sociais, educacionais, econômicas e tecnológicas que produziram e continuam a produzir alterações no comportamento dos indivíduos em relação à apropriação dos recursos informacionais. Neste sentido, tais transformações foram significativas para emergir o movimento da *information literacy* ou, como se adotou nesta pesquisa, competência em informação. Para Tiefel (1995) as bases desse movimento encontram-se na expansão do termo educação de usuários. A literatura revisada indica que termos como *library orientation* e *library instruction* eram em geral utilizados na Biblioteconomia anglo-americana para designar a atividade de ensino para o uso da biblioteca. De acordo com Fjällbrant e Stevenson (1978) todo o contato realizado entre o usuário e a biblioteca possui relevância educacional e, dessa forma, a educação do usuário não comporta ações periféricas, mas sim contínuas, durante todo o processo de formação do indivíduo. Diante de tal complexidade, compreende-se, para efeito deste trabalho, que expressões como educação de usuários, instrução e orientação se associam, em termos gerais, ao movimento de educar o usuário da biblioteca quanto aos recursos informacionais existentes.

A abordagem sobre a educação de usuários apresenta uma trajetória linear que se fundamenta em postulados que permitem entender as bibliotecas não apenas como espaços destinados à guarda de registros do conhecimento, mas como detentoras da função educativa relacionada ao ambiente informacional. Desta maneira, justifica-se por que Cole (1979) denominou o último quartel do século XIX como a *idade do uso* para a Biblioteconomia estadunidense, o que, de certa forma, desencadearia em décadas posteriores várias pesquisas e ações envolvendo os fenômenos associados ao acesso e ao uso dos recursos informacionais

presentes, principalmente, na literatura de países como os Estados Unidos da América e a Inglaterra, e ocasionando desdobramentos e influências em outros países.

As primeiras seis décadas do século XX foram marcadas gradativamente por constatações, esforços e inovações relacionados aos aspectos instrucionais no âmbito das bibliotecas universitárias. Destaca-se, entre outras, a contribuição das pesquisas de Knapp (1956; 1966), que desenvolveu ideias inovadoras e que despertaram o interesse dos bibliotecários das instituições de nível superior, pois a autora entendia o uso da biblioteca como uma atividade multidimensional envolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes; a importância da prática de habilidades de uso da biblioteca dentro de tarefas; a relevância da cooperação e da coordenação entre os bibliotecários e professores; e a avaliação do uso dos recursos informacionais.

A partir dos períodos compreendidos entre 1960 e 1970, a educação de usuários ou instrução se concentraria nas habilidades de acesso (GILTON, 2012; TIEFEL, 1995). Neste sentido, destaca-se o relatório *Science, government, and information: the responsibilities of the technical community and the government in the transfer of information* (UNITED STATES, 1963), conhecido como Relatório Weinberg, onde é atribuído que todos os envolvidos com Pesquisa e Desenvolvimento deveriam assumir responsabilidades com a transferência da informação científica e técnica. O acesso à informação começa a tornar-se essencial. Desse modo, a produção, a transferência e o acesso à informação assumem posição no desenvolvimento econômico, como, também, a partir desse documento, a preocupação no estabelecimento das políticas nacionais de informação em ciência e tecnologia em diversos países. Outro acontecimento que merece destaque e que surtiu efeito no campo da Biblioteconomia e na Ciência da Informação nas décadas seguintes foi deflagrado por Zurkowski em 1974. Há consenso, tanto na literatura local como na internacional, que tenha sido possivelmente o precursor do termo *information literacy*. Zurkowski (1974), então presidente da *Information Industries Association*, em documento à *National Commission on Libraries and Information Science*, demonstrou sua preocupação na qual os Estados Unidos da América deveriam desenvolver a competência em informação nos indivíduos, sendo essa uma responsabilidade do governo, para garantir aos indivíduos o uso dos produtos informacionais existentes na busca de soluções e resolução dos mais diversos problemas. Defendia o uso eficaz da informação em uma abordagem mais ampla e não apenas vinculada às bibliotecas, mas em todos os setores da economia e ao mesmo tempo para o fortalecimento desta. Mesmo porque esse autor apresentaria posteriormente o conceito de *infostructure*, uma alusão ao termo “infraestrutura”. *Infostructure* é, para Zurkowski (1984), tendo como base a

rentável indústria da informação, a complexa capacidade de tratamento da informação estadunidense, o que de certa forma impactaria e fortaleceria as atividades econômicas, sociais e culturais daquele país.

Desse momento em diante, um cenário mais abrangente começa a ser delineado. As pesquisas e as práticas profissionais são direcionadas para auxiliar as pessoas no acesso e uso da informação em variados formatos disponibilizados em complexos ambientes informacionais, inclusive bibliotecas. A educação de usuários (instrução e orientação) vai perdendo a centralidade para a competência em informação, entretanto, sem deixar de ser evocada. Neste sentido, em 1971, foi criado pela *Association of College and Research Libraries*, divisão da *American Library Association (ALA)*, o *Committee on Bibliographic Instruction*. No ano seguinte, após a *First Annual Conference on Library Orientation*, realizada na *Eastern Michigan University*, foi instituído o *Library Orientation and Instruction Exchange*, um centro de referência sobre instrução bibliográfica. Em 1973 foi aprovado o *Bibliographic Instruction Task Force*, que estabeleceu em 1977 o *Guidelines for Bibliographic Instruction in Academic Libraries (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, c2014)* e, no mesmo ano, a ALA criou o *Library Instruction Round Table (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, c2014)*. Iniciativas articuladas para legitimar a educação no espaço das bibliotecas e que se configuram na contemporaneidade como uma rede de cooperação para apoiar a educação de usuários e, posteriormente, a competência em informação. Para o desenvolvimento de competências em informação, é necessário desenvolver habilidades nos indivíduos para o uso de instrumentos de acesso à informação na solução de problemas (BEHRENS, 1994; CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003; SIQUEIRA, 2011), por conseguinte, perpassa os contextos social, educacional e organizacional.

