

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**KARINE RAYANE DA SILVA OLIVEIRA**

**EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO ESTADO  
DE ALAGOAS**

**MACEIÓ  
2022**

**KARINE RAYANE DA SILVA OLIVEIRA**

**EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO ESTADO  
DE ALAGOAS**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Marcos Aurélio Gomes

**MACEIÓ  
2022**

**Catálogo na fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**

Bibliotecário: Cláudio César Temóteo Galvino – CRB4/1459

- O48e      Oliveira, Karine Rayane da Silva.  
             Educação de usuários em bibliotecas universitárias no estado de Alagoas /  
             Karine Rayane da Silva Oliveira. – 2022.  
             49 f.: il.
- Orientador: Marcos Aurélio Gomes.  
             Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) –  
             Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação  
             e Artes. Maceió, 2022.
- Bibliografia: f. 41-45.  
             Apêndices: f. 46-49.
1. Educação de usuários. 2. Estudos de usuários. 3. Competência em informação.  
4. Biblioteca universitária. I. Título.

CDU: 025-052

FOLHA DE APROVAÇÃO

Karine Rayane da Silva Oliveira

Educação de usuários em bibliotecas universitárias no estado de Alagoas

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas.

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes (Orientador)

---

Prof<sup>a</sup>. Ms<sup>a</sup>. Clarice Vanderlei

---

Prof<sup>a</sup> Ms<sup>a</sup>. Lívia Aparecida Ferreira Lenzi

Aprovada em 20 de janeiro de 2022.

*A minha família.*

## AGRADECIMENTOS

A meu ver, sem fé não é possível ir muito longe. A fé é certeza, confiança e acalento. É a certeza que é possível alcançar os sonhos. Assim, sou grata a Deus por ser o meu bálsamo, minha razão em meio ao caos, por ter me conduzido até o encerramento deste ciclo e por ter colocado no meu caminho pessoas que muito me ajudaram.

Certa vez vi esta frase do professor Leandro Karnal: *“É você quem vai fazer o seu diploma, ninguém vai fazer por você. Se o professor for ótimo, melhor; Se o professor for ruim, supere-o; Se a instituição existe, use - a para chegar ao seu objetivo”*. Então, percebi que sou abençoada, pois tive a sorte de ser instruída por professores excelentes.

Então, deixo um agradecimento especial:

Ao Prof. Marcos Aurélio Gomes, meu orientador, pelo incentivo, pela paciência e atenção, pelo apoio e por dedicar o seu tempo ao meu trabalho.

A todo o corpo docente do Curso de Biblioteconomia, pelos ensinamentos e incentivo. Sou honrada pelos conhecimentos que colhi.

À Universidade Federal de Alagoas e os servidores técnico-administrativos, por todo o apoio na minha jornada acadêmica.

Aos meus pais Severina e Claricio por serem minha base e principal motivação para conquistar meus sonhos.

A meu irmão Gustavo pelo incentivo e pelos cuidados durante a elaboração deste trabalho.

A Rodrigo Linhares, por estar ao meu lado e por me fazer ter confiança nas minhas decisões.

À Psicóloga Rívia, por me ajudar a apaziguar a ansiedade e incentivar o encerramento deste ciclo acadêmico.

Aos amigos Evyla Christine, Hannah Thaís, Eugênio Rocha e Ane Caroline, por estarem ao meu lado e pelas contribuições tão necessárias e importantes nesta trajetória.

A todos os colegas de turma que compartilharam dos inúmeros desafios que enfrentamos.

*“Educação não muda o mundo. Educação muda as pessoas. Pessoas transformam o mundo”.*

*Paulo Freire*



## RESUMO

A Educação de Usuários é uma atividade que proporciona a interação entre os usuários e os recursos informacionais presentes em uma biblioteca. Este estudo objetiva analisar o serviço de educação de usuários promovido nas bibliotecas universitárias, tendo como *locus* da pesquisa a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e o Centro Universitário Cesmac (CESMAC). Pesquisa classificada como exploratória, sendo o estudo de caso o método aplicado. Possui abordagem quali-quantitativa. Para o delineamento da pesquisa utilizou-se a Sinopse Estatística da Educação Superior - 2019, elaborada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, a fim de delimitar as instituições investigadas. Aplicou-se um questionário eletrônico para coleta de dados. Por meio dos resultados, evidenciou-se que o serviço de educação de usuários está sendo ofertado nas bibliotecas. No entanto, ainda requer atenção e investimentos, dado que as bibliotecas não possuem um programa formal direcionado para a promoção da educação de usuários e não realizam estudos de usuários como instrumento para auxiliar o desenvolvimento desse serviço, por não dispor de recursos humanos suficientes. A pesquisa contribui para uma reflexão acerca da essencialidade do serviço de educação de usuários na formação dos sujeitos, bem como para enfatizar a importância da atuação do bibliotecário e da biblioteca no processo de ensino-aprendizado dos estudantes.

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

## ABSTRACT

Users Education is an activity that provides interaction between users and the informational resources present in a library. This study aims to analyze the users education service promoted in university libraries, having as locus of research the Federal University of Alagoas (UFAL) and the Cesmac University Center (CESMAC). Research categorized as exploratory, being the case study the method applied. It has a qualitative and quantitative approach. For the design of the research it was used the Statistical Synopsis of Higher Education - 2019, developed by the National Institute of Educational Studies and Research Anísio Teixeira, in order to delimit the investigated institutions. An electronic questionnaire was applied for data collection. Through the results, it got evident that the users education service is being offered in libraries. However, it still requires attention and investment, as libraries do not have a formal program aimed at promoting users education and do not carry out users studies as a tool to assist the development of services, as they do not have enough human resources. The research contributes to a reflection about the essentiality of the users education service in the subjects' education, as well as to highlight the importance of the librarian's and the library's role in the students' teaching-learning process.

**Keywords:** Users education; Users studies; Competence in information; University library.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Quantitativo de Instituições de Ensino Superior - IES conforme o perfil e o local onde se insere na Região Nordeste...	33
Tabela 2 -	Quantitativo de Instituições de Ensino Superior - IES conforme o perfil e o local onde se insere no Estado de Alagoas.....	34
Tabela 3 -	Quantitativo de cursos presenciais e a distância e discentes matriculados na Região Nordeste e no Estado de Alagoas... ..	35

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Diretrizes básicas para a formulação de programas de educação de usuários para bibliotecas universitárias no Brasil.....	22
Quadro 2 -	Information literacy - conceitos.....	27
Quadro 3 -	Competência em informação - normas e indicadores da ACRL.....	30

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL	<i>Association of College and Research Libraries</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
BC CESMAC	Biblioteca Central do Centro Universitário Cesmac
BC UFAL	Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas
BE	Biblioteca Escolar
BU	Biblioteca Universitária
CEFET	Centros Federais de Educação Tecnológica
CESMAC	Centro Universitário Cesmac
COINFO	Competência em Informação
IES	Instituições de Ensino Superior
IF	Instituto Federal
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS... ..</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b>	<b>Estudos de usuários.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2</b>	<b>Programas de Educação de Usuários... ..</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>A Origem do Conceito.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2</b>	<b>Competência em Informação no Contexto Educacional... ..</b>	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS... ..</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas... ..</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Biblioteca Central do Centro Universitário Cesmac... ..</b>	<b>38</b>
<b>4.3</b>	<b>Coleta de dados... ..</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS... ..</b>	<b>45</b>
	<b>REFERÊNCIAS... ..</b>	<b>47</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO... ..</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias são espaços que buscam alinhar-se aos objetivos das Instituições de Ensino Superior (IES) as quais encontram-se vinculadas, logo buscam apoiar as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão. A partir desse entendimento percebe-se que as bibliotecas, notadamente, universitárias, estabelecem diversas estratégias, entre as quais destaca-se capacitar seus usuários para desenvolver maior autonomia ao utilizarem os recursos de informação – espaços, fontes, serviços, entre outros. Nesse contexto, insere-se o serviço de Educação de Usuário.

Na literatura da área da Biblioteconomia, a educação de usuários é apontada como a ação de promover da melhor forma a interação entre o usuário e os recursos informacionais disponíveis na biblioteca. Para Belluzzo (1989, p. 37) a educação de usuários, pode ser compreendida como “[...] processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação”. Dessa forma, a principal finalidade da educação de usuários parece ser de despertar habilidades as quais permitirão que os usuários se tornem indivíduos autônomos e críticos no processo de obtenção e uso da informação nos mais variados contextos. Todavia, surge uma questão: qual unidade de informação caberia realizar o desenvolvimento de tais habilidades? De antemão, vale ressaltar que as bibliotecas, independentemente de tipologia, desde a sua origem, é um espaço propício para o ensino e instrução (RABELLO; ALMEIDA JUNIOR, 2020). Mas, uma resposta mais imediata que se possa fornecer a tal questionamento seria a biblioteca escolar, por ser essa que desde cedo pode possibilitar a “[...] criança/adolescente/jovem[que] aumente seus conhecimentos, sua capacidade crítica e reflexiva [...]” (CALDIN, 2005, p. 163).

No contexto do ensino Souza, Cavalcante e Bernardino (2009) observam que a prática da leitura é iniciada na escola, e que tem a função de estimular o ato de ler e a busca pelo saber, proporcionando novos métodos no desenvolvimento cognitivo dos indivíduos.

O Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar (2002) reforça que a biblioteca escolar tem a missão de promover serviços que apoiem o ensino e aprendizado da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem usuários críticos da informação em todos os formatos e meios.

À vista disso, pode-se considerar que o processo de educação de usuários poderia se iniciar a partir da biblioteca escolar (BE). Contudo, muitas vezes isso não acontece por ausência ou até mesmo pela precariedade dessas, principalmente no Brasil. Ferraz (2009), apresenta um cenário em que a maioria das bibliotecas escolares brasileiras passam por grandes problemas, tais como infraestrutura deficitária, acervo bibliográfico desatualizado, espaço inapropriado e recursos humanos sem qualificação. O país ainda carece de bibliotecas escolares, principalmente, nas redes de ensino público repassando a responsabilidade de atendimento das necessidades de informação dos estudantes para a biblioteca pública que, por sua vez, “[...] não está preparada e equipada para atender essa demanda [...]” (FREITAS; SILVA, 2014, p. 131). Consequentemente, o usuário que não dispor dos serviços da biblioteca escolar como também da biblioteca pública tenderá a ter mais dificuldade ao desempenhar de maneira eficaz as atividades de ensino e pesquisa exigidas no ensino superior, à vista disso poderá afetar o seu desempenho acadêmico. Logo, fica a encargo da biblioteca universitária (BU) a incumbência de promover por meio dos serviços voltados ao aprendizado de métodos e técnicas de busca e acesso à informação o apoio as necessidades acadêmicas dos discentes, ou seja, proporcionar um ambiente de aprendizagem. Assim, a educação de usuário parece indicar um meio em que o usuário possa aprender a aprender por meio da informação. Mas, a educação e/ou formação de usuários está sendo promovida nas bibliotecas universitárias, mais especificamente no Estado de Alagoas?

Diante da discussão apresentada, o presente estudo foi realizado considerando os seguintes objetivos: 1-) objetivo geral: analisar o serviço de educação de usuários promovido nas bibliotecas universitárias, tendo como *locus* de pesquisa a Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e do Centro Universitário Cesmac (CESMAC); 2-) objetivos específicos: mapear a existência de programas, ações e/ou atividades desenvolvidas para a educação de usuários; identificar se as bibliotecas



realizam estudos de usuários como estratégia para o desenvolvimento dos serviços de educação de usuários; e investigar o papel dos bibliotecários envolvidos no planejamento das ações de educação de usuários, bem como se as ações estão inseridas nas práticas pedagógicas das instituições acadêmicas que as bibliotecas investigadas encontram-se vinculadas.

Este estudo baseia-se no pressuposto de que a inexistência de ações de educação de usuários nas bibliotecas universitárias de Alagoas pode interferir diretamente no desempenho técnico-cognitivo dos estudantes.

A escolha pela temática e por essas unidades pode ser justificada a partir de duas vivências enquanto discente do curso de Biblioteconomia da UFAL. A primeira, como usuária da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC UFAL) e a segunda por exercer posteriormente estágio nas bibliotecas de duas IES, ou seja, BC UFAL e BC CESMAC.

Para um melhor desencadeamento deste trabalho, foram estruturadas seis seções. A primeira seção, a Introdução, apresenta a importância do serviço de educação de usuários para as bibliotecas, com ênfase na biblioteca universitária, a questão problema, como também os objetivos.

O segundo capítulo, aborda os conceitos de Educação de Usuários presentes na literatura científica, as características do serviço e os procedimentos para ofertá-lo aos usuários da melhor forma. Destaca-se que instrumentos como estudos de usuários e programas formais de educação de usuários são indispensáveis para alcançar as contribuições e que a educação de usuários pode proporcionar para o aprendizado dos indivíduos.

A terceira seção, discorre sobre a Competência em Informação, apresentando as definições por meio de um referencial teórico abrangente, as características e a relação com a educação de usuários.

O quarto capítulo, intitulado Procedimentos Metodológicos, revela qual a amostra selecionada para elaborar o estudo, isto é, as bibliotecas estudadas, o universo de pesquisa, as estratégias que foram utilizadas, os instrumentos de pesquisa e o método aplicado para obter os resultados.

No quinto capítulo, são apresentados os dados que foram obtidos na pesquisa

e a análise e interpretação desses dados. Passo fundamental para concluir a investigação proposta.

Por fim, tem-se o sexto capítulo, as Considerações Finais do estudo e as contribuições que este proporcionará para a sociedade.

## 2 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Os usuários são o elemento essencial da biblioteca, haja vista que os produtos e serviços da mesma são desenvolvidos para atender suas necessidades e demandas de informação. Todavia, para que as mesmas sejam atendidas de forma eficiente e satisfatória, faz-se necessário que seja estabelecido um canal de comunicação consistente entre a biblioteca e o usuário. Nessa perspectiva, é crucial que a biblioteca planeje e desenvolva ações que tenham como finalidade a interação e a capacitação dos usuários para o devido acesso e uso dos recursos de informação ofertados.

À vista disso, a educação de usuários é uma atividade que proporciona a interação entre os usuários e a biblioteca, despertando nos usuários mudanças de comportamento, e estimulando o desenvolvimento de habilidades e aptidões que os tornem independentes, competentes e críticos no processo de obtenção e uso da informação.

Os estudos de Belluzzo (1989), Córdoba Gonzáles (1998), Dias e Pires (2004) apontam que a temática educação de usuários é abordada sob diferentes terminologias na literatura brasileira, alguns autores a denominam como orientação de usuários, orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução bibliográfica e treinamento de usuário. Entretanto, os autores ressaltam que esses termos possuem concepções próprias.

Para Belluzzo (1989) educação de usuários é o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados frente ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação com o sistema de informação. Orientação bibliográfica é apontada como a ação de esclarecer o usuário sobre a organização da biblioteca como o *layout* e serviços ofertados. Treinamento de usuários são as ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades no usuário por este desconhecer situações específicas de uso da biblioteca. E instrução bibliográfica é a descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores, para o usuário manejar eficientemente os recursos informacionais da biblioteca.

Em face do exposto, entende-se que as expressões educação de usuários, orientação bibliográfica e treinamento de usuário, estão associadas a ação de

possibilitar ao usuário o uso adequado dos recursos informacionais disponíveis na biblioteca.

Vale destacar que as bibliotecas trilharam um longo caminho para chegar nessa fase mais pedagógica. Tendo em consideração o período do paradigma custodial, definido pelos autores Silva (2006) e Duarte (2012) como o período marcado pela centralização da guarda de registros do conhecimento e da preservação da memória, no qual o usuário foi descaracterizado e desconsiderado das práticas profissionais das bibliotecas.

Araújo (2013, p. 12) salienta que "[...] o foco, estava, então, nos registros de conhecimento, e as atividades desenvolvidas nas bibliotecas envolviam a busca de melhores técnicas para a guarda, manutenção e conservação do acervo".

Em vista disso, a atuação do bibliotecário era puramente tecnicista. Todavia, De Lucca e Pinto (2019, p.174) apontam que "[...] a partir da década de 1930, emergiu uma nova agenda de pesquisas e práticas da Biblioteconomia, que compreendeu o desenvolvimento de teorias sobre o papel social das bibliotecas". A partir disso, as bibliotecas passaram a ser consideradas um importante instrumento para vencer alguns problemas da sociedade relacionados à formação dos indivíduos.

Nesta função educativa, o bibliotecário é o agente responsável por promover por meio da utilização da biblioteca e seu acervo, a leitura, a formação do leitor e o uso adequado das tecnologias digitais de comunicação e informação. Desta forma, o bibliotecário enquanto educador oferece uma educação voltada para a aprendizagem contínua e prática da competência em informação em todos os componentes do sistema educacional (CAVALCANTE; BONALUMI, 2014).

Conforme as autoras mencionadas acima, as ações formais de educação de usuários surgiram nos Estados Unidos no início do século XX, em virtude dos bibliotecários americanos se preocuparem em ensinar aos usuários que estavam iniciando no universo da leitura e da escrita como usar as bibliotecas e suas coleções. Nesse país, por volta dos anos 1980 a educação de usuários tornou-se uma verdadeira indústria, conforme observado por Davinson (1979 apud GROGAN, 1995). Percebe-se então, a importância que se reveste tal serviço no âmbito das bibliotecas.

A literatura da área da Biblioteconomia revela que as ações de educação de usuários devem ser planejadas pela biblioteca e podem ocorrer de forma simples. Conforme Dudziak, Gabriel e Vilela (2000, p. 8) "[...] vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica".

Cabe ressaltar que essas atividades fazem parte da realidade de uma biblioteca universitária, e precisam ser aplicadas na rotina da mesma. Contudo, embora pareçam serviços simples, faz-se necessário compreender que não basta somente disponibilizá-los na biblioteca, é fundamental que essas atividades sejam planejadas com o intuito de possibilitar o entendimento do usuário acerca dos recursos informacionais disponíveis, para estimular um bom desempenho acadêmico e profissional.

Para realizar o planejamento das ações de educação de usuários é fundamental que a biblioteca conheça o perfil e as necessidades do seu público. Nesse sentido, o estudo de usuários parece ser um excelente instrumento para obter essas informações.

