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

GT 6 – Informação, Educação e Trabalho

ANÁLISE DAS PRÁTICAS EDUCACIONAIS DOS BIBLIOTECÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COM ENFOQUE NA EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E NA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

ANALYSIS OF THE EDUCATIONAL PRACTICES OF LIBRARIANS IN UNIVERSITY LIBRARIES FOCUSED ON THE EDUCATION OF THE USERS AND ON INFORMATION LITERACY

Marta Leandro da Mata[1], Adriana Rosecler Alcará[2]

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: A pesquisa teve o objetivo de analisar as práticas educacionais realizadas em bibliotecas universitárias por meio da análise de trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias e no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratória, com análise qualitativa e categorial dos dados, de forma a caracterizar as atividades desenvolvidas nas bibliotecas universitárias e os elementos que as constituem. Como resultados, observou-se que as nomenclaturas utilizadas e os tipos de atividades são variados; de forma geral as atividades são organizadas e ministradas por bibliotecários, e às vezes, integradas aos currículos, com existência de parceria com os professores e outros funcionários; entre os conteúdos mais abordados estão a busca e o uso das fontes de informação, a normalização documentária, bem como o uso dos recursos e serviços informacionais da biblioteca. Considera-se que atividades educacionais realizadas em bibliotecas universitárias são importantes para auxiliar no processo de ensino-aprendizagem de seus usuários, no que se refere às habilidades para lidar com o universo informacional.

Palavras-chave: Competência em Informação. Educação de Usuários. CBBD. SNBU. Biblioteca Universitária.

Abstract: *The research analyzes the educational practices in university libraries from the examination of the papers presented at the National Seminar of University Libraries and at the Brazilian Congress of Librarian Science, Documentation and Information Science. Therefore, an exploratory research with qualitative and categorical data analysis was made in order to characterize the educational activities and their elements developed in university libraries. As results of the*

[1] Pós-Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

[2] Professora do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

research, it is possible to point out varied nomenclatures and types of activities; in general, the activities are organized and ministered by librarians, and at times integrated into the curriculum and ministered by teachers and other library employees; among the most discussed contents are the search and use of information sources, the documentary standardization and the use of informational library resources and services. The educational activities in university libraries are considered important in the teaching-learning process of the skills necessary to deal with the informational universe

Keywords: *Information Literacy. Users Education. CBBD. SNBU. University Library.*

1 INTRODUÇÃO

A concepção de formação de usuários realizada nas unidades de informação tem se transformado ao longo do tempo. Anteriormente, era compreendida de forma restrita, formada pelas tradicionais visitas orientadas, pela elaboração de guias e folhetos explicativos ou para a instrução no uso dos catálogos, chegando até o conceito atual de competência em informação (GALLO LEÓN; PEÑALVER MARTÍNEZ, 2006).

A ocorrência das práticas relacionadas à formação de usuários em suas diversas variações é fundamental nas instituições de ensino superior, visto que possuem a finalidade de auxiliar os estudantes no processo de ensino-aprendizagem, especificamente no que se refere ao universo informacional e seus processos, de forma a agregar habilidades, conhecimentos e maior criticidade em sua formação acadêmica. Neste contexto, "a biblioteca universitária se converte em um centro de ação para que os estudantes desenvolvam sua aprendizagem e que administrem a informação e o conhecimento" (PINTO MOLINA; FERNÁNDEZ VALDÉZ, 2010, p. 82, tradução nossa).

O desenvolvimento de atividades para a formação de usuários nas bibliotecas pode ocorrer de várias formas, por meio de disciplinas, de programas, projetos, cursos, entre outros, podendo ser de maneira formal e informal, na modalidade de ensino presencial e/ou à distância. Preferencialmente, que estejam integradas às atividades curriculares dos cursos, aos seus planos de ensino e ao seu projeto pedagógico, ocorrendo de forma contínua e permanente.

Na conjuntura atual, essas atividades são denominadas de competência em informação, que é voltada para o desenvolvimento de habilidades informacionais nos indivíduos, no que diz respeito aos processos informacionais, tais como: acesso, busca, seleção, uso e comunicação da informação de maneira ética. Na década de 1980, essas atividades foram denominadas de educação de usuários, tendo foco na biblioteca, no uso adequado de seus produtos, recursos e seus serviços informacionais, sendo considerada uma precursora da competência em informação.

Contudo, uma das etapas iniciais, antes da execução de tais atividades, é a realização de estudos de usuários e de seu comportamento informacional, uma vez que possibilitam obter um diagnóstico das necessidades informacionais, dos hábitos, fragilidades e debilidades referentes aos processos de busca e uso da informação da comunidade usuária. De modo geral, os estudos de usuários tradicionais estão focados nos sistemas de informação e os de comportamento informacional nos indivíduos. Consequentemente, a finalidade, os objetivos,

o tipo e o conteúdo das atividades educacionais vão definir qual tipo de estudo é o mais adequado a ser realizado.

O tema da competência em informação tem despertado interesse no campo científico e profissional da Ciência da Informação, podendo ser observado por meio dos eventos da área, como, por exemplo, o "I Seminário de Competência em Informação do ENANCIB" (2014), os eventos "I, II, III e IV Seminário de Competência em Informação: Cenários e Tendências" (2011; 2013; 2014; 2015), sendo que os dois primeiros ocorreram, concomitantemente, com o "Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação" (CBBD) e o quarto com o "IV Seminário Hispânico-Brasileiro de Pesquisa em Informação, Documentação e Sociedade". A competência em informação tem sido parte dos eixos temáticos de diversos eventos, além da existência de diversas declarações acerca da temática.

Os trabalhos apresentados nestes eventos voltados para os profissionais da área refletem a percepção e a *práxis* dos bibliotecários acerca das atividades de formação de usuários em instituições de ensino superior no Brasil, possibilitando traçar um diagnóstico da nomenclatura utilizada, dos tipos de atividades, de sua estrutura, dos recursos humanos, físicos e tecnológicos e da integração curricular.