A partir dos anos 2000, percebe-se um crescimento acelerado de estudos sobre a competência em informação ao redor do mundo, conforme aponta o estudo de Horton Junior (2013). Para Rader (2002), os estudos sobre instrução de usuários estavam concentrados durante a década de 70 nos países desenvolvidos. Entretanto, a autora destaca que com o movimento da competência em informação houve uma preocupação de países de vários continentes, não permanecendo dessa maneira uma temática de interesse somente dos países desenvolvidos. É relevante ressaltar que a ALA, desde a década de 70, vem promovendo o movimento da competência por meio de diversos estudos, eventos e documentos.

Com relação aos estudos realizados nesse período, Behrens (1994) chama a atenção ao esclarecer que os conceitos foram desenvolvidos em resposta à quantidade crescente e às

dificuldades de lidar com a sobrecarga de informações disponíveis. Para Bruce (2004) e Tiefel (1995), o surgimento do movimento de competência em informação está relacionado à adoção das emergentes tecnologias da informação e comunicação e, desse modo, encontra-se associado ao aprendizado em ambientes de constantes mudanças tecnológicas. Logo, a competência em informação parece tornar-se um amálgama em torno das práticas de aprendizagem que envolvem a informação.

### **3 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA**

No problema proposto nesta pesquisa<sup>3</sup>, toma-se por base que o mesmo envolve inicialmente dois aspectos no âmbito das bibliotecas universitárias: i-) as ações de educação de usuários; e ii-) a competência em informação. Pesquisa classificada como exploratória e que estabeleceu em seu desenho o *survey* como método, e teve os dados empíricos analisados com enfoque quantitativo e qualitativo. Quanto à natureza da pesquisa exploratória, é apontada por Sampieri; Collado e Lucio (2006, p. 99) a finalidade de suprir a exiguidade de uma temática ou, além disso, quando se pretende investigar “[...] temas e objetos com base em novas perspectivas e ampliar [ou mapear] estudos já existentes.”. Para Gil (2006), o levantamento bibliográfico se insere nos estudos exploratórios. Nesse sentido, esta pesquisa possui também tais particularidades, pois, por meio do levantamento realizado na literatura nas áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação, verificou-se que no processo de ensino-aprendizagem há uma possível articulação entre a competência em informação, a educação de usuários e as bibliotecas universitárias, vindo a se constituir em um campo de estudo no qual o fenômeno a ser investigado, isto é, a educação de usuários por meio das bibliotecas no contexto acadêmico, perpassa muitas vezes por uma nova compreensão e dinâmica, na dimensão da competência em informação. Babbie (1999) determina a descrição como um dos objetivos necessários para o desenho do *survey*, pois o mesmo permite identificar interesses (atitudes, comportamentos, situações e opiniões) que se encontram declarados na população investigada em dado momento. Com base nesse autor, infere-se que a descrição sustentou o desenho do *survey* ora proposto, uma vez que buscou-se conhecer, em determinado tempo, as percepções e as opiniões manifestas pelos estudantes de graduação presencial de diversas áreas do conhecimento.

Estabeleceu-se para a pesquisa a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e a

---

<sup>3</sup> Pesquisa aprovada em maio/2015 pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais, Parecer n. 1.057.272/2015. O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas aprovou a coparticipação desta instituição em outubro/2015.

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), por meio da amostragem por acessibilidade. Tal amostragem é considerada nas pesquisas sociais, pois permite, conforme Gil (2006), que se lance mão de elementos mais acessíveis e que ficam unicamente a julgamento/critério do pesquisador. Utilizou-se também da amostra estratificada, dessa maneira, em concordância com Babbie (1999) permite alcançar elevado nível de representatividade, ao mesmo tempo em que reduz possível erro amostral com uma população homogênea. Deste modo, a distribuição amostral totalizou 271 estudantes matriculados em cursos de graduação presenciais para a UFAL e 323 para a UFMG.

O instrumento para coleta de dados foi o questionário contendo 23 questões, considerando-se os cinco padrões estabelecidos pela *Association of College and Research Libraries* (2000), e foi estruturado baseando-se no formato Likert<sup>4</sup>. A escala Likert é a mais empregada nas Ciências Sociais e em pesquisas quantitativas, utilizada geralmente em questionários para medir respostas de percepção, opinião, avaliações e, ainda, atitudes (GÜNTHER, 2003). Por meio do uso dessa escala é possível mensurar o nível de concordância ou discordância para determinada afirmação.

Tal instrumento foi submetido a um pré-teste, pois isso se torna essencial na medida em que possibilita uma avaliação precedente à sua aplicação efetiva (BABBIE, 1999; GIL, 2006). Para Babbie (1999, p. 302), significa gerir o delineamento do “[...] questionário a um grupo de sujeitos [...]”. Intencionou-se um questionário autoaplicável, desenvolvido utilizando-se recursos da informática, e a coleta de dados foi realizada por meio dos *emails* dos alunos das duas IFES. Empregou-se para a formatação dos questionários a linguagem *Hypertext Preprocessor*.