## **2.1 Estudo de Usuários**

Para Corrêa (2014, p. 24) usuários

[...] referem-se tanto aos sujeitos utilizadores dos serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação, quanto aos sujeitos que, independente de frequentarem essas unidades, acessam e usam a informação em seus diferentes suportes e nos mais diferentes canais. Trata-se um dos objetos de estudos e pesquisas na área que mais têm recebido atenção por parte de cientistas da informação e de bibliotecários, o que faz muito sentido se considerarmos que a figura do 'usuário' representa a razão de ser de todos os esforços para organização e disponibilização da informação.

Assim, os estudos de usuários tornaram-se um importante aliado para o campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, haja vista que, conforme Almeida (2000) são essenciais para o processo de avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca, pois fazem parte do processo de planejamento e tomada de decisões.

Dessa forma, o estudo de usuário é fundamental para melhor compreensão e satisfação das necessidades informacionais dos usuários, pois caracterizam-se como “[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Segundo Wilson- Davis (1977 apud CUNHA, 1982) os estudos de usuários podem ser de dois tipos, estudos da abordagem tradicional, os quais são centrados na biblioteca e investigam como as bibliotecas e os centros de informação estão sendo utilizados; e estudos da abordagem alternativa, são centrados no usuário e investiga como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir suas pesquisas.

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam que as razões para realização de estudo de usuários são:

- a) o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação; b) subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos; c) verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação; d) conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma); e) planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais; f) dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

Nesse sentido, o estudo de usuário objetiva melhorar os produtos e serviços ofertados pela biblioteca, visto que, consiste na ação de investigar com a intenção de conhecer, entender e verificar as necessidades informacionais e uso de informação.

Para desenvolver estudo de usuários, em geral, utilizam-se métodos de pesquisa psicossociológica que são aplicados por meio de entrevistas e questionários previamente planejados. Os principais métodos e técnicas são: métodos em pesquisa social; levantamento de opiniões; pesquisa de *Survey*; técnica do incidente crítico; método de Delphi; *Sense-Making Approach*; e estudos de comunidades científicas (DIAS; PIRES, 2004).

É importante destacar que para promover uma educação de usuários de forma adequada e eficiente na biblioteca, faz-se necessário realizar estudo de usuários regularmente e montar uma política e/ou programa de educação de usuários coerente com a realidade local da comunidade. Pois, por meio dos estudos de usuários que se obtém informações que possibilitam além do planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços, como também informações relacionadas “[...] à **educação de usuários** e à **formação do usuário** e ao letramento ou alfabetização informacional, que buscam instruir os usuários no sentido de auxiliar aqueles que precisam se familiarizar com as novidades da era da informação digital” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 59, grifo nosso).

## 2.2 Programas de educação de usuários

Azevedo e Dumont (2020, p. 129) ressaltam que as atividades de educação de usuários devem ser realizadas

[...] a partir de programas de educação de usuários, que partem da diversidade de interesses e de conhecimentos prévios e que motivam os usuários a utilizar os recursos informacionais presentes nas bibliotecas ou sistemas de informação, estejam onde estiverem, independentemente de seu suporte.

De acordo com Belluzzo (1989) os programas de educação de usuários compreendem o conjunto de ações planejadas e desenvolvidas continuamente conforme as características e necessidades do usuário para que a biblioteca seja um instrumento educativo para interiorizar comportamentos adequados nos usuários no tocante ao uso eficiente dos recursos informacionais.

Ainda conforme Belluzzo (1989) para planejar as diretrizes de um programa de educação de usuários em bibliotecas universitárias deve-se ter em mente elementos como: o diagnóstico da realidade, considerando o ambiente, a comunidade acadêmica e os executores do programa; a definição dos objetivos, de modo geral consistem em promover a interação do usuário com o sistema de informação, dando-lhes oportunidades para aquisição de conhecimento e o desenvolvimento de habilidades para o uso adequado da biblioteca; e a escolha de conteúdos e atividades do programa (validade, flexibilidade, significação, possibilidade de elaboração pessoal e utilidade).

Quadro 1 - Diretrizes básicas para a formulação de programas de educação de usuários para bibliotecas universitárias no Brasil

(Continua)

Etapas	Ações
<b>Diagnóstico</b>	<p><b>Ambiente</b> - macroanálise institucional (natureza jurídica da instituição, objetivos, missão/visão, recursos, programas e projetos de pesquisas existentes, o quantitativo de docentes e discentes e os níveis de ensino) e a microanálise, que se refere à BU para compreender seus pontos fortes/fracos relacionados aos recursos (humanos, materiais, físicos e tecnológicos). <b>Comunidade</b> - identificar as necessidades de cada segmento da comunidade acadêmica, para subsidiar o(s) programa(s).</p> <p><b>Executor(es)</b> - aqueles incumbidos da realização do(s) programa(s). Não se restringe aos bibliotecários. A parceria entre bibliotecário e docente se configura como uma estratégia vantajosa, pois o primeiro domina a prática relacionada à informação (espaços, fontes e recursos) e o segundo a especificidade de uma área.</p>
<b>Objetivos</b>	<p>A partir da etapa anterior, os objetivos buscam refletir mudanças de comportamento desejadas, formas de ensino-aprendizagem e avaliação. Os objetivos são relevantes, pois a condução do programa será desenvolvida para tentar atingir o que se deseja por meio da explicitação dos objetivos. Quando amplos, os objetivos estão relacionados a proporcionar ao usuário maior compreensão com a unidade de informação e as formas de acesso aos recursos informacionais, dessa maneira, proporcionando possíveis mudanças nas estruturas para o estabelecimento de um novo comportamento: estrutura cognitiva - aquisição de conhecimento e a percepção; estrutura socioemocional - envolve aspectos afetivos, atitudinais e valores; e estrutura psicomotora - relacionada ao conjunto de habilidades motoras e manuais. Os objetivos específicos focariam as diversas situações “[...] de ensino-aprendizagem da realidade diagnosticada, dos diferentes níveis da comunidade em foco” (BELUZZO; MACEDO, 1990, p. 90).</p>
<b>Conteúdo e Atividades</b>	<p>Os conteúdos deverão ser direcionados ao complexo ambiente da biblioteca e seus recursos. Deve-se considerar mais uma vez a comunidade que se pretende atingir, pois a distinção entre calouros X veteranos X docentes é necessária para determinar o conteúdo e a forma (palestra, visita orientada, cursos curriculares ou não).</p>
<b>Procedimentos e Recursos</b>	<p>Deve-se planejar o programa considerando os objetivos a serem alcançados, recursos disponíveis, perfil dos usuários, período - carga horária, atividades em grupo X individuais e, ainda, por meio de</p>



Quadro 1 - Diretrizes básicas para a formulação de programas de educação de usuários para bibliotecas universitárias no Brasil

(conclusão)

	quais métodos os programas serão desenvolvidos (aulas, palestras, seminários, entre outros).
<b>Avaliação</b>	Por meio de instrumentos (observação, entrevistas, questionários, entre outros) pode-se verificar se os objetivos foram alcançados. Devem-se considerar as mudanças desejadas no comportamento dos usuários, levando-se em conta as estruturas cognitivas, socioemocional e psicomotora.

Fonte: Gomes (2016).

Os programas de educação de usuários podem ser classificados como formais e informais. Conforme as autoras Dias e Pires (2004) os programas de usuários de cunho formal caracterizam-se como um processo contínuo que tem por objetivo a interação usuário-unidade de informação, o uso eficaz das fontes de informação e materiais existentes e a orientação básica para a apresentação de trabalhos científicos. Ao passo que os programas de usuários informais compreendem as palestras e visitas orientadas para novos usuários, possuem o objetivo de orientar quanto ao uso da biblioteca, divulgar os recursos disponíveis e contatar inicialmente os funcionários do serviço.

Em síntese, o objetivo geral de um programa de educação de usuários, é promover a interação do usuário com o sistema de informação, dando-lhes oportunidade para a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de hábitos, atitudes adequadas quanto ao uso da biblioteca e dos recursos informacionais com autonomia (BELLUZZO, 1989).

A educação do usuário vai além dos limites da biblioteca. Envolve comportamentos que compreende a integração do usuário ao meio social, à medida que interage com outros indivíduos e constrói, em coletivo, experiências informacionais que incluem os processos de identificação, seleção, busca, localização e avaliação, resultando em um processo genérico de construção de conhecimento (DE LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019).

Diante dessas perspectivas, nota-se que as bibliotecas não podem ser entendidas apenas como espaços destinados à guarda de livros, mas devem ser vistas como detentoras da função educativa relacionada ao ambiente informacional,

tendo o usuário como ponto central. Para Tiefel (1995 apud GOMES, 2016), há uma expansão do termo educação de usuários para a inclusão de um novo conceito, a competência em informação. Dessa forma, entender os aspectos dessa competência é essencial para o desenvolvimento de novas instruções para a educação de usuários.

### 3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A trajetória da competência em informação (CoInfo) está relacionada com as modificações sociais, educacionais e econômicas advindas da reestruturação dos meios de produção gerados pelas inovações tecnológicas. O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), induziu novos processos e produtos em todos os setores da sociedade. Com a expansão das fontes e recursos informacionais foi possível perceber que ter acesso à informação não é mais suficiente. Sendo necessário empregar técnicas que permitam aos indivíduos fazer um filtro das informações acessadas para utilizá-las de forma eficiente e ética.