Também possibilita apurar os assuntos que vêm sendo tratados na formação acadêmica dos graduandos de Biblioteconomia, em sua formação posterior, nas atualizações profissionais (educação continuada) por meio de oficinas, de programas de pós-graduação *lacto sensu* e *stricto sensu* e de cursos de educação continuada. Por meio de um diagnóstico realizado por Mata (2014), identificou-se que dos 39 cursos Biblioteconomia, existem 10 que possuem disciplinas de competência em informação e três de educação de usuários. Neste sentido, destaca-se que há uma tendência para aumento de disciplinas específicas acerca destas temáticas.

Neste artigo, procurou-se analisar as práticas educacionais realizadas em bibliotecas universitárias, a partir dos trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) e no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD), tendo-se como objetivos específicos identificar: a nomenclatura utilizada nas atividades educacionais; o tipo de atividade; os recursos humanos, recursos físicos e tecnológicos; a integração da formação de usuários com as atividades curriculares; o conteúdo educacional das atividades e a forma de avaliação da aprendizagem dos estudantes e do programa desenvolvido.

2 DOS PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS AOS PROGRAMAS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A educação de usuários é considerada uma precursora da competência em informação, introduzindo questões acerca da aprendizagem para o uso dos recursos informacionais presentes nas unidades de informação. No contexto brasileiro, o auge das discussões em torno do tema foi nas décadas de 1970 a 1990. Conforme Ota (1990), na década de 1970, devido à criação de diversos cursos de graduação e pós-graduação houve um avanço na educação de usuários no Brasil, bem como trabalhos e artigos publicados a respeito do tema.

O surgimento da educação de usuários na literatura incluía numerosas terminologias, usadas conceitualmente de forma indiscriminada, sendo denominada de orientação bibliográfica, orientação da pesquisa bibliográfica; treinamento de usuários, instrução de usuários e instrução sobre o uso da biblioteca (BELLUZZO, 1989; CUNHA, 1986; DIAS; PIRES, 2005; OTA, 1990).

A tarefa essencial na formação de usuários é, por um lado, informar aos usuários os recursos informacionais existentes no centro de trabalho e, por outro, ensiná-los a utilizar e tirar o máximo de proveito dos mesmos, de forma a que se tornem autônomos (GARCÍA GOMEZ; DÍAS GRAU, 2007). Conforme Santiago e Azevedo Netto (2012, p. 247) a "Educação de usuários de bibliotecas deve ser concebida, de um modo geral, como um conjunto de atividades que proporciona ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para que estes interajam continuamente com o sistema de informação."

Os programas de formação de usuários podem ser desenvolvidos pelos bibliotecários nas unidades de informação. De acordo com Córdoba González (1998, p. 61) "a formação de usuários é uma tarefa que os profissionais da informação devem enfrentar nos diferentes níveis do sistema educativo formal, cujas consequências podem ser observadas posteriormente através de toda a vida da pessoa."

Na visão de Cunha (1986, p. 182), na década de 1980, a principal meta do programa de educação de usuário era "[...] mudar a atitude do usuário em relação aos serviços de biblioteca e suas fontes de informação." Outros fatores que afetam um programa deste tipo são o custo e o tempo. O tempo de uma atividade de instrução varia de menos dispendioso (caso seja usado um meio de comunicação educacional desenvolvido por outra biblioteca) e mais dispendioso (caso seja necessário desenvolver um meio próprio para uma necessidade muito específica de um grupo de usuários). O bibliotecário também despenderá tempo na

seleção de exemplos, no estudo das características das fontes de informação e na preparação de atividades de sala de aula, etc. (CUNHA, 1986).

Ota (1990) considera que para realizar um programa de educação de usuários é necessário: ter planejamento, definir bem os objetivos e metas a serem alcançados e realizar um diagnóstico da realidade da ambiência institucional de cada biblioteca onde se pretende desenvolver o programa. Belluzzo e Macedo (1990) apontam que devem ser realizados estudos que evidenciem as necessidades educacionais e informacionais de cada segmento da comunidade universitária antes de planejar um programa de educação de usuários em bibliotecas universitárias, que por sua vez, envolve a tomada de decisões prévias, tais como:

a) **diagnóstico da realidade institucional:** características da universidade, seus objetivos e programações, áreas envolvidas, especificação da comunidade acadêmica em níveis de graduação e pós-graduação, docentes/pesquisadores, facetas de ensino, pesquisa e extensão.
b) **definição dos objetivos do programa:** definir o comportamento que deve ser alcançado, visando promover a interação do usuário com o sistema de informação.
c) **escolha do conteúdo e das atividades do programa:** devem estar voltados para a importância das bibliotecas, sua organização e uso; fontes de informação, procedimentos de pesquisa bibliográfica.
d) **Seleção dos procedimentos de ensino e recursos:** aulas expositivo-dialogadas, estudo em grupo, leitura programada, discussão, seminário, instrução programada e simulação de problemas. Podem ser utilizados para auxiliar os estudantes os guias de bibliotecas, os folhetos instrucionais, os recursos audiovisuais, a instrução programada, o uso de microcomputadores e outras tecnologias.
e) **avaliação:** tem o propósito de verificar se os objetivos propostos foram atingidos após julgamento valorativo dos resultados e comparação entre ao pretendido e o alcançado.

De modo geral, qualquer atividade desenvolvida nas instituições precisa de planejamento, com a elaboração de um projeto, organizado e coordenado por uma equipe e ter os meios necessários para que possa ser cumprido com o que foi projetado, e necessita de avaliação. Esta última propicia uma retroalimentação, de forma a modificar ou não o planejamento, visto que possibilita verificar se os objetivos foram alcançados (GARCÍA GÓMEZ; DÍAZ GRAU, 2007).

No que se refere à competência em informação, esta pode compreendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades e conhecimentos acerca do universo informacional e

seus processos, de forma a identificar suas necessidades informacionais, acessar, buscar, interpretar, utilizar e comunicar a informação de maneira ética (ABELL et al., 2004).