#### **4 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO**

Os dados relacionados à competência em informação — necessidades, acesso, avaliação, uso e ética — entre os estudantes, teve como eixo articulador as ações ou atividades de educação de usuários promovidas pelas bibliotecas universitárias, em um campo empírico constituído por aqueles que participaram e também aqueles que *não* participaram de tais ações/atividades na UFAL e na UFMG. Cabe esclarecer que e a coleta foi realizada em períodos diferenciados, na UFAL ocorreu em outubro de 2015 e na UFMG, em junho/julho

---

<sup>4</sup> Utilizou-se escala com quatro itens – discordo totalmente, moderada discordância, moderada concordância e concordo totalmente – para não provocar possíveis estratégias heurísticas na decisão dos respondentes.

do mesmo ano. Utilizou-se o *software Statistical Package for the Social Science* (SPSS) em sua versão 19.0 para as análises estatísticas dos dados.

Os dados obtidos foram agrupados e organizados em sete dimensões:

#### 4.1 PRIMEIRA DIMENSÃO – PERFIL DOS PARTICIPANTES

Inicialmente, adotou-se uma distribuição amostral de 594 estudantes matriculados em cursos de graduação presenciais tanto para a UFAL como para a UFMG. Todavia, concordaram em participar da pesquisa, em consonância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, 1.080 estudantes da UFAL e 1.053 da UFMG; determinando que a taxa de resposta tenha sido superior ao planejado tanto para a UFAL como para a UFMG. Neste caso, considerou-se o preceito de Babbie (1999, p. 137) em que “[...] uma amostra maior produz menor erro amostral do que uma amostra menor.”, desta forma, potencializando ganhos para esta pesquisa ao proporcionar maior grau de representatividade. Perrien; Chéron e Zins (1984 *apud* FREITAS *et al.*, 2000, p.107) argumentam que a precisão eleva-se com o aumento da amostra e que “[...] na amostra probabilística, para dobrar-se a precisão, se deve quadruplicar o seu tamanho”. Os autores ainda destacam que o tamanho da amostra é influenciado pela credibilidade dos sujeitos da pesquisa.

Tem-se que todas as áreas do conhecimento foram devidamente representadas. Ciências Sociais Aplicadas foi a área do conhecimento mais significativa em função do quantitativo de participação nas duas instituições, na UFAL com 32,4% e 24,5% para a UFMG.

A partir dos resultados, dois grupos foram determinados. O primeiro grupo corresponde aos estudantes que participaram das ações/atividades que buscam proporcionar interação entre os estudantes, a biblioteca e os recursos informacionais que disponibiliza; entendidas nesta pesquisa como educação de usuários. O segundo grupo envolve todos os estudantes que não participaram dessas ações/atividades.

Constatou-se que 91,5% dos estudantes da UFAL e 83,1% da UFMG encontram-se classificados no segundo grupo. Os dados apresentados preocupam, pois são indícios de distanciamento dos estudantes desta prática exercida pelas bibliotecas. Percebe-se que tal fato pode ser ocasionado por outros eventos que se articulam entre si.

Primeiro, a literatura vem apontando que o uso das tecnologias disponíveis em diversos aparatos para acessar e recuperar a informação encontra-se desassociado de espaços como das bibliotecas, desse modo, proporcionando afastamento desses ambientes (BAX, 1998; CUNHA, 2010; DIB; LIMA, 2013). Este é provavelmente um motivo que pode

distanciar os estudantes desta ação/atividade físico-geográfica exercida pela biblioteca – a educação de usuários.

O segundo evento a ser considerado foi apontado na pesquisa de Dias (2005), que considera a educação de usuários como um serviço que ainda não foi equacionado nas bibliotecas universitárias, em função da ausência de planejamento, divulgação e, mais uma vez, o uso de tecnologias; adiciona-se que a educação de usuários não é considerada como um indicador a ser avaliado perante os órgãos oficiais para (re)credenciamento de uma IES (LUBISCO, 2011), por conseguinte, fica a critério de cada biblioteca o desenvolvimento ou não dessa prática. Todavia, para que se estabeleçam ações coordenadas – diagnóstico, objetivo(s), recursos diversos, avaliação – torna-se necessária a realização de estudos de usuários, caracterizando o terceiro evento, pois traçam os hábitos, necessidades e perfis para se planejar serviços/produtos (BELLUZZO, 1989; FIGUEIREDO, 1991; GONZÁLEZ TERUEL, 2005; SILVA, 2009). Como também para detectar se o motivo do não uso de determinados serviços se faz por desconhecimento ou necessidade de aprimoramento nos mesmos, ou ainda por questões particulares dos usuários (FIGUEIREDO, 1991).

#### 4.2 SEGUNDA DIMENSÃO – NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Vincula-se ao reconhecimento das necessidades de informação e ao diferenciamento das fontes de informação.