Com o desenvolvimento da Ciência e Tecnologia o conceito foi sendo ampliado e adequado, e atualmente vem intensificando o seu papel junto ao contexto das redes, tornando o compartilhamento de informação como uma competência essencial para a construção de conhecimento. Para Fleury e Fleury (2000, p. 17) “[...] competência é um saber agir responsável e reconhecido, o que implica em mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos, habilidades que agreguem valor à organização e valor social ao indivíduo”.

Nesse cenário, surge o movimento da competência em informação com o objetivo de formar pessoas que sejam capazes de determinar a natureza e a extensão da sua necessidade informacional, que saibam identificar e manusear as fontes de informação nos diversos suportes e formatos com efetividade, que saibam avaliar a informação com criticidade, lógica e ética, pessoas capazes de comunicar a informação com o propósito de criar novas informações e novas demandas para continuar seu aprendizado e apresentem intervenções inteligentes (DUDZIAK, 2001).

Seu intuito é permitir lidar com as questões de excesso de informação decorrente da geração acelerada de informação, bem como auxiliar os indivíduos a transformar a informação em conhecimento, capacitando-os a adquirir e utilizar as informações adequadas para cada necessidade de forma eficaz.

De acordo com Vitorino e Piantola (2009, p. 134)

[...] para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] pessoas competentes informacionais são aquelas que aprenderam a aprender.

Cabe lembrar que a competência em informação não possui uma única definição para o termo, no entanto, o conceito surgiu com o advento da Sociedade da Informação e foi utilizado como uma atividade voltada principalmente para o público usuário de bibliotecas (DUDZIAK, 2008).

### 3.1 A Origem do conceito - Competência em informação

A origem da discussão sobre a Coinfo, surgiu em 1974, quando o bibliotecário Paul Zurkowski apontou o termo *information literacy* no relatório *The information service environment relationships and priorities* (DUDZIAK, 2003). Cabe ressaltar que o termo *information literacy* não foi traduzido do mesmo modo em outros países e, por causa disso, a recuperação de pesquisas sobre a temática torna-se muitas vezes complexa. Na literatura científica encontram-se as expressões *information literacy* em inglês, em francês têm-se *maîtrise d'information*, e *alfabetización informacional*, *alfabetización en información*, *competência informacional*, em espanhol, além de *desarrollo de habilidades informativas (DHI)* no México (HATSCHBACH; OLINTO, 2008).

No Brasil, existem algumas expressões que já foram relacionadas à *information literacy*, como **letramento informacional**, **alfabetização informacional**, **competência em informação** e **habilidade informacional**. Todavia, conforme Gasque (2010) embora esses conceitos estejam relacionados entre si, não devem ser empregados como sinônimos, porque representam ações, eventos e ideias distintas. Para melhor esclarecer as diferenças entre os conceitos, a autora apresenta uma breve descrição dos conceitos, conforme Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 – *Information literacy* – Conceitos

(Continua)

Termo	Conceito
<b>Letramento informacional</b>	Processo de aprendizagem voltado para o desenvolvimento de competências para buscar e usar a informação na resolução de problemas ou tomada de decisões. O letramento informacional é um processo investigativo, que propicia o aprendizado ativo, independente e contextualizado; o pensamento reflexivo e o aprender a aprender ao longo da vida. Pessoas letradas têm capacidade de tomar melhores decisões por saberem selecionar e avaliar as informações e transformá-las em conhecimento aplicável.
<b>Alfabetização informacional</b>	Refere-se à primeira etapa do letramento informacional, isto é, abrange os contatos iniciais com as ferramentas, produtos e serviços informacionais. Nessa etapa, o indivíduo desenvolve noções, por exemplo, sobre a organização de dicionários e enciclopédias, de como as obras são produzidas, da organização da biblioteca e dos significados do número de chamada, classificação, índice, sumário, autoria, bem como o domínio das funções básicas do computador – uso do teclado, habilidade motora para usar o mouse, dentre outros. O ideal é que a alfabetização informacional se inicie na educação infantil.
<b>Competência informacional</b>	Refere-se à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação. Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e

Quadro 2 – *Information literacy* – Conceitos

(Conclusão)

	eficientemente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos.
<b>Habilidade informacional</b>	Realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência. Para o aprendiz ser competente em identificar as próprias necessidades de informação, por exemplo, é necessário desenvolver habilidades de formular questões sobre o que deseja pesquisar, explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre o assunto, delimitar o foco, identificar palavras-chave que descrevem a necessidade de informação, dentre outras.

Fonte: Gasque (2013).

Valetim (2020) aponta que no país, as expressões letramento informacional e alfabetização informacional são mais utilizadas pelo campo Educação, haja vista que o termo letramento informacional vincula-se ao papel educativo do bibliotecário e as teorias construtivistas que permeavam a área da educação que estavam relacionadas a aprendizagem independente, aprendizagem ao longo da vida e ao pensamento crítico (DUDZIAK, 2003; CAMPELLO, 2009), e alfabetização informacional se fundamenta na construção de conhecimento pela criança de modo que proporcione a criação de competências voltadas para a atitude crítica e a capacidade para tomar decisões (AUSEBEL, 1963; 1968 *apud* VALETIM, 2020).

A autora destaca a expressão competência informacional estava sendo utilizada por muitos pesquisadores, mas que os pesquisadores brasileiros adotaram a expressão competência em informação por duas questões, a primeira porque após diversos debates chegou-se ao consenso que quem é competente em alguma coisa é o sujeito e não a informação, e a segunda após a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) realizar um estudo exaustivo em 2014, que contou com a participação de pesquisadores do mundo inteiro para definir a tradução de *information literacy* para vários países, e para o Brasil, foi definida a expressão competência em informação (HORTON, 2014 *apud* VALETIM, 2020).

Embora a competência em informação esteja presente em diferentes áreas do conhecimento, como educacional, tecnológica, política e organizacional, neste estudo aborda-se a competência em informação voltada para o contexto educacional.

### **3.2 Competência em Informação no Contexto Educacional**

As bibliotecas tiveram maior visibilidade e interação com o público após o surgimento de iniciativas como o serviço de referência, bem como das ações voltadas à educação de usuários. Conforme as autoras Ottonicar, Valetin e Feres (2016) a partir do momento em que as bibliotecas escolares foram motivadas pelas Teorias da Educação, e passaram a priorizar métodos de aprendizagem focados no aluno, os bibliotecários foram vistos como profissionais que podem contribuir com as novas estratégias de ensino relacionadas à informação.

A iniciativa da *American Library Association* (ALA) em 1984, ao publicar o documento *Libraries and the learning society: Papers in response to a nation at risk*, reiterou atuação da biblioteca escolar voltada para o 'aprender a aprender'. Além disso, objetivou estimular competências e habilidades para acessar, buscar e usar a informação, capacidade imprescindível para viver em uma sociedade complexa (CAMPELLO, 2003).

Belluzzo (2008) salienta que a biblioteca escolar deve ter relação direta com a escola e deve estar inserida em um contexto de aprendizagem ao longo da vida, reconhecendo que o trabalho integrado de professores e bibliotecários é um fator determinante para que isso ocorra de forma eficiente.

A *Association of College and Research Libraries* (ACRL) definiu um conjunto de normas e indicadores para a competência em informação educacional. Os quais serão apresentados a seguir no quadro 3.

## Quadro 3 – Competência em informação- Normas e indicadores da ACRL

(Continua)

**Norma 1:** O aluno competente em informação determina a natureza e a extensão das informações necessárias.

Indicadores:

1. O aluno competente em informação define e articula as necessidades informacionais.
2. O aluno competente em informação identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação.
3. O aluno competente em informação considera os custos e os benefícios de adquirir as informações necessárias.
4. O aluno competente em informação reavalia a natureza e a extensão das necessidades de informação.

**Norma 2:** O aluno competente em informação acessa as informações necessárias de modo eficaz e eficiente.

Indicadores:

1. O aluno competente em informação seleciona os métodos de investigação ou sistemas de recuperação de informação mais adequados para acessar as informações necessárias.
2. O aluno competente em informação constrói e implementa estratégias de busca eficazes.
3. O aluno competente em informação recupera informações online ou in loco, usando uma variedade de métodos.
4. O aluno competente em informação refina a estratégia de busca, se necessário.
5. O aluno competente em informação extrai, registra e gerencia as informações e suas fontes.

**Norma 3:** O aluno competente em informação avalia as informações e suas fontes de modo crítico e incorpora as informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores.

Indicadores:

1. O aluno competente em informação resume as principais ideias a serem extraídas da informação selecionada.
2. O aluno competente em informação articula e aplica critérios iniciais para avaliar tanto a informação quanto suas fontes.
3. O aluno competente em informação sintetiza as principais ideias para a construção de novos conceitos.
4. O aluno competente em informação compara novo conhecimento com conhecimentos prévios para determinar o valor agregado, contradições ou outras características relacionadas à informação.
5. O aluno competente em informação determina se o novo conhecimento tem impacto sobre o próprio sistema de valores e toma medidas para reconciliar as diferenças.