Johnston e Webber (2007, p. 495, tradução nossa), consideram-na "[...] a adoção de um comportamento informacional adequado para a identificação, através de qualquer canal ou meio, de uma informação que corresponda às suas necessidades informacionais, conduzindo ao uso inteligente e ético da informação na sociedade". Portanto, assemelha-se a um processo de ensino-aprendizagem em que um indivíduo adquire habilidades necessárias para converter-se em cidadão com capacidade suficiente de analisar e avaliar a informação que consulta (GARCÍA GOMEZ; DÍAS GRAU, 2007). Desta forma, acredita-se que:

> É preciso desenvolver ações para sensibilizar gestores, educadores e profissionais da informação no sentido de que trabalhem de forma integrada a fim de se oferecer condições básicas que ultrapassem os muros da mera transmissão de conceitos reprodutores de conhecimento e de informações. Certamente, essa é a grande missão de todos para que a Competência em Informação possa ser de fato uma realidade na vida dos cidadãos como condição *sine qua non* ao desenvolvimento e à inovação. (BELLUZZO; FERES, 2013, p. 19).

A forma recomendada de desenvolvimento de habilidades informacionais nos estudantes é por meio de programas integrados aos currículos dos cursos de graduação e de pós-graduação. De acordo com Campello (2009, p. 82), a implementação de tais programas "[...] implica práticas planejadas, fundamentadas em evidências e teorias, constando de atividades sistemáticas ou sequenciais".

Neste sentido, foram elaboradas várias diretrizes, guias e modelos para auxiliar na implementação de programas nas instituições de ensino superior. A *Association of College & Research Libraries* (ACRL, 2011) publicou *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*, que contém recomendações para a realização dos programas, que, de forma simplificada, pode-se apontar que é constituído por:

- **Planejamento do programa:** devem constar os propósitos do programa junto com a missão educativa da instituição e as necessidades da comunidade; o conteúdo instrucional, articulado com os padrões de competência em informação; teorias de aprendizagem; estrutura do programa e relação com o currículo.
- **Apoio:** referem-se ao apoio financeiro para cobrir todos os gastos do programa, às instalações adequadas, equipamentos e serviços necessários para projetar, reproduzir e atualizar materiais didáticos e orçamento previsto para treinamento dos instrutores.

A ACRL também elaborou as *Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practices: a Guideline* (ACRL, 2012), com base nos programas realizados que tiveram bons resultados. Este documento elenca alguns componentes que devem constar em tais programas, a saber: missão (contribuição e os benefícios aos membros da instituição); metas e objetivos (conforme a missão, metas e objetivos da biblioteca e da instituição; estabelecimento de resultados de aprendizagem dos participantes e forma de avaliação); planejamento (organizar a missão, as metas, os objetivos e a fundamentação pedagógica do programa; planejar os recursos humanos, tecnológicos e financeiros e a avaliação); apoio institucional e financeiro; articulação com o currículo (inclusão das competências a serem adquiridas nos planos de ensino e currículos); colaboração entre bibliotecários, professores e demais profissionais; pedagogia (teorias de aprendizagem e métodos de ensino); pessoal (equipe de trabalho, colaboração entre os membros da instituição); divulgação (formas e instrumentos utilizados para divulgar o programa); e avaliação (resultados de aprendizado alcançados pelos participantes e avaliação geral do programa; pode-se utilizar a avaliação formativa, diagnóstica e somativa).

De forma geral, tratando-se da diferença entre a tradicional formação de usuários e a competência em informação, esta última não se limita a preparar os indivíduos para usar uma instituição ou seus serviços, nem pretende que o usuário se adapte aos seus critérios técnicos ou organizacionais e não se limita a instrução bibliográfica, nas habilidades de busca da informação. A competência em informação inclui a avaliação da informação, de suas fontes e recursos em diversos ambientes, bem como os processos de compreensão, utilização e comunicação da informação. Por exemplo, para usar a informação na tomada de decisões ou gerar novos conhecimentos é preciso utilizar habilidades cognitivas, bem como os aspectos éticos (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2007).

De acordo com Mata (2014), a competência em informação aborda pontos mais amplos que a educação de usuários realizada nas bibliotecas, a saber: integração entre docentes, bibliotecários e demais setores da instituição; integração de conteúdos com os planos de ensino de disciplinas; conteúdos de aprendizagem acerca de um complexo sistema de organização de informações, explorando diversos meios, fontes e ambientes (a biblioteca é considerada mais uma das alternativas); escrita e leitura digital; resolução de problemas por meio da informação para ser usada em diversas situações; aprendizado autônomo; o aprender a aprender. A seguir são apresentados os procedimentos metodológicos para a realização da presente pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória, que tem como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, possibilitando obter uma visão geral acerca de determinado assunto (GIL, 1999). Para tanto, realizou-se um estudo bibliográfico a respeito das atividades educacionais que vem sendo desenvolvidas pelos bibliotecários nas instituições de ensino superior.

O *corpus* desta pesquisa foi composto pelos anais dos seguintes eventos: a) o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), (2010; 2012; 2014); b) Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD), (2011; 2013; 2015). Os eventos ocorrem a cada dois anos, delimitando-se para esta pesquisa as três últimas edições.

Para a coleta e análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdo de Laurence Bardin (2010). Na primeira etapa da coleta de dados, estabeleceu-se contato com todos os trabalhos dos anais dos CBBD e SNBU do período mencionado, de forma a identificar e selecionar aqueles que relatavam as atividades educacionais que vêm sendo exercidas pelos bibliotecários nas instituições de ensino superior. A maioria estava disponível em meio eletrônico, com exceção da edição XXIX do CBBD, com acesso apenas em CD-ROM.

Todos os eixos temáticos foram analisados, utilizando-se como critérios de seleção o título, o tipo de modalidade do trabalho e de busca por palavras-chave[3]. Neste sentido, os títulos dos trabalhos selecionados necessitavam incluir um dos seguintes termos: competência em informação (e seus termos equivalentes)[4], educação de usuários, pesquisa, treinamento, orientação, visita guiada/orientada, pesquisa bibliográfica e capacitação; e/ou as modalidades: por exemplo, programa, projeto, curso, treinamento, disciplina e oficina. Posteriormente, realizou-se a leitura dos resumos e das palavras-chave para verificar sua adequação à temática.