##### **4.2.1 Utilizar materiais informacionais – impressos ou eletrônicos para ampliar o conhecimento das necessidades de informação pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Observa-se um equilíbrio entre os estudantes que compõem o primeiro grupo, pois 54,3% e 51,1%, respectivamente da UFAL e UFMG, pontuaram *moderada concordância*. O mesmo equilíbrio foi identificado para os estudantes do segundo grupo nas duas instituições, com índices entre 74% e 76% para os que *concordavam totalmente* quanto ao uso de fontes de informação para aumentar seu conhecimento sobre o assunto que necessitem desenvolver. Tais indicadores demonstram que as ações/atividades promovidas pelas bibliotecas universitárias para a educação de usuários atingiram um nível satisfatório para que os estudantes do primeiro grupo conseguissem explorar fontes de informação em variados tipos e formatos para aumentar sua familiaridade com o assunto ou tema de pesquisa, como prevê a *Association of College and Research Libraries* (2000) para os estudantes considerados competentes em informação, mesmo assim, os estudantes do primeiro grupo encontram-se com índices inferiores em relação ao segundo grupo.

##### **4.2.2 Diferenciar fontes de informação pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Saber diferenciar as fontes de informação é reconhecer o “[...] conteúdo das representações sociais que comportam elementos científicos, tecnológicos, financeiros, econômicos, legais, políticos e, também, culturais, literários e artísticos.” (GOMES; DUMONT, 2015, p. 134) e, ainda, o uso das mesmas no âmbito de cada área do conhecimento. Observou-se que a maioria, entre os estudantes que se apresentaram nos dois grupos nas duas instituições, possuía *moderada concordância* em relação ao conhecimento da tipologia das fontes de informação. Há de se considerar que o quantitativo de estudantes do primeiro grupo ultrapassa 20% para as duas universidades entre *moderada e total discordância*, índice que pode ser considerado expressivo para os estudantes que participaram das ações/atividades de educação de usuários. Kuhlthau (2004) adverte que, mediante o expressivo contingente de informações que se encontra disponível em diversos suportes, há um desafio para a educação de usuário, na era da informação tecnológica: instituir um serviço interativo de orientação, desse modo, caracterizando-se uma nova forma de intervenção/mediação.

#### 4.3 TERCEIRA DIMENSÃO – ACESSO A INFORMAÇÃO

Relaciona-se à localização e acesso às fontes de informação, como também à elaboração de estratégias e planos de pesquisa.

##### **4.3.1 Usar catálogo *online* das bibliotecas para acessar fontes de informação pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

O catálogo *online* da biblioteca é um instrumento que permite à comunidade acadêmica buscar e acessar diversas fontes de informação existentes nas bibliotecas de maneira autônoma, como também os serviços de empréstimo, reserva e renovação de materiais, compreender como a informação encontra-se organizada, identificar campos de acesso e, ainda, o entendimento dos mecanismos a serem utilizados para busca. Ao utilizar o catálogo o estudante tem a exata dimensão da existência ou não de determinada fonte e, a partir daí, possivelmente consegue estabelecer um plano para a execução da sua pesquisa – uso de termos, determinar palavras-chave, tempo, serviços de empréstimo entre bibliotecas de outras instituições, aquisição de material, custo, entre outros. Tudo dependerá da capacidade do estudante em utilizar o sistema de informação.

Para o primeiro grupo de estudantes, constatou-se um índice em *moderada concordância* de 41,3% para a UFAL, enquanto que para UFMG observou-se um empate para esse mesmo grupo de estudantes, entre *moderada concordância* e aqueles que *concordavam totalmente*, com um índice de 39,3%.

O que se observa para o segundo grupo de participantes da UFAL é o índice de 52,4% de estudantes entre os que *discordavam totalmente e moderada discordância* quanto ao uso do catálogo. Isso reflete que o catálogo é um recurso subutilizado, desse modo, pode limitar o estudante na ampliação do processo de busca por informação na biblioteca universitária. Para o segundo grupo de participantes da UFMG houve uma prevalência em *moderada concordância* com 38,4%, bem próximo ao primeiro grupo. Nesse aspecto, há indícios de que as ações/atividades de educação de usuários para que os estudantes possam adquirir maior habilidade na localização de fontes de informação são significativas nessa instituição. Contudo, registrou-se um índice 34% entre aqueles que necessitavam adquirir maiores conhecimentos quanto ao uso do catálogo.

#### **4.3.2 Utilizar conectores e caracteres para localizar documentos/informações pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Para a *Association of College and Research Libraries* (2000) o estudante estabelece estratégias de pesquisa ao utilizar-se de comandos adequados nos sistemas de informação. Considera-se que muitos dos sistemas automatizados de informação disponíveis necessitam da compreensão da funcionalidade dos operadores *booleanos*, truncamentos, conectores e do uso de caracteres que podem interferir no processo de recuperação da informação e, conseqüentemente, no resultado de uma pesquisa. Entretanto, os dados causam surpresa ao revelarem um número expressivo de estudantes do primeiro grupo, tanto da UFAL (44,6%) quanto da UFMG (45,5%), que *discordavam totalmente* de que as ações ou atividades de educação de usuários permitiriam o entendimento quanto ao uso de operadores e caracteres para localizar documentos e/ou informações; e o mesmo resultado se aplica aos estudantes do segundo grupo.

#### **4.4 QUARTA DIMENSÃO – AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

O resultado dessa dimensão estabelece correspondência à síntese dos tópicos principais contidos nas informações recuperadas, ao mesmo tempo em que o estudante avalia o tipo e as fontes de informação adequadas às especificidades.