Quadro 3 – Competência em informação- Normas e indicadores da ACRL

(Conclusão)

<p>6. O aluno competente em informação valida sua compreensão e interpretação das informações, por meio de interlocuções com outros indivíduos, profissionais e/ou especialistas de áreas especializadas.</p> <p>7. O aluno competente em informação determina se a estratégia de busca inicial deve ser revista.</p>
<p><b>Norma 4:</b> O aluno competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação de modo eficaz para cumprir um propósito específico.</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O aluno competente em informação aplica a nova informação antes da concepção e criação de um produto ou de seu desempenho profissional.</li> <li>2. O aluno competente em informação revisa o processo de desenvolvimento do produto ou desempenho.</li> <li>3. O aluno competente em informação comunica o produto ou o desempenho de modo eficaz aos outros.</li> </ol>
<p><b>Norma 5:</b> O aluno competente em informação compreende muitas das questões econômicas, jurídicas e sociais que envolvem o acesso e uso de informações, e usa as informações de maneira ética e legal.</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O aluno competente em informação compreende muitas das questões éticas, legais e socioeconômicas que cercam a informação e as tecnologias de informação e comunicação.</li> <li>2. O aluno competente em informação segue as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas éticas relacionadas ao acesso e uso de recursos informacionais.</li> <li>3. O aluno competente em informação reconhece o uso de fontes de informação para comunicar um produto ou desempenho.</li> </ol>

Fonte: Ottonicar, Valentim, Feres (2016).

Perante o exposto, conforme Belluzzo (2008, p.13) o trabalho de professores e bibliotecários devem se basear nas seguintes ações:

Preparação de diretrizes básicas para iniciativas conjuntas sob o enfoque das necessidades da sociedade da informação e dos princípios da Competência em Informação, uma atividade intra-curricular. Definir as condições para que tais iniciativas possam ser apoiadas por políticas e pelas comunidades assistidas. Implementar e criar mecanismos de manutenção e avaliação das práticas pedagógicas e informacionais.

Nesse sentido, é necessário que professores e bibliotecários desenvolvam estratégias educacionais e informacionais com o intuito de tornar o processo de

aprendizagem mais independente, visando melhorar continuamente os métodos de ensino-aprendizagem.

De modo geral, a competência em informação propicia aos alunos a capacidade de aprender de maneira mais independente, e de usar recursos tecnológicos para realizar o acesso e a busca da informação mais qualificada para seu uso e aplicação, além disso, desenvolve o pensamento crítico, uma vez que permite que o indivíduo selecione apenas as fontes de informação de interesse da pesquisa.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de analisar o serviço de educação de usuários promovido nas bibliotecas universitárias do Estado de Alagoas, esta pesquisa foi classificada como exploratória e estabeleceu-se o estudo de caso como método, no tocante ao delineamento da pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, haja vista que se realizou com base nos estudos existentes sobre a temática, e conforme Gil (2002, p.44) "A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado[...]".

No que concerne a pesquisa exploratória, Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p. 28) apontam que "[...] envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisa, e assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso".

O estudo de caso, é apontado por Yin (2005) como a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro do contexto da realidade. Por meio do estudo de caso é possível identificar as características de uma realidade específica, a qual nesta pesquisa serão as bibliotecas universitárias da Universidade Federal de Alagoas e do Centro Universitário Cesmac.

Quanto à natureza da pesquisa, o levantamento dos dados se deu por meio de uma abordagem quali-quantitativa. A pesquisa qualitativa é considerada por Kauark, Manhães e Medeiros (2010) como a interpretação dos fenômenos que não podem ser traduzidos em números e não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, é descritiva. Ao passo que a pesquisa quantitativa, considera o que pode ser quantificável e traduz em números as opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

Em conformidade com essa afirmação, Freitas *et al.* (2000) afirmam que ao se combinar a pesquisa quantitativa e a qualitativa, ambas oportunizam uma representação mais abrangente para o problema, permitindo aliar diferentes métodos e/ou técnicas.

Para o delineamento da pesquisa foram consideradas as Instituições de Ensino Superior (IES), quanto ao levantamento das instituições, utilizou-se a Sinopse Estatística da Educação Superior - 2019, elaborada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2019).

A partir disso, foram realizados alguns recortes em virtude da complexidade e extensão da publicação uma vez que compreende uma listagem única de todas as Universidades, Centros Universitários, Faculdades, Institutos Federais- IF e Centros Federais de Educação Tecnológica- CEFET do país. Visto que o objeto da pesquisa se concentrou nas instituições de ensino superior e como o quantitativo das mesmas corresponde a um número bastante expressivo, foi realizado o primeiro recorte seguindo os seguintes critérios: a) identificar a quantidade dessas instituições na Região Nordeste, excluindo as demais regiões; b) apontar o quantitativo das instituições de acordo com o perfil; e c) apontar a quantidade dessas instituições na capital e interior. A partir desses critérios, se elaborou a Tabela 1.

Tabela 1 – Quantitativo de Instituições de Ensino Superior- IES conforme o perfil e o local onde se insere na Região Nordeste

(*Continua*)

Nordeste	Total Geral	Capital	Interior
IES	593	252	341
Universidade	40	22	18
Pública	33	15	18
Federal		9	9
Estadual		6	9
Municipal		-	-
Privada	7	7	-
Centro Universitário	63	40	23
Pública		-	-
Federal		-	-
Estadual		-	-
Municipal		-	-
Privada	63	40	23
Faculdade	479	180	299
Pública	19	1	18
Federal	-	-	-
Estadual	1	1	-
Municipal	18	-	18
Privada	460	179	281
IF e CEFET	11	10	1
Pública	11	10	1

Tabela 1 – Quantitativo de Instituições de Ensino Superior- IES conforme o perfil e o local onde se insere na Região Nordeste

	<i>(Conclusão)</i>		
Federal	11	10	1
Estadual	-	-	-
Municipal	-	-	-
Privada	-	-	-

Fonte: Adaptado de (INEP, 2020).

O segundo recorte foi realizado a partir do Estado. Selecionou-se o Estado de Alagoas em função de ser o local de origem desta pesquisa. Foram seguidos os mesmos critérios adotados na tabela 1, os quais correspondem a: 1) identificação do quantitativo de instituições de ensino superior no Estado de Alagoas, excluindo os demais Estados; 2) apontar o quantitativo dessas instituições de acordo com o perfil; e c) precisar a quantidade dessas instituições na capital e interior. A partir desses critérios, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 – Quantitativo de Instituições de Ensino Superior- IES conforme o perfil e o local onde se insere no Estado de Alagoas

*(Continua)*

Alagoas	Total Geral	Capital	Interior
IES	31	19	12
Universidade	3	2	1
Pública	3	2	1
Federal	1	1	-
Estadual	2	1	1
Municipal	-	-	-
Privada	-	-	-
Centro Universitário	4	4	-
Pública	-	-	-
Federal	-	-	-
Estadual	-	-	-
Municipal	-	-	-
Privada	4	4	-
Faculdade	23	12	11
Pública	-	-	-
Federal	-	-	-
Estadual	-	-	-
Municipal	-	-	-

Tabela 2 – Quantitativo de Instituições de Ensino Superior- IES conforme o perfil e o local onde se insere no Estado de Alagoas

(Conclusão)

Privada	23	12	11
IF e CEFET	1	1	-
Pública	1	1	-
Federal	1	1	-
Estadual	-	-	-
Municipal	-	-	-
Privada	-	-	-

Fonte: Adaptado de (INEP, 2020).

O terceiro recorte, foi realizado, de acordo com a tabela 3, para indicar quais as instituições de ensino superior do Estado de Alagoas possuem o maior quantitativo de cursos e discentes matriculados nas modalidades de ensino presencial e a distância.

Tabela 3 – Quantitativo de cursos presenciais e a distância e discentes matriculados na região Nordeste e no Estado de Alagoas

(Continua)

IES	Cursos Presenciais	Cursos a Distância	Matrículas Presenciais	Matrículas a Distância
Nordeste	3.424	618	723.926	128.590
Alagoas				
Universidade Federal de Alagoas- UFAL	88	11	24.172	1045
Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas- UNSISAL	12	3	1.626	356
Centro Universitário Cesmac- CESMAC	23	1	9.381	63
Faculdade Figueiredo Costa- FIC	5	1	497	1

Tabela 3 – Quantitativo de cursos presenciais e a distância e discentes matriculados na região Nordeste e no Estado de Alagoas

(Conclusão)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas- IFAL	21	4	2.917	669
--	----	---	-------	-----

Fonte: Adaptado de (INEP, 2020).

A partir da análise das tabelas, constatou-se que em virtude do quantitativo de instituições de ensino superior, cursos ofertados e alunos matriculados no Estado de Alagoas seria inviável realizar a pesquisa em todas as unidades devido a dispersão geográfica das mesmas, limitação dos recursos disponíveis para a realização do estudo, e o prazo para finalização da pesquisa e apresentação dos resultados.

Diante disso, decidiu-se que comporiam a pesquisa as bibliotecas universitárias das duas maiores IES do Estado de Alagoas, a Universidade Federal de Alagoas - UFAL e o Centro Universitário Cesmac - CESMAC, devido ao quantitativo de cursos ofertados e alunos matriculados, conforme apontado anteriormente na tabela 3.

#### 4.1 Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas

A Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC UFAL), uma biblioteca pública federal, teve sua inauguração em 04 de abril de 1990, para atuar como unidade de apoio acadêmico e órgão diretor e orientador das atividades do Sistema de Bibliotecas da UFAL- SIBI-UFAL, conforme o art. 9º do Regimento Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, 2022).

A BC UFAL, objetiva oferecer informações técnico-científicas, literárias e artísticas como suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade, bem como possibilitar o acesso e a disseminação da informação. Além disso, visa coletar, processar, armazenar e difundir o conhecimento gerado e editado na comunidade acadêmica (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, 2022).