Para a análise dos dados foi utilizada a categorização de Bardin (2010), visando melhor organização dos resultados, com as seguintes categorias: a) Nomenclatura das atividades de formação de usuários; b) Tipos de atividades; c) Recursos Humanos; Recursos Físicos e Tecnológicos; d) Integração da Formação de Usuários com Atividades Curriculares; e) Conteúdo das Atividades de Formação de Usuários; e f) Avaliação das Atividades. Por fim, realizou-se o tratamento dos resultados brutos, de maneira a se tornarem significativos e

---

[3] No caso dos trabalhos do XVII SNBU (2012), só havia a opção de busca por palavras-chave.
[4] Competência Informacional, Alfabetização informacional, Letramento Informacional, Fluência em Informação e Infoeducação.

válidos, permitindo a realização de inferências e adiantar interpretações conforme os objetivos previstos ou que digam respeito a descobertas inesperadas.

Utilizando-se a regra da pertinência, foram eliminados os trabalhos no formato de pôster que possuíam apenas uma página, visto que não tinham informações suficientes para serem analisados.

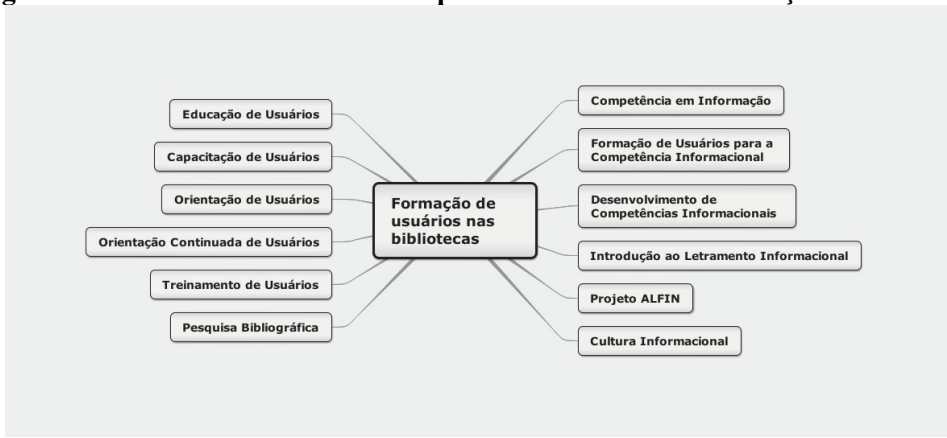
4 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

Nesta seção foram apresentados os resultados dos trabalhos coletados acerca de formação de usuários, em suas diversas variações, nos últimos três eventos do SNBU e no CBBD. Os resultados estão agrupados em categorias com temáticas mais amplas e, em sua maioria, em subcategorias referentes ao SNBU e ao CBBD, que são detalhados a partir dos relatos analisados, podendo ser estes minuciosos ou generalizados. No primeiro evento, foram encontrados 25 trabalhos e no segundo 18 trabalhos. De acordo com a análise dos *sites* de bibliotecas universitárias brasileiras realizada por Uribe Tirado (2012), 249 bibliotecas possuem cursos de formação de usuários. Desta forma, constata-se que há um número muito baixo de trabalhos apresentados sobre essa temática nos dois eventos, principalmente, porque a análise realizada foi dos três últimos eventos.

4.1 Nomenclatura das atividades educacionais realizadas em bibliotecas

Os termos utilizados para designar a formação de usuários foram identificados por meio dos títulos dos trabalhos apresentados no SNBU e no CBBD, possibilitando ter um diagnóstico da nomenclatura e dos profissionais responsáveis por desenvolver tais atividades.

Figura 1 – Nomenclaturas utilizadas para as atividades de formação de usuários



Fonte: Elaborado pelas autoras

As nomenclaturas utilizadas para as atividades de formação de usuários são variadas nos trabalhos analisados no SNBU e no CBBD, seguindo desde a educação de usuários a competência em informação com suas variantes formas de denominação, conforme pode ser visto na figura 1. Ao lado esquerdo da figura estão os termos relacionados à educação de usuários, sendo "capacitação de usuários", "orientação de usuários", "treinamento de usuários" e "pesquisa bibliográfica", entretanto, cada uma destas atividades possui significados diferentes. Tais termos podem ser compreendidos como:

- Orientação no uso da biblioteca: capacitação de usuários na busca e recuperação da informação (LAU, 2006).
- Capacitação de usuários: enfoque na atenção às atitudes informacionais (LAU, 2006).
- Treinamento de usuários: "[...] ações e/ou estratégias de natureza repetitiva, com o intuito de desenvolver determinadas habilidades no usuário" (BELLUZZO; MACEDO, 1990, p. 87).
- Pesquisa bibliográfica: "o ato de indagar, buscar explicações em documentos escritos sobre determinado assunto" (PASQUARELLI; TÁLAMO, 1995, p. 5).

Ao lado direito da figura, encontram-se os termos utilizados para traduzir a *Information Literacy* no contexto brasileiro, tais como "competência em informação", "competências informacionais", "letramento informacional", "cultura informacional" e "ALFIN" (alfabetização informacional). De acordo com Campello (2003) "[...] as mudanças por que tem passado a Biblioteconomia vêm ensejando o surgimento de novos termos que possam representar de forma mais clara as atividades que, na atualidade, são demandadas do profissional da informação", tais como as de formação de usuários. Entretanto, não está no escopo deste trabalho discutir as questões e evoluções terminológicas acerca da formação de usuários, visto que existem pesquisas voltadas especificamente para este assunto, por exemplo, em relação à educação de usuários, pode-se consultar a dissertação de Belluzzo (1989), e de competência em informação, Dudziak (2003).

4.2 Tipos de Atividades

Nos três últimos SNBU foram encontrados 25 trabalhos de formação de usuários em instituições de ensino superior. Tais atividades foram classificadas pelos autores como: cursos, com um total de nove, sendo três deles oferecidos na modalidade à distância e seis presenciais; três oficinas, uma denominada de *workshop*; quatro treinamentos, três projetos, sendo um de extensão em ambiente virtual; três programas; duas disciplinas e um tutorial.