##### **4.4.1 Saber elaborar resumos das informações recuperadas pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Os dados estabelecem que, na grande maioria, os estudantes que faziam parte do primeiro grupo nas duas instituições *discordaram totalmente* – 36% na UFAL e 52% na UFMG, quanto à percepção de que as ações/atividades de educação de usuários possibilitaram a extração concisa das idéias principais das informações recuperadas, conforme os indicadores estabelecidos pela *Association of College and Research Libraries* (2000) para os

estudantes com competência em informação. Já os estudantes que compunham o segundo grupo analisado pontuaram uma *moderada concordância*, com índices de 51% e 46%, respectivamente, para a UFAL e a UFMG.

Tudo indica que a educação de usuários que poderia contribuir para a interpretação de informações (KULHTHAU, 1991), e a partir daí possibilitar uma síntese e contribuir na construção de novos conceitos, não atingiu um contingente expressivo de estudantes.

#### **4.4.2 Analisar informações recuperadas para uso a partir da Internet ou em outras fontes pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Os resultados indicam um distanciamento entre o primeiro grupo de estudantes de ambas as instituições, pois na UFAL há um índice de percepção em torno de 39% em *moderada concordância*. Todavia, verifica-se uma margem mínima, em torno de 8%, entre os estudantes deste mesmo grupo que se encontram entre *moderada* e *total discordância*. Na UFMG, 47% apresentaram *total discordância* de que as ações/atividades de educação de usuários pudessem fornecer elementos necessários para analisar as informações recuperadas da Internet e até mesmo de outras fontes, antes de utilizá-las em trabalhos ou pesquisas acadêmicas.

Interessante observar que o estudo de Hernández Hernández (2010, p. 54), apesar de ter sido realizado com estudantes universitários espanhóis, se aproxima do resultado do primeiro grupo, pois a pesquisadora constatou que “Buscam informação na Internet sem analisá-las, utilizam apenas um buscador; [...] Estão habituados a cortar e colar informações sem analisá-las.”.

No segundo grupo, independentemente de sua participação em ações/atividades direcionadas à educação de usuários, os estudantes *concordaram totalmente* que analisavam as informações recuperadas antes de utilizá-las.

Verifica-se que a educação de usuário não atingiu, nesta parte da pesquisa, um nível para proporcionar aos estudantes do primeiro grupo, conforme prevê Kuhlthau (2004), pensamento crítico com relação a analisar, generalizar e sintetizar os dados extraídos das fontes de informação recuperadas para uso posterior.

### **4.5 QUINTA DIMENSÃO – ÉTICA E PONTOS LEGAIS**

Estabelece vínculo com as políticas determinadas pela biblioteca universitária ou ainda pelas normas para apresentação, reprodução e/ou transcrição da informação, contidas em fontes de informação.

#### **4.5.1 Conhecer políticas, normas e regulamentos para acesso e uso do material informacional pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Para a *Association of College and Research Libraries* (2000), o cumprimento de leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionados ao acesso e uso dos recursos informacionais se configura como comportamento adequado para os estudantes com competência em informação. Implica a construção de um processo amplo envolvendo questões implícitas como: privacidade e segurança nos espaços; informação gratuita *versus* paga; censura e liberdade de expressão, propriedade intelectual e direitos autorais; preservação dos recursos informacionais – equipamentos, fontes, espaços; uso adequado de senhas; ética na pesquisa; entre outras.

O resultado dessa tabela evidencia que entre o primeiro grupo de estudantes da UFAL e da UFMG há um equilíbrio, ponderando-se entre *moderada* e *total concordância* com 77% para as duas instituições, demonstrando que as ações/atividades proporcionaram entendimento sobre as questões legais para acesso e uso da informação/conhecimento.

A educação de usuários, como campo de estudo, possui uma tradição quanto às orientações sobre os recursos informacionais, como ações que proporcionam aos estudantes esclarecimento sobre os serviços e recursos disponíveis na biblioteca e o uso dos mesmos advindos dessas regulações. Entretanto, há críticas quanto a essas iniciativas, pois são limitadas e não aproximam os usuários dos reais problemas de pesquisa, podendo acarretar menos benefícios do que se espera (BELLUZZO, 1989; FIGUEIREDO, 1991; KUHLETHAU, 2004; SILVA, 1995).

Observou-se um aspecto curioso para o segundo grupo de estudantes das duas universidades: índices localizados em torno de 51% e 53% em *moderada* e *total concordância* em relação às políticas, normas e regulamentos advindos da biblioteca/universidade para acesso e uso dos recursos informacionais. Tal resultado permite inferir que esse grupo, mesmo que não tenha participado de ações/atividades de educação de usuários, conhece a existência das políticas institucionais, logo, utiliza em determinadas circunstâncias os recursos da biblioteca.

#### **4.5.2 Utilizar normas de documentação para citar autores e materiais informacionais impressos ou eletrônicos/digitais usados em trabalhos e pesquisas acadêmicas pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

A questão foi específica quanto à aplicação das normas de documentação no que se refere a citações de autores, como das fontes de informação utilizadas. Neste aspecto, envolve a questão ética em relação ao uso e à comunicação da informação. Garcia e Targino (2008), ao discutirem a questão ética da informação, ressaltam o rigor que deve existir tanto para com as informações recuperadas como para aquelas que serão comunicadas. Para as autoras os indivíduos devem considerar a autoridade das fontes, fidedignidade dos dados utilizados e

ainda a elaboração cuidadosa de um texto, como também respeito ao pensamento de um autor consultado. Desse modo, promove-se um comportamento adequado em relação ao uso e à divulgação da informação.