A BC também é uma das unidades responsáveis por apoiar o Repositório Institucional da UFAL- RIUFAL, na manutenção e desenvolvimento de suas atribuições (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, 2022).

Dentre os serviços ofertados na BC UFAL estão o catálogo online do acervo, acesso e orientação para o uso das bases de dados online, acesso e treinamento em Bases e Portal de Periódicos, levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica, empréstimo domiciliar e empréstimo entre bibliotecas, visita orientada, catalogação na fonte, orientação aos usuários na elaboração de trabalhos em computadores e normalização de documentos segundo ABNT e serviços de fotocópia (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, 2022).

No tocante à estrutura física, a Biblioteca Central da UFAL possui um espaço físico global de 4.800 m<sup>2</sup>, distribuídos em três pavimentos, o subsolo, térreo e 1º andar. Segundo o site do SIBI/UFAL, em 2019 o acervo bibliográfico físico do Sistema de Bibliotecas UFAL era de aproximadamente 338.702 exemplares, além disso, as bibliotecas também possuem materiais digitais e de outros serviços (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, 2022).

#### **4.2 Biblioteca Central do Centro Universitário Cesmac**

O Centro Universitário Cesmac dispõe de uma Rede de Bibliotecas, que compreende a Central e mais cinco setoriais distribuídas nas cidades de Maceió, Marechal Deodoro, Arapiraca e Palmeira dos Índios. A atual instalação da Biblioteca Central foi inaugurada no segundo semestre de 2010 e recebeu a nomeação de Biblioteca Central Craveiro Costa, em homenagem ao historiador, estatístico, político, escritor e jornalista de Alagoas. Sua estrutura conta com uma moderna arquitetura e mil metros quadrados de área construída, a Biblioteca detém onze salas de estudo, dois salões de leitura, sala de internet e terminais de consulta ao acervo (CESMAC, 2022).

A Rede de Bibliotecas Cesmac disponibiliza os seguintes serviços: empréstimo domiciliar – para alunos, professores e funcionários; renovação e reservas on-line; consulta a periódicos eletrônicos nacionais e internacionais; levantamentos bibliográficos; elaboração de fichas catalográficas; visitas técnicas orientadas; orientação ao usuário; treinamento de usuários; serviços de referência; serviço de alerta; atividades cooperativo-intercâmbio – Comut, Bireme, entre outros; rede de conexão à internet sem fio; sala de estudos em grupo; cabines de estudo individual; consulta ao acervo por meio da internet e intranet; mural de informações;



computadores e sala de internet de uso gratuito para uso acadêmico; e acesso aos Livros eletrônicos e as Bases de dados: Proquest, Academic Search Premier, Vlex e Normas da ABNT (CESMAC, 2022).

### **4.3 Coleta de dados**

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário. Conforme Barbosa (2008), tal instrumento, também conhecido como *Survey* (pesquisa ampla), é um dos procedimentos mais utilizados para obter informações. Podem ser desenvolvidos para medir atitudes, opiniões, comportamentos entre outras questões, além disso, pode incluir questões abertas, fechadas ou de múltipla escolha.

O questionário utilizado nesta pesquisa foi estruturado em 17 perguntas, sendo dezesseis fechadas e uma aberta. O mesmo foi confeccionado em formato eletrônico, através da ferramenta *Google Forms* e aplicado para os gestores (as) das bibliotecas em questão entre o período de 09 de setembro a 04 de outubro de 2021.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Mediante o questionário aplicado, será realizada a presente interpretação dos dados, os quais foram analisados a partir dos objetivos específicos, bem como no referencial teórico que fundamentou a pesquisa. Os dados obtidos foram agrupados e serão apresentados a seguir, todavia, vale esclarecer que para manter a confidencialidade dos(as) participantes adotou-se a seguinte estratégia, ou seja, uma sigla para cada respondente da pesquisa: G1 e G2.

No questionário, as perguntas iniciais foram aplicadas com o objetivo de conhecer o perfil e a trajetória profissional e acadêmica dos participantes. Na primeira questão indicaram a instituição a qual estão vinculadas, ou seja BC UFAL e BC CESMAC. Na segunda questão, indicaram a formação acadêmica/profissional mais recente, neste caso, G1 indicou que possui mestrado e G2 indicou que possui graduação. O terceiro questionamento foi sobre o tempo de exercício profissional como bibliotecário, foram apontados os períodos entre 10 e 15 anos para G1 e mais de 15 anos para G2.

A partir da quarta pergunta os questionamentos foram exclusivamente sobre a educação de usuários. Desse modo, a quarta questão foi sobre a realização do planejamento e aplicação de serviços de educação de usuários nas bibliotecas, tanto G1 como G2 apontaram que realizam. A quinta pergunta<sup>1</sup> não obteve resposta.

A sexta questão questionou se as bibliotecas realizam estudos de usuários para elaboração dos serviços de educação de usuários, G1 afirmou positivamente. Todavia, G2 apontou que a biblioteca a qual atua não realiza estudo de usuários. E o principal motivo foi revelado na sétima questão, falta de recursos humanos.

Quanto a existência de um programa formal direcionado a educação de usuários (questão 8), foi constatado que nenhuma das bibliotecas analisadas possuem. Na nona questão, *como é estabelecida a periodicidade em relação à execução dos serviços de educação de usuários*, G1 indicou que na biblioteca em que atua os serviços de educação de usuários são realizados no início de cada

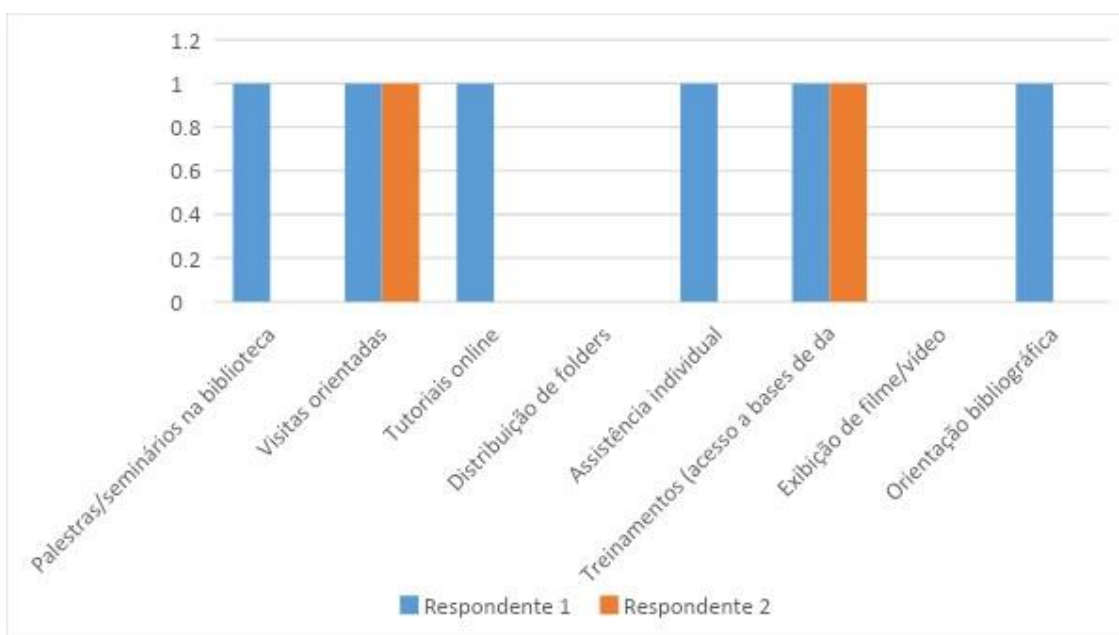
---

<sup>1</sup> Questão 5: Caso a resposta tenha sido não, indique os três principais motivos que levam a biblioteca a não desenvolver tais serviços de educação de usuários.

semestre, já para G2 os serviços de educação de usuários são executados durante o ano.

Na décima questão, foi solicitado que indicassem os principais serviços mais utilizados para o desenvolvimento da educação de usuários junto à comunidade acadêmica. Dessa forma, foram apontados os serviços: palestras e seminários, visitas orientadas, tutoriais online, assistência individual, treinamentos e orientação bibliográfica como os serviços mais utilizados – Gráfico 1.

Gráfico 1 – Serviços mais utilizados para o desenvolvimento da educação de usuários junto à comunidade acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na décima primeira pergunta foi questionado se as bibliotecas levam em consideração: diagnóstico das necessidades de informação, formação dos sujeitos, objetivos que devem ser alcançados, conteúdo a ser desenvolvido e recursos disponíveis para desenvolver os serviços de educação de usuários. Tanto G1 como G2 sinalizaram que os serviços de educação de usuários são desenvolvidos atendendo aos critérios apontados.