Nos CBBD, identificou-se um total de 18 trabalhos, sendo quatro cursos: dois eram na modalidade à distância, um presencial e um denominado de curso rápido; quatro foram denominados de treinamentos; quatro programas; dois projetos; duas disciplinas, sendo uma apresentada como optativa e; duas visitas guiadas. De acordo com Lau (2007), os encontros, os seminários e as palestras também são maneiras de capacitar o indivíduo de forma que desenvolva a competência em informação.

A ACRL (2012) recomenda que cada instituição desenvolva sua própria programação de instruções junto a programas mais abrangentes, que devem contar com: a) uma estrutura articulada mostrando a correlação entre os componentes do programa; b) relação com o currículo institucional e/ou outras iniciativas (infere-se que possam ser cursos, oficinas, treinamentos, etc.); c) uma progressão de resultados da aprendizagem relacionada ao desenvolvimento de habilidades informacionais, de modo que correspondam aos resultados de aprendizagem complexas ao longo da carreira acadêmica do aluno; d) ir além do primeiro ano ou cursos de educação geral, devendo fazer parte de cursos intensivos, integrados em disciplinas ou mais amplos.

Ressalta-se que o tipo de atividade relatada em alguns trabalhos analisados no SNBU e no CBBD distingue-se do significado conceitual da nomenclatura utilizada. Um programa sistematizado, por exemplo, que poderia ser compreendido no âmbito da competência em informação, por ser constituído de conteúdos acerca do uso da biblioteca, de seus recursos e serviços informacionais, de fontes de informação e seus processos informacionais e normalização de trabalhos acadêmicos, recebeu o nome de "orientação continuada de usuários", que possui um sentido mais limitado.

4.3 Recursos Humanos, Físicos e Tecnológicos

Nesta categoria são descritas as atividades que de alguma maneira possuem integração curricular com os cursos de graduação e pós-graduação, os recursos físicos e tecnológicos utilizados. Os recursos humanos referem-se aos profissionais envolvidos nas atividades de formação de usuários coordenadas e/ou organizadas predominantemente pelos bibliotecários e as que são constituídas por uma equipe, que são descritos conforme o detalhamento apresentado nos trabalhos analisados.

No SNBU, a maioria das atividades de formação de usuários é organizada, implementada e executada por bibliotecários, podendo variar a quantidade de profissionais envolvidos de um até quatro, visto que essas questões dependem da estrutura da biblioteca e da pré-disposição da instituição para a realização deste tipo de trabalho. De forma

generalizada, há menção a equipe de serviço de atendimento aos usuários e de orientação à normalização e, algumas vezes, contou-se com a participação de auxiliares e determinados profissionais, como, por exemplo: bolsistas, monitores, mestrandos, representantes/instrutores de bases de dados e tutores virtuais.

Há atividades que são elaboradas desde o planejamento até a aplicação de forma colaborativa, tendo-se um trabalho em equipe. Observou-se que no planejamento de curso houve a participação de professores junto à equipe de bibliotecários e da Comissão de Graduação. Em um projeto, foi realizada uma parceria com a coordenação pedagógica e com o corpo docente. Em uma disciplina, os responsáveis pela instrução eram a equipe da biblioteca e a professora responsável pela disciplina. Um curso ministrado à distância atua com uma equipe interdisciplinar, um analista de sistemas, uma pedagoga, uma coordenadora e duas tutoras. Outro curso, oferecido nesta modalidade, foi composto por um técnico de informática, dois bibliotecários-documentalistas, uma auxiliar de biblioteca e uma pedagoga, além da contribuição dos demais servidores da biblioteca.

No CBBD, a maioria das atividades é realizada por bibliotecários também, porquanto, em muitos trabalhos faz-se menção ao sistema integrado de bibliotecas, à biblioteca, aos funcionários da biblioteca, ao serviço de biblioteca e ao serviço de referência. No que se refere ao trabalho colaborativo, um curso foi desenvolvido por um grupo de pesquisa na área de saúde junto com bibliotecários. Em um programa, em certas ocasiões, a aulas eram ministradas pela equipe da biblioteca e em outras eram contratados professores da própria instituição; outro programa contou com suporte de 17 bibliotecários e com estudantes multiplicadores (que eram treinados para ministrá-los também). No que diz respeito a um projeto, este foi desenvolvido de maneira conjunta com bibliotecários, auxiliares de biblioteca, docentes, pesquisadores e discentes. Já em um treinamento à distância, no planejamento e na execução, houve uma parceria entre bibliotecários, um jornalista do setor de comunicação (criação do conteúdo) e profissionais de tecnologia de informação e comunicação (criação do aplicativo).

De forma geral, por meio da análise dos relatos em ambos os eventos, observa-se que os bibliotecários são os maiores responsáveis pela realização das atividades de formação de usuários em suas várias modalidades, contando com o apoio de auxiliares, de funcionários da biblioteca e, em algumas vezes, funcionários de outros setores, dependendo do tipo de atividade e da modalidade em que é oferecida. De acordo com Mata, Casarin e Marzal (2016), a princípio, o bibliotecário é um dos profissionais mais preparados para trabalhar a

competência em informação, visto que sua formação contribui para o desenvolvimento de habilidades ligadas ao universo e aos processos informacionais.

O trabalho conjunto com outros profissionais é fundamental para o êxito das atividades de formação de usuários e para o desenvolvimento de habilidades informacionais nos estudantes. Recomenda-se a colaboração entre vários profissionais para o planejamento e execução de tais atividades, como os bibliotecários, os professores, administradores, coordenadores de curso, especialistas em docência, tecnólogos e outros segmentos, conforme as necessidades, de modo a formar uma equipe (ACRL, 2012).