Os resultados indicam que para o primeiro grupo há uma lacuna entre as ações/atividades de educação de usuários e as questões que envolvem autoria, propriedade intelectual, domínio público e plágio na elaboração e comunicação de trabalhos e/ou pesquisas acadêmicas, dessa forma, podendo afetar a comunicação científica. Pois apenas 19,6% dos estudantes da UFAL e 12% da UFMG que fizeram parte deste grupo *concordaram totalmente* que as bibliotecas, por meio de ações/atividades, promoveram adequadamente a utilização das normas. Percebe-se que um número significativo de estudantes possuía conhecimentos limitados ou nenhum conhecimento sobre a utilização das normas, correndo o risco de cometer plágio por desconhecer os aspectos éticos e legais que envolvem o uso da informação, como, por exemplo, o uso de citações.

No segundo grupo de estudantes, esse índice atinge a marca 53,7% e 42,7% para a *máxima concordância*, respectivamente na UFAL e na UFMG. Leva a crer que o segundo grupo obteve orientações de maneira informal, mediante a necessidade de apresentação de trabalhos ou pesquisas.

#### 4.6 SEXTA DIMENSÃO – USO DA INFORMAÇÃO

Abrange aspectos concernentes à organização, uso e comunicação da informação.

##### **4.6.1 Manter a informação recuperada organizada em arquivos eletrônicos/digitais ou impressos para posterior uso pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Manter a informação recuperada de forma ordenada é uma habilidade que possibilita ao estudante fazer uso daquela informação, caso necessário, sem ter que recorrer ao início do processo de busca.

O processo de síntese e tomada de decisão decorre da capacidade do indivíduo em estabelecer organização e/ou armazenamento da informação (BUNDY, 2004; DOYLE, 1992).

Com as inovações tecnológicas implantadas nas bibliotecas ao longo das décadas, modificações foram necessárias na educação de usuários para a comunidade acadêmica, entre as quais a organização das informações recuperadas nos mais diversos aparatos tecnológicos (SALONY, 1995; TIEFEL, 1995). Santos Neto e Almeida Júnior (2015, p. 368) estabelecem que a organização da informação por parte dos indivíduos torna-se habilidade essencial, pois “[...] sem a informação organizada é muito difícil, ou até mesmo inviável, que consigamos

desenvolver determinadas atividades, a dispersão da informação nos demanda tempo, nos deixa aflitos e desesperados.”, deste modo, afetando o desempenho.

Houve por parte do primeiro grupo de estudantes da UFAL uma *moderada concordância*, com 32,6%. Mais uma vez, nota-se uma diferença insignificante entre *moderada discordância* e *total discordância* para os estudantes da UFAL, em torno de, aproximadamente, 4%. Ao mesmo tempo em que na UFMG constatou-se que 48,3% encontravam-se em *total discordância* em relação ao conhecimento desta habilidade, advinda das ações/atividades da educação de usuários.

Para o segundo grupo de estudantes das duas universidades, há uma prevalência em *moderada concordância*, entretanto, vale observar que os dados se apresentam de forma diluída, principalmente, entre *moderada discordância* e *total concordância*, significando que não houve consenso significativo por parte deste grupo de estudantes.

#### **4.6.2 Saber utilizar dados/informações – textos digitais, imagens, gráficos, tabelas, entre outros – do material informacional consultado em trabalhos e pesquisas acadêmicas pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Dentre os resultados que consideram um estudante com competência em informação, encontra-se a habilidade de transferir e integrar conteúdos, mediante as necessidades, de textos digitais, imagens, gráficos, tabelas do material recuperado para um novo contexto, possibilitando a (re)combinação de várias fontes de informação para construção de conhecimentos. A utilização de conteúdos presentes em diversas de fontes de informação pode permitir maior domínio no processo de aprendizagem em relação à interpretação e uso da informação, contribuindo para integrar informação/conhecimento novo aos anteriores (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2000; DOYLE, 1992).

Assim, para Fjällbrant e Stevenson (1978) a educação de usuários será mais eficaz e eficiente “[...] se o estudante entende o que está realizando [constrói compreensão e significado], porque novos fatos podem ser relacionados com conhecimentos já existentes [...]”. Nesse contexto, a educação de usuários não pode ser desenvolvida isoladamente, sem considerar as demandas das disciplinas e das pesquisas e trabalhos acadêmicos que estão sendo desenvolvidos pelos estudantes.

No primeiro grupo, 38% dos estudantes da UFAL e 56,7% da UFMG *discordaram totalmente* que as ações/atividades de educação de usuários permitissem maior habilidade na manipulação da informação em diversos formatos, para a criação de uma nova informação/conhecimento. Já o segundo grupo teve uma percepção contrária, estabelecendo níveis consideráveis em *moderada concordância* – 50,8% e 45,3%, nessa ordem, para os

estudantes da UFAL e UFMG, desse modo, não atribuindo qualquer significância às ações/atividades de educação de usuários.

#### 4.7 SÉTIMA DIMENSÃO – OPINIÃO DOS PARTICIPANTES

Verifica a confiança nas atividades destinadas ao processo de busca e uso da informação, a motivação para frequentar uma disciplina com essa finalidade e a importância dela na vida acadêmica/profissional.

##### **4.7.1 Inserção no currículo de disciplina para o aprendizado de habilidades para o processo de busca e uso da informação pelos estudantes dos cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Uma parcela significativa dos estudantes do primeiro como do segundo grupo das duas universidades acreditava que a inclusão de uma disciplina específica para a aprendizagem de habilidades em informação contribuiria positivamente nas atividades profissionais.