A pergunta doze, questionou se os serviços de educação de usuários são avaliados pela comunidade acadêmica após a realização. O G1 indicou que quase

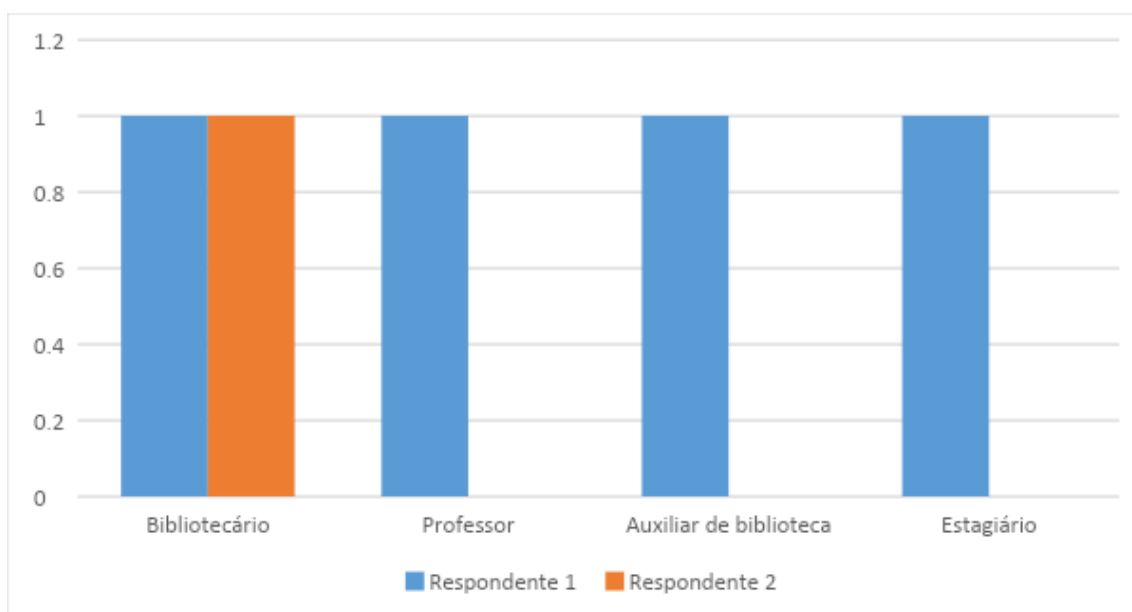
sempre isso acontece. O G2 revelou que raramente os serviços de educação de usuários recebem a avaliação da comunidade acadêmica.

Na décima terceira questão, foi perguntado se os serviços de educação de usuários são desenvolvidos com a participação das unidades acadêmicas/administrativas as quais as bibliotecas estão vinculadas. O G1 indicou que os serviços sempre são desenvolvidos com a participação das unidades acadêmicas e administrativas. Já o G2 indicou que quase sempre o desenvolvimento dos serviços de educação de usuários dispõe da participação das unidades acadêmicas e administrativas da instituição a qual a biblioteca encontra-se vinculada.

Para se ter conhecimento se a educação de usuários integra alguma disciplina das unidades acadêmicas (questão 14), obteve-se como resultado positivo para G1 e negativo para G2, ou seja, a educação de usuários não integra nenhuma disciplina.

A indagação feita na questão quinze foi sobre os profissionais que possuem envolvimento direto com o planejamento dos serviços de educação de usuários. Foi revelado o planejamento dos serviços de educação de usuários conta o envolvimento direto de bibliotecários, professores, auxiliares de biblioteca e estagiários para G1. Enquanto que para G2 a biblioteca conta apenas com o envolvimento do bibliotecário para planejar os serviços de educação de usuários. Para ilustrar as respostas, elaborou-se o gráfico 2.

Gráfico 2 – Profissionais que possuem envolvimento direto com o planejamento dos serviços de educação de usuários na biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A décima sexta questão foi elaborada com a perspectiva que os(as) participantes da pesquisa indicassem três principais competências que consideram ser desenvolvidas nos estudantes por meio da educação de usuários. De forma unânime, tanto G1 como G2 indicaram: localizar e acessar fontes de informação, elaborar estratégias de busca e avaliar a informação recuperada.

Por fim, a décima sétima questão indagou como as gestoras percebem a participação do bibliotecário e da biblioteca no processo de ensino-aprendizagem da comunidade acadêmica relacionado aos recursos informacionais. Obteve-se as seguintes respostas:

**G1:** Ao disponibilizarmos treinamentos constantes aos alunos quanto a orientação a pesquisa suas estratégias e recursos capacita o aluno a construção de um conhecimento mais dinâmico e diferencial em sala de aula, pois o conhecimento das fontes de informação poupa tempo e precisão nas buscas.

**G2:** Sendo o ambiente universitário um local de constante aprendizado, torna-se um lugar propício no referido processo. A participação da biblioteca universitária

e do bibliotecário é fundamental para desenvolver mecanismos e estratégias de oferta de produtos e serviços através do estudo dos usuários das suas comunidades acadêmicas; a fim de melhor atender às suas necessidades informacionais assim como também educá-los na busca de informações, acesso, avaliação e uso ético da informação.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da discussão pontuada no trabalho ora apresentado, evidencia-se que a educação de usuários está sendo promovida nas bibliotecas universitárias do Estado de Alagoas, notadamente pelas duas instituições partícipes da pesquisa e que os bibliotecários estão cientes que por meio dessa iniciativa o usuário desenvolverá um comportamento e posicionamento mais qualificado quanto ao acesso e uso das fontes de informação e demais recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca.

Contudo, constatou-se por meio do questionário que o serviço de educação de usuários nas bibliotecas universitárias alagoanas ainda requer atenção e investimentos, pois conforme foi verificado uma das bibliotecas analisadas não realiza estudos de usuários por falta de recursos humanos.

Além disso, também foi revelado que ambas as bibliotecas não possuem um programa formal direcionado para a promoção da educação de usuários. Vale esclarecer que o mesmo é uma iniciativa que auxilia o bibliotecário na implantação dos serviços de educação de usuários e contribui para a implantação de ações específicas essenciais para propiciar o desenvolvimento da competência em informação da comunidade acadêmica e potencializar o uso das fontes de informação disponibilizadas na universidade.

Aderir uma política formalizada e institucionalizada daria maior ênfase aos serviços de educação de usuários e traz vantagens como: usuários capacitados e autônomos, aproximação entre bibliotecários e usuários, economia de tempo, produção acadêmica qualificada e impulsionaria o processo de ensino-aprendizagem.

Diante do exposto, sugere-se que as bibliotecas integrem as suas atividades de forma permanente o estudo de usuários, visto que o mesmo é fundamental para identificar as necessidades dos usuários e auxiliar no desenvolvimento do serviço de educação de usuários. Pois, conforme apontado por Dias e Pires (2004), o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação, bem como para subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos.

Recomenda-se também formar parcerias com professores e estudantes de Biblioteconomia para implantar ações como atividades extraclasse e cursos de extensão para promover uma educação de usuários pertinente ao perfil e necessidades do público da biblioteca.

A contribuição desses profissionais ajudará os gestores a implantar uma política de educação de usuários que fortalecerá o processo de ensino, aprendizado e pensamento crítico dos sujeitos.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential committee on information literacy**: final report. 2006. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 02 jan. 2022.

ARAÚJO, C. A. Á. Manifestações (e ausências) de pensamento crítico na ciência da informação. **Biblos**, Rio Grande do Sul, v. 27, n. 2, p. 9-29, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/3364/2750>. Acesso em: 02 jan. 2022.

AUSUBEL, D. P. **The psychology of meaningful verbal learning**. New York: Grune & Stratton, 1963. 255 p.

AZEVEDO, K. R.; DUMONT, L. M. M. Letramento informacional e o trabalho do bibliotecário frente às demandas e necessidades informacionais dos estudantes das bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo. **InCID**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 121-141, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/165620>. Acesso em: 02 jan. 2022.

BARBOSA, E. F. Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais. **Ser Professor Universitário**. 2008, p. 1-5. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino\\_2013\\_2/Instrumento\\_Coleta\\_Dados\\_Pesquisas\\_Educacionais.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2013_2/Instrumento_Coleta_Dados_Pesquisas_Educacionais.pdf). Acesso em: 02 jan. 2022.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BELLUZZO, R. C. B. Como desenvolver a Competência em Informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 11-14, out. 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/46133>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CALDIN, C. F. Reflexões acerca do papel do bibliotecário de biblioteca escolar. **Rev. ACB**, Santa Catarina, v.10, n. 2, p. 163-168, 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/431>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CAMPELLO, B. Letramento informacional no brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 234-235, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35808>. Acesso em: 02 jan. 2022.

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. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9nQgbdkq5nXsNBLfv5MBHNm/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CAVALCANTE, L. F. B.; BONALUMI, M. C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Informações@Profissões**, Londrina, v. 3, n. 1/2, p. 93-114, jan./dez. 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/21011>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CESMAC. **Bibliotecas**. 2022. Disponível em: <https://www.cesmac.edu.br/bibliotecas>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/820>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n.41, p. 23-40, set./dez., 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 02 jan. 2022.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

DAVINSON, D. **Reference service**. London: Bingley, 1979.

DE LUCCA, D. M.; PINTO, M. D. S.; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 170-193, jan. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1160>. Acesso em: 02 jan. 2022.

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

DUARTE, A. B. S. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370>. Acesso em: 02 jan. 2022.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILELLA, M. C. O. A educação de usuários em bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/3799/>. Acesso em: 02 jan. 2022.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade do estado de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>. Acesso em: 20 set. 2021.

DUDZIAK, E. A. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/xDBTqDKvmcsvMnmwLWprjmG/?lang=pt>. Acesso em: 02 jan. 2022.

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 18, n. 2, 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704>. Acesso em: 02 jan. 2022.