No que diz respeito aos recursos tecnológicos utilizados pelos instrutores, tanto no SNBU quanto no CBBD, eles são semelhantes, a saber: computador, acesso à internet, acesso ao portal de periódicos da CAPES, retroprojetor multimídia, ambiente de aprendizagem virtual (por exemplo, *Moodle*). Em muitas atividades são oferecidos materiais de apoio aos participantes, que são os *folders*, com toda a programação da atividade, vídeos tutoriais, *slides* das apresentações e planilhas do Excel com exercícios. Em um trabalho do CBBD houve um diferencial: utilizou-se a literatura de cordel como recurso didático para o uso consciente do acervo pelos usuários e funcionários da instituição.

Nos relatos de ambos os eventos, as atividades ocorrem na biblioteca, em laboratórios de informação e/ou em auditórios, bem como em plataformas de aprendizagem *online*. Somente em um trabalho do SNBU foi mencionada a metodologia de ensino utilizada pelos instrutores, sendo a aula expositiva e dialogada. Para Uribe Tirado (2014, p. 7), as bibliotecas devem "[...] contar com os recursos financeiros, tecnológicos e documentários (fontes de informação) necessários para o bom desenvolvimento do programa e aproveitar os recursos disponíveis na instituição". Nos padrões da ACRL (2012), recomenda-se que o programa possua, basicamente, ferramentas instrucionais para sua consecução, como um laboratório de informática, projetor multimídia, impressora e acesso à internet. Em um nível de maior amplitude, que possua *software* para a criação de tutoriais, quadro branco, *software* para a criação de guias *online* e capacidade para realizar gravações em sala de aula.

4.4 Integração da formação de usuários com atividades curriculares

Esta categoria se refere à integração das atividades de formação de usuários com os currículos dos cursos, com os planos de ensino de disciplinas e/ou com o projeto político pedagógico dos cursos. A partir disso, apresentou-se o tipo de atividade e a forma de integração das atividades dos trabalhos analisados em ambos os eventos.

No SNBU, dos 25 trabalhos analisados, em nove foi mencionado o modo de integração das atividades junto aos currículos. Desta forma, cinco cursos possuíam diversas formas de integração, a saber: junto a uma disciplina de graduação em Medicina; junto a várias disciplinas de graduação; para os alunos de graduação e de pós-graduação em Enfermagem; por meio de um projeto da Pró-Reitoria de Graduação, destinado a todos os ingressantes; aos estudantes de iniciação científica e, posteriormente, aos mestrandos. Em outra instituição, uma oficina estava inclusa no projeto político pedagógico do curso de Enfermagem. Já em um dos projetos mencionados havia um trabalho colaborativo entre a biblioteca, a coordenação pedagógica e o corpo docente de um programa da instituição "Programa Jovem Aprendiz". Eram oferecidas duas disciplinas em instituições distintas: uma era destinada aos alunos de graduação, constituindo-se de módulos, sendo denominada "Introdução à Medicina e suas especialidades", a outra era oferecida aos estudantes de pós-graduação, cujo nome era "Tópicos especiais em Ciências Médicas: Base de dados e normalização acadêmica". Neste sentido, evidenciou-se que a maioria das atividades é destinada para a área de saúde.

No CBBD, dos 18 trabalhos analisados, em sete foi mencionada a forma de integração das atividades junto aos currículos. Em um curso, ocorre junto a uma disciplina pós-graduação na área da saúde. Em dois programas, um era por meio de treinamentos realizados em disciplinas por representantes de cursos da graduação e da pós-graduação; outro possui parceria e colaboração entre a equipe da biblioteca e o corpo docente. No âmbito de um projeto, as atividades eram desenvolvidas em formato de disciplinas para estudantes que ingressam na universidade. Especificamente, existem duas disciplinas: uma na área de Enfermagem e outra optativa de "Acesso às Fontes de Informação Científica". Existe ainda um treinamento, sendo atividade obrigatória em alguns planejamentos semestrais de professores.

As formas de articulação e integração das atividades de formação de usuários com os cursos de graduação e de pós-graduação são variadas. Em alguns casos, apresenta-se de maneira bem estruturada, quando vinculadas às disciplinas ou formato de disciplina, sendo uma atividade regular e permanente. Em outras, são atividades ligadas a projetos, treinamentos, com possibilidades de continuidade. De acordo com Uribe Tirado (2014), deve-se "aproveitar todas as oportunidades que as diferentes faculdades possam dar para a presença, desenvolvimento e/ou integração curricular de um programa ALFIN/CoInfo [...]", sendo assim, todas as formas de integração são fundamentais para auxiliar no desenvolvimento de habilidades informacionais junto aos estudantes.

4.5 Conteúdo das Atividades de Formação de Usuários

As atividades foram organizadas em três subcategorias, com os temas de: "Fontes de Informação" (tipo de fontes e processos informacionais), "Normalização de Trabalhos Acadêmicos" e "Biblioteca: Uso, Recursos e Serviços Informacionais". No SNBU, tratando-se da primeira subcategoria, foram utilizadas diferentes bases dados, por exemplo, LILACS, MEDLINE, EMBASE, SCOPUS, *Web of Science*, PubMed, Portal BVS; catálogos de bibliotecas; bibliotecas digitais e virtuais, como Biblioteca Virtual de Saúde e SCIELO; Bibliotecas digitais de teses e dissertações, da própria instituição e do IBICT; Portal de periódicos Capes e Portal BVS; *E-books*; Recursos da Web 2.0 para Atualização Científica. Os processos informacionais referem-se à introdução da metodologia científica, técnicas para elaboração de revisão de literatura; conceitos básicos acerca das tipologias de fontes de informação, estratégias e recursos de busca e orientações para o planejamento da pesquisa, levantamento bibliográfico em bases de dados com acesso gratuito e pago. A segunda subcategoria possui enfoque no uso das normas da ABNT para trabalhos acadêmicos, *Endnote/Endnote Web* e *Mendeley*. A terceira, referente à biblioteca, aborda sua estrutura, normas, regulamentos, acervo físico e digital, produtos e serviços oferecidos em geral.