Os dados parecem apresentar uma sintonia, conforme Bernhard (2002), com a demanda da sociedade por profissionais que tenham a capacidade de acessar, avaliar e validar informações contidas nas múltiplas fontes de informação, assim como também gerir essas mesmas informações para a tomada de decisões. A geração de conhecimento encontra-se associada, em grande parte, à produção de informação e, conseqüentemente, ao aprendizado e uso da informação para o desenvolvimento tanto econômico como social (LASTRES; FERRAZ, 1999; LE COADIC, 2004).

Independentemente da abordagem semântica e concepções histórico-conceituais, paradigmáticas e terminológicas dadas pelas pesquisas para as categorias de formação dos sujeitos – *alfabetização, aprendizagem, capacitação, competência, educação, habilidade, infoeducação, instrução, letramento, orientação, treinamento*, dentre outras – que se relacionam com as bibliotecas, a Biblioteconomia possui uma longa tradição de pesquisas, como também a Ciência da Informação, que sustentam que, isoladamente, a biblioteca, em quaisquer níveis educacionais em que se encontre inserida, pode não contribuir de maneira significativa para a construção do processo de busca e uso da informação em espaços multirreferenciais de informação. Todavia, são os *loci* propícios para promover com outros atores sociais a construção daquela formação, podendo-se, então, sob essa ótica, verificar a tendência para que as práticas da biblioteca se integrem no processo didático-pedagógico.

Os dados ainda revelam a necessidade de reconfiguração da prática da educação de usuários, por conseguinte, em maior espaço de atuação e visibilidade para as bibliotecas/bibliotecários.

#### **4.7.2 Participar de disciplina de forma presencial ou a distância para o aprendizado de habilidades no processo de busca e uso da informação pelos estudantes de cursos de graduação presenciais – UFAL e UFMG**

Os dois grupos de estudantes da UFAL e da UFMG, de diversas áreas do conhecimento, sinalizaram positivamente a participação em uma disciplina com enfoque direcionado à busca e uso da informação.

Nesse contexto, Campello (2009) estabelece a existência de um domínio específico do docente e outro do bibliotecário que podem ser integrados, materializando a aprendizagem dos estudantes. Desse ponto de vista, resultando em uma prática interdisciplinar (CAMPELLO, 2009), possibilitando um deslocamento de intenções no uso da biblioteca, que se torna um espaço de convivência e aprendizagem.

Inevitavelmente, os desafios são amplos, pois imprimem diferentes posicionamentos, envolvendo mudança de comportamento e da prática profissional, ampla discussão sobre a formação do bibliotecário no país, maior debate em torno desse tema entre os cursos de Biblioteconomia e na pós-graduação, como também nos órgãos de classe e pesquisa.

### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As bibliotecas das IFES são instituições sociais que possuem papel preponderante nos caminhos que podem levar a uma mudança de comportamento individual e, conseqüentemente, coletiva nos múltiplos espaços sociais em que os indivíduos materializam suas ações.

Os resultados apresentados, tanto descritivamente como estatisticamente, nesta etapa da pesquisa, revelam que, resguardadas as devidas proporções no âmbito do primeiro grupo de estudantes, apesar dos avanços observados, há necessidade de maior aprofundamento nas práticas de educação de usuários desenvolvidas nas bibliotecas universitárias, pois se mostraram pouco expressivas no formato em que se encontram na construção de habilidades em informação dos graduandos em cursos presenciais nas duas universidades.

O inverso se aplica aos estudantes do segundo grupo das duas instituições, em que se verificou um nível contrário ao primeiro grupo de estudantes para as questões que possibilitam tal habilidade, independentemente das ações/atividades de educação de usuários.

O resultado obtido com os estudantes que participaram das ações/atividades de educação de usuários possibilitou depreender que as dimensões – necessidade, acesso, avaliação, uso e ética/pontos legais relacionados à informação – revelaram lacunas existentes naquelas ações/atividades. Assim, podem servir como indicativos para planejar e delinear conteúdos de futuros programas para proporcionar aos estudantes autonomia e competência

para lidar com a informação e desenvolverem uma cultura informacional para a construção de novos conhecimentos, tendo como referencial os atuais indicadores da *Association of College and Research Libraries* (2000).

## REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Library instruction round table**. Chicago: ALA, c2014. Disponível em: <<http://www.ala.org/lirt/front>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>>. Acesso em: 21 dez. 2015.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Instruction section chronology**. Chicago: ALA, c2014. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/directoryofleadership/sections/is/iswebsite/about/chronology>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

BABBIE, E. R. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

BAX, M. P. As bibliotecas na Web e vice-versa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.3, n.1, p. 5-20, jan./jun. 1998.

BEHRENS, S. J. A conceptual analysis and historical overview of information literacy. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 55, n. 4, p. 309-322, 1994. Disponível em: <[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/41773/crl\\_55\\_04\\_309\\_opt.pdf?sequence=2](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/41773/crl_55_04_309_opt.pdf?sequence=2)>. Acesso em: 11 nov. 2014.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1989.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. **Anales de Documentación**, [Murcia], v. 5, p. 409-435, enero 2002. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2271/2261>>. Acesso em: 12 dez. 2014.

BRUCE, C. S. Information literacy as a catalyst for educational change. In: INTERNATIONAL LIFELONG LEARNING CONFERENCE, 3. 2004. Yeppoon, 2004.