FERRAZ, C. V. A inclusão da biblioteca escolar no projeto político pedagógico da escola. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 17., 2009, Campinas. **Anais [...]** Campinas: UNICAMP, 2009. Disponível [https://alb.org.br/arquivo-morto/edicoes\\_anteriores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE\\_267.pdf](https://alb.org.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE_267.pdf) Acesso em: 28 jan. 2022.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

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: [http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138\\_1861\\_freitashenriqueriaus.pdf](http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138_1861_freitashenriqueriaus.pdf). Acesso em: 02 jan. 2022.

FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectiva. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123–146, 2014. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1621>. Acesso em: 2 jan. 2022.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 83-92, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a07.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2022.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **Atoz**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 02 jan. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas. 4 ed. 2002.

GOMES, M. A. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-AE7G9N>. Acesso em: 02 jan 2022.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HATSCHBACH, M. H. L.; OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, ago. 2008. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64>. Acesso em: 02 jan. 2022.

HORTON JR, F. W. **Overview of information literacy resources worldwime**. Paris: UNESCO, 2014. 670 p. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277018433\\_Overview\\_of\\_Information\\_Literacy\\_Resources\\_Worldwide\\_2nd\\_edition\\_UNESCO\\_2014\\_Editor\\_Forest\\_Woody\\_Horton\\_Jr\\_Authors\\_Forest\\_Woody\\_Horton\\_Jr\\_Alexander\\_Fedorov\\_and\\_others](https://www.researchgate.net/publication/277018433_Overview_of_Information_Literacy_Resources_Worldwide_2nd_edition_UNESCO_2014_Editor_Forest_Woody_Horton_Jr_Authors_Forest_Woody_Horton_Jr_Alexander_Fedorov_and_others). Acesso em: 02 jan. 2022.

IFLA. **O Manifesto da IFLA sobre a Internet**. 2002. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2022.

INEP. **Sinopse Estatística da Educação Superior 2019**. Brasília: INEP, 2020. Disponível em: <portal.inep.gov.br/básica-censo-escolar-sinopse>. Acesso em: 02 jan. 2022.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da Pesquisa**: um guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. Disponível em: [http://www.pgcl.uenf.br/arquivos/livrodemetodologiadapesquisa2010\\_011120181549.pdf](http://www.pgcl.uenf.br/arquivos/livrodemetodologiadapesquisa2010_011120181549.pdf). Acesso em: 02 jan. 2022.

MACEDO, N. D.; SEMEGHINI-SIQUEIRA, I. **Biblioteca pública, biblioteca escolar de país em desenvolvimento**: diálogo entre bibliotecária e professora para reconstrução de significados com base no manifesto da UNESCO. São Paulo: CRB 8, 2000. Disponível em: [https://repositorio.usp.br/single.php?\\_id=001210969&locale=pt\\_BR](https://repositorio.usp.br/single.php?_id=001210969&locale=pt_BR). Acesso em: 02 jan. 2022.

OTTONICAR, S. L. C.; VALENTIM, M. L. P.; FERES, G. G. Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 124-142, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/74869>. Acesso em: 02 jan. 2022.

RABELLO, R.; ALMEIRA JUNIOR, O. F. Usuário de informação e rale estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.30, n.4, p. 1-24, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/57350/32723>. Acesso em: 02 jan. 2022.

SILVA, A. M. **A informação**: da compreensão do fenômeno à construção do objecto científico. Porto: Edições Afrontamento, 2006. Disponível em: [https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub\\_geral.pub\\_view?pi\\_pub\\_base\\_id=12243](https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=12243). Acesso em: 02 jan. 2022.

SOUZA, M. J. K.; CAVALCANTE, S. C.; BERNARDINO, M. C. R. A importância da leitura escolar como crescimento e formação de leitores. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 9., 2009, Paraíba, **Anais...** Paraíba: UFPB, 2009. Disponível em: <https://cartografias.catedra.puc-rio.br/artigos/A%20Import%C3%A2ncia%20da%20Leitura%20Escolar%20como%20Crescimento.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2022.

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://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.225.1052&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 21 jan. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **SIBI**: Sistema de Bibliotecas. 2022. Disponível em: <http://sibi.ufal.br/portal/>. Acesso em: 02 jan. 2022.

VALENTIM, M. **Competência em informação e competência profissional**: convergências e divergências no que se refere às competências gestoras. Repositório FEBAB: São Paulo, 2020. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6167>. Acesso em: 20 ago. 2021.

VITORINO, E. V.; PIANTONA, D. Competência informacional - bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1236>. Acesso em: 02 jan. 2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for Research on Users Studies: aims and functions. **Asilib Proceedings**, [s.l.], v. 29, p. 65-69, 1977. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb050580/full/html>. Acesso em: 02 jan. 2022.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Prezado (a) Bibliotecário (a),

Você está sendo convidado (a) para participar da pesquisa Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias no Estado de Alagoas, da autoria de Karine Rayane da Silva Oliveira, discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas, que está realizando seu Trabalho de Conclusão de Curso, mediante orientação do Professor Marcos A. Gomes. O objetivo desta pesquisa é analisar o serviço de educação de usuários promovido pelas bibliotecas universitárias. A pesquisa tem como amostra duas Instituições de Ensino Superior, a Universidade Federal de Alagoas e Centro Universitário Cesmac.

Sua participação nesta pesquisa é voluntária e totalmente confidencial e a pesquisa não apresenta riscos previsíveis para os participantes. Contamos com sua colaboração, pois a mesma será de grande valor para ampliar o conhecimento sobre a educação de usuários no ambiente acadêmico. Todos os dados fornecidos serão mantidos em sigilo e utilizados para fins acadêmicos. O preenchimento do questionário leva em torno de dez minutos, mas você pode cancelar a sua participação a qualquer momento, caso se sinta incomodado (a).

Em caso de dúvidas sobre este estudo, você poderá realizar contato pelo número (82) 98836-9045, ou pelo e-mail karinesilvaoliveiramcz@gmail.com.

Desde já agradeço sua colaboração!

Atenciosamente,

Karine Rayane da Silva Oliveira  
Discente- Biblioteconomia/UFAL  
15211168

( ) Concordo em participar da pesquisa descrita acima

( ) Não desejo participar da pesquisa descrita acima.

1) Assinale a instituição a qual a biblioteca encontra-se vinculada

( ) UFAL

( ) CESMAC

2) Indique sua formação acadêmica/profissional mais recente

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

3) Qual o seu tempo de exercício profissional como bibliotecário (a)?

- de 1 a 5 anos
- de 5 a 10 anos
- de 10 a 15 anos
- mais de 15 anos

4) A biblioteca planeja e desenvolve serviços de educação de usuários?

- Sim
- Não

5) Caso a resposta tenha sido não, indique os três principais motivos que levam a biblioteca a não desenvolver tais serviços de educação de usuários?

- Falta de recursos humanos
- Falta de recursos financeiros
- Falta de materiais
- Falta de recursos físicos
- Falta de infraestrutura tecnológica

6) Para elaboração dos serviços de educação de usuários a biblioteca realiza estudos de usuários?

- Sim
- Não

7) Em caso de negativa, indique os três principais motivos/limitações que levam a biblioteca a não realizar estudos de usuários?

- Falta de recursos humanos
- Falta de recursos financeiros
- Falta de materiais
- Falta de recursos físicos
- Falta de infraestrutura tecnológica

8) A biblioteca possui um programa formal direcionado a educação de usuários?

Sim

Não

9) Como é estabelecida a periodicidade em relação à execução dos serviços de educação de usuários?

Início de cada semestre

Durante o ano

Atividade permanente

Conforme a demanda

10) Indique os quatro serviços mais utilizados por sua biblioteca para o desenvolvimento da educação de usuários junto à comunidade acadêmica:

Palestras/seminários na biblioteca/ sala de aula

Visitas orientadas

Tutoriais online

Distribuição de folders

Assistência individual

Treinamentos (acesso a bases de dados e catálogo online)

Exibição de filme/vídeo

11) Os serviços de educação de usuários desenvolvidos em sua biblioteca levam em consideração: diagnóstico das necessidades de informação e formação dos sujeitos; objetivos a serem alcançados; conteúdo a ser desenvolvido e os recursos disponíveis?

Sempre

Quase sempre

Raramente

Nunca

12) Os serviços de educação de usuários são avaliados pela comunidade acadêmica após sua realização?

Sempre

Quase sempre

Raramente

Nunca

13) Os serviços de educação de usuários são desenvolvidos com a participação das unidades acadêmicas/administrativas às quais a biblioteca encontra-se vinculada?



Sempre

Quase sempre

Raramente

Nunca

14) A educação de usuários integra alguma disciplina das unidades acadêmicas?

Sim

Não

15) Indique qual/quais os profissionais que possuem envolvimento direto com o planejamento dos serviços de educação de usuários na sua biblioteca

Bibliotecário

Professor

Auxiliar de biblioteca

Estagiário

16) Indique quais as competências que você considera que possam ser desenvolvidas nos estudantes por meio dos serviços de educação de usuários:

Localizar e acessar fontes de informação

Elaborar estratégias de busca

Elaborar resumos

Utilizar adequadamente as normas apropriadas a cada área do conhecimento como: ABNT, APA e Vancouver

Utilizar *software* para gerir referências bibliográficas

Avaliar a informação recuperada

17) Como você percebe a participação do bibliotecário e da biblioteca no processo de ensino-aprendizado da comunidade acadêmica?