No CBBD, na primeira subcategoria foram usadas as bases de dados LILACS, MEDLINE, SCOPUS, *Web of Science*, Pubmed e *Science Direct,* etc; catálogos de bibliotecas; bibliotecas digitais e virtuais, sendo a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e o SCIELO; bibliotecas digitais de teses e dissertações; Portal de Periódicos da Capes e Portal Regional da BVS; *E-books*; recursos da Web 2.0. No que diz respeito aos processos informacionais, foram abordadas as técnicas de pesquisa, avaliação da informação e uso ético da Informação; fontes de informação gerais e específicas da área, bem como a forma mais adequada de realizar buscas nessas fontes; operadores booleanos, construção de estratégias de busca, entre outros. Na segunda subcategoria, conteúdos voltados às normas de documentação da ABNT e ao *EndNote Basic* (*plugin Cite While You Write*). No tocante à biblioteca, abordam-se questões acerca do *website* da biblioteca; sobre o horário de funcionamento e regulamento; produtos e serviços oferecidos; organização do acervo (mapa das estantes), visitas guiadas, localização de informações disponíveis no formato impresso, serviço de comutação bibliográfica e por empréstimo entre bibliotecas, entre outros.

Nos trabalhos analisados em ambos os eventos, observa-se que a maioria das atividades de formação de usuários aborda conteúdos acerca das fontes de informação e de seus processos informacionais. Em segundo lugar, aborda conteúdo acerca da normalização e

em alguns sobre a biblioteca, seus produtos, recursos e serviços informacionais. Normalmente, o conteúdo é exposto, seguido de uma parte prática. Além do que em determinadas instituições os três temas são englobados nas atividades de formação de usuários.

Para auxiliar na criação dos conteúdos nos programas, pode-se utilizar o *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (ACRL, 2000) e *Australian and New Zealand Information Literacy Framework: Principles, Standards and Practices* (BUNDY, 2004), visto que contém temas a serem abordados nos programas, padrões, indicadores de rendimentos e diversos resultados de aprendizagem voltado para estudantes de ensino superior.

4.6 Avaliação das atividades de formação de usuários

Esta categoria diz respeito aos métodos realizados para avaliar a formação de usuários, contemplando as atividades realizadas pelos estudantes e a modo de avaliar o programa no todo. Nos trabalhos analisados do SNBU, para avaliar o aprendizado dos participantes foram utilizados vários recursos, tais como: leitura de textos científicos relacionados ao conteúdo de cada aula; questionário com perguntas fechadas; um exercício sobre como localizar obras do acervo no catálogo local; elaboração de um projeto de pesquisa com tema de interesse do aluno; atividades lúdicas (palavras cruzadas, jogos de frases desordenadas e jogo de ligação); comparação referente ao total de empréstimo realizado em determinados períodos; elaboração de referências das obras e artigos encontrados de acordo com a NBR 6023/2002; aplicabilidade das normas NBR 10520/2002 e NBR 14724/2011 em trabalhos de conclusão de curso (TCC) e/ou dissertações; um formulário específico, aplicado ao término de cada evento, considerando as variáveis de apresentação, de mediação e de absorção do conteúdo; exercícios relativos aos assuntos abordados; indicadores de participação e aproveitamento; frequência e participação em sala de aula. Em um curso foi explicado que a avaliação é realizada ao longo de todo o processo de ensino-aprendizagem. A maioria dos exercícios era realizada com o uso do computador e com acesso à internet.

Nas atividades realizadas na modalidade de ensino à distância, a avaliação era realizada pelo acompanhamento nas plataformas de aprendizagem *online*, tais como acesso aos tutoriais, realização dos exercícios, participação nos *chats* e fóruns de discussão e, em algumas atividades, era aplicado um formulário de início das atividades e provas *online*.

No CBBD, somente em cinco trabalhos foi mencionado o método de avaliação dos participantes, que ocorre por meio de pesquisa em determinadas fontes de informação,

formatação prática de trabalhos acadêmicos e realização de pesquisas acerca dos temas de suas dissertações e teses e das referências destas pesquisas conforme ABNT. Em um projeto, a metodologia utilizada é baseada em estudos de caso, provocados por problemas pontuais. Em um curso oferecido na modalidade à distância, com atividades práticas de formatação de trabalhos acadêmicos; com prova *online* e participação nos fóruns de discussão, exige-se que os participantes somem sete pontos (7,0) para receber certificado de curso de extensão fornecido pela instituição.

Tanto no SNBU quanto no CBBD, as ações para avaliar a atividade em seu todo consistem na aplicação de questionário com participantes das atividades e/ou com professores. Neste sentido, em alguns questionários e formulários estavam incluídos aspectos referentes ao alcance dos objetivos propostos, questões relacionadas aos conhecimentos prévios do usuário em relação à temática; aos ministrantes (didática pedagógica, domínio do conteúdo, forma apresentação do tema, qualidade do material), conteúdo, recepção, divulgação, adequação do local, data, carga horária, satisfação dos usuários quanto às atividades e sua importância, além de um espaço para sugestões e comentários. Os resultados obtidos auxiliam no aprimoramento das próximas atividades de formação de usuários. Em um dos programas, a avaliação do todo é feita em cada módulo. A efetividade do programa é mensurada por meio de um formulário aplicado ao término de cada oficina ministrada, considerando as variáveis de apresentação, de mediação e de absorção do conteúdo.

Em um aspecto amplo, Mata (2012), com enfoque na competência em informação, menciona que a avaliação é essencial em atividades de formação de usuários, sendo uma das fases mais complexas, envolvendo duas vertentes: a avaliação da aprendizagem dos estudantes e avaliação do programa. Por meio desta, torna-se possível verificar se o programa foi bem sucedido, se os objetivos estabelecidos foram alcançados e, principalmente, se houve a aquisição das habilidades informacionais pelos participantes, o desempenho dos membros envolvidos e suas implicações para a instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades de formação de usuários desenvolvidas nas bibliotecas universitárias contribuem no processo ensino-aprendizado dos estudantes, desenvolvendo habilidades, atitudes e conhecimentos acerca do universo informacional e de seus processos, de forma a aplicá-los para a realização dos trabalhos acadêmicos, projetos de pesquisas e, posteriormente, em sua vida profissional, social e pessoal.