BUNDY, A. (Ed.). **Australian and New Zealand information literacy framework**: principles, Standards and practice. 2nd. ed. Adelaide: ANZIIL, 2004. Disponível em: <<http://www.caul.edu.au/content/upload/files/info-literacy/InfoLiteracyFramework.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2015.

CAMPELLO, B. 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, B. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

COLE, J. Y. Storehouses and Workshops: American Libraries and the uses of knowledge. In: OLESON, A.; VOSS, J. (Eds.). **The Organization of Knowledge in Modern America, 1860-1920**. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1979, p. 374.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero-Revista de Ciência da Informação**, [Rio de Janeiro], v. 11, n. 6, dez. 2010.

Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez10/art\\_07.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/art_07.htm)>. Acesso em: 5 fev. 2014.

DIAS, S. L. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. 2005. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

DIB, S. F.; LIMA, C. R. M. Administração discursiva: uma nova perspectiva para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 92-118, 2013.

DOYLE, C. **Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990**: final report of the National Forum on Information Literacy. Washington, DC: US Department of Education, 1992. Disponível em: <[http://www.ed.gov/databases/ERIC\\_Digests/ed372756.html](http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed372756.html)>. Acesso em: 9 jan. 2015.

DUDZIAK, E. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003)>. Acesso em: 2 dez. 2015.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

FJÄLLBRANT, N.; STEVENSON, M. **User education in libraries**. London: Clive Bingley, 1978.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa *survey*. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000. Disponível em: <<file:///C:/Users/Marcos/Downloads/3503105.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2014.

GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G. Responsabilidade ética e social na produção de periódicos científicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.33-54, abr. 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GILTON, D. L. **Information Literacy Instruction**: A history in context. [S.l.: s.n.] 2012. Disponível em: <<http://www.uri.edu/artsci/lsc/Faculty/gilton/InformationLiteracyInstruction-AHistoryinContext.html>>. Acesso em: 29 out. 2015.

GOMES, M. A.; DUMONT, L. M. M. Possíveis relações entre o uso de fontes de informação e a competência em informação. **TransInformação**, Campinas, v. 27, n. 2, p.133-143, maio/ago. 2015.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

GÜNTHER, H. **Como elaborar um questionário**. Brasília: UnB, 2003. 15 p. (Série Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais). Disponível em: <[www.psi-ambiental.net/pdf/01Questionario.pdf](http://www.psi-ambiental.net/pdf/01Questionario.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2014.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, C. J. Un plan de formación en competencias de información a través de aulas virtuales: análisis de una experiencia con alumnado universitario. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento**, Barcelona, v. 7, n. 2, p. 50-61, jul. 2010.

HORTON JUNIOR, F. W. **Overview of Information Literacy Resources Worldwide**. Paris: Unesco, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2015.

KNAPP, P. B. A suggested program of college instruction in the use of the library. **Library Quarterly**, v. 26, n. 3, p. 224-231, 1956.

KNAPP, P. B. **The Monteith College library experiment**. New York: Scarecrow, 1966.

KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. 2nd. ed. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

LASTRES, H. M. M.; FERRAZ, J. C. Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. In: LASTRES, H. M. M.; ALBAGLI, S. (Orgs.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 27-57.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. rev. atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUBISCO, N. M. L. (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EdUFBA, 2011.

PERRIEN, J.; CHÉRON, E.J; ZINS, M. **Recherche en marketing: méthodes et décisions**. Montreal: Gaetan Morin, 1984.

RADER, H. B. Information literacy 1973-2002: A selected literarute review. **Library Trends**, Illinois, v. 51, n. 2, p. 242-259, Fall. 2002.

SALONY, M. F. The history of bibliographic instruction: Clanging trends from books to the electronic world. **The Reference Librarian**, [S.l.], v. 24, n. 51/52, p. 31-51, 1995. Disponível em: <[http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v24n51\\_06?journalCode=wref20#.UpVSWcRDuW4](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v24n51_06?journalCode=wref20#.UpVSWcRDuW4)>. Acesso em: 15 dez. 2015.

SAMPIERI, R.; COLLADO, C. H.; LUCIO, P. B. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e o bibliotecário mediador da informação na biblioteca universitária. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (Orgs.). **Redes de Conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. p. 360-376.

SILVA, L. V. **Competências em informação dos estudantes de graduação para elaboração dos trabalhos acadêmicos**. 2009. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SILVA, M. N. O. **Educação de usuários: um levantamento de práticas brasileiras em bibliotecas universitárias**. 1995. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, 1995.

SIQUEIRA, I. C. P. Pressupostos para um programa nacional de competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40 n. 3, p. 478-491, set./dez. 2011.

TIEFEL, V. M. Library user education: examining its past, projecting Its Future. **Library Trends**, Illinois, v. 44, n. 2, p. 318-38, Fall. 1995. Disponível em: <[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8026/librarytrendsv44i2h\\_opt.pdf?sequence=1](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8026/librarytrendsv44i2h_opt.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 11 nov. 2015.

UNITED STATES. **President's Science and Advisory Committee. Science, government and information**: the responsibilities of the technical community and the government in the transfer of information. Washington: Government Printing Office, 1963. 52 p. (The Weinberg Report). Disponível em: <<http://garfield.library.upenn.edu/papers/weinbergreport1963.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

ZURKOWSKI, P. G. Integrating america's infostructure. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.l.], v. 35, n. 3, p. 170-178, 1984.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services environment relationships and priorities**. Related Paper, nº 5. Washington: National Commission on Libraries and Information Science, 1974.