É importante identificar as práticas de formação de usuários que estão sendo realizadas pelos bibliotecários e demais profissionais, por meio de eventos como o SNBU e o CBBD, voltados para os profissionais da área, em que há a divulgação de relatos de experiência que vêm sendo implementadas nas bibliotecas. Isso possibilita um diagnóstico das atividades de formação de usuários, desde atividades esporádicas até as mais sistemáticas, que possuem integração com os currículos dos cursos de graduação e de pós-graduação.

De modo geral, as atividades são variadas, incluindo disciplinas, cursos presenciais e à distância, programas, projetos, oficinas, treinamentos e visitas guiadas. A nomenclatura utilizada para designá-las também é diversificada, com atividades mais tradicionais e, historicamente, mais consolidadas, tais como capacitação de usuários, orientação aos usuários, treinamento de usuários e educação de usuários. Os outros termos refletem melhor as condições sociais atuais, com um novo olhar para a formação de usuários em um contexto com constantes transformações, que é a competência em informação, a competência informacional, o letramento informacional e a alfabetização em informação.

Uma quantidade considerável das atividades de formação de usuários estava integrada aos currículos, porém não era a maioria. No que se referem ao conteúdo, os assuntos mais abordados foram as fontes de informação, seguido de normalização e de recursos e serviços informacionais da biblioteca e, na maioria, realiza-se algum tipo de avaliação dos participantes e uma avaliação geral da atividade por meio da aplicação de questionários com as participantes.

Outro aspecto importante a ser destacado diz respeito aos estudos de usuários e de comportamento informacional, que são realizados antes das atividades de formação dos usuários para subsidiar o planejamento das mesmas. Na maioria dos trabalhos analisados de ambos os eventos não consta a realização desses estudos. Constatou-se que poucas vezes foram aplicados instrumentos com esse objetivo aos participantes, e os que foram tinham o propósito de identificar suas dificuldades, suas expectativas, sugestões e, outras vezes, observava-se o comportamento dos usuários em relação ao acervo, de forma a identificar a necessidade de criação de programas para que os recursos disponíveis fossem utilizados com maior frequência.

Para concluir, pode-se afirmar que todos os tipos de atividades de formação de usuários que estão sendo realizadas nas bibliotecas são importantes, mostrando uma preocupação dos profissionais acerca do uso das bibliotecas, de seus recursos e serviços informacionais pelos usuários, bem como para o conhecimento da existência de diversas fontes de informação, seus tipos e para o desenvolvimento de habilidades informacionais.

Essa pesquisa terá continuidade, porquanto que faz parte de um projeto de âmbito maior.

Os resultados aqui apresentados darão subsídios para o planejamento de ações e programas voltados à formação de habilidades informacionais, que farão parte de futuras investigações.

REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: a guideline. ALA: 2012. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/characteristics>. Acesso em: 20 abr. 2016.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries. Chicago: ALA, 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesinstruction >. Acesso em: 20 abr. 2016.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Information literacy competency for higher education. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html > Acesso em: 06 jan. 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, c1977. 226p.

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 Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 1/4, p. 78-111, jan./ dez., 1990.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. Prefácio internacional. In: _____. **Competência em informação:** de reflexões a lições aprendidas. São Paulo, FEBAB, 2013. p. 14-17.

BUNDY, A. **Australian and New Zealand information literacy framework**: principles, standards and practice. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: http://www.caul.edu.au/infoliteracy/InfoLiteracyFramework.pdf.> Acesso em: 26 mar. 2016.

CAMPELLO, Bernadete dos Santos. 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.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação de usuários. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 175-188, Jul./dez. 1986.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2004.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

GALLO LÉON, J. P.; PENÃLVER MARTÍNEZ, Á. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: biblioteca regional de Murcia, 1996-2006. **Educación y Biblioteca**, n. 156, p. 101-106, 2006.

GARCÍA GÓMEZ, J.; DÍAZ GRAU, A. Formación de usuários y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. In: GÓMEZ DE LA IGLESIA, R. (Ed.). **Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales.** Vitória-Gasteiz: Grupo Xabide, 2007. p. 215-217.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Alfabetización informacional: cuestiones básicas. **Anuário ThinkEPI**, p. 43-55, 2007.

JOHNSTON , Bill; WEBBER, Sheila. Como podríamos pensar: alfabetización informacional como una de la era de la información. **Anales de documentación**, Murcia, n. 10, p. 491-504, 2007.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente.** Boca del Rio, México: IFLA, 2007.

MATA, M. L. Aspectos da avaliação da Competência Informacional em instituições de ensino. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 141-154, jan./ jun. 2012.

MATA, M. L. **A inserção da competência informacional nos currículos dos cursos de Biblioteconomia no Brasil e nos cursos de Informação e Documentação na Espanha.** 2014. 197 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

MATA, M. L.; CASARON, H.C.S.; MARZAL, M. Á. A competência informacional como disciplina curricular na formação de bibliotecários na Espanha e no Brasil. **Anales de Documentación**, v. 19, n. 2, 2016.

OTA, M. E. C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez., 1990.

PASQUARELLI, M. L. R; TÁLAMO, M. F. G. M. Sobre a questão da designação terminológica da disciplina orientação bibliográfica. **Ciência da Informação**, v. 2, n. 2, 1995.

PINTO MOLINA, M; FERNÁNDEZ VALDÉS, M. M. Alfabetización informacional, innovación y evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo**. Ibersid,** p. 81-91, 2010.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 246-248, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/835>. Acesso em: 30 mar. 2016.

URIBE TIRADO, A. La alfabetización informacional en las bibliotecas universitaria de Brasil: visualización de los niveles de incorporación desde la información publicadas en sus sitios web. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1., p. 134-152, jan./mar. 2012.

URIBE TIRADO, A. 75 lições aprendidas de programas de competência em informação em universidades da Ibero-America: 2009-2013. **REBECIN:** Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação, v. 1, n. 2, p. 4-18, jul./dez. 2014.