



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

GLACINÉSIA LEAL MENDONÇA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O
DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES COMPETENTES EM INFORMAÇÃO**

SALVADOR-BA

2020

GLACINÉSIA LEAL MENDONÇA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O
DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES COMPETENTES EM INFORMAÇÃO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, como requisito para a obtenção do título de doutora em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Fernanda Maria Melo Alves.

SALVADOR-BA

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Fonte

M495r Mendonça, Glacínésia Leal Mendonça
A responsabilidade social da biblioteca universitária para o desenvolvimento de comunidades competentes em informação / Glacínésia Leal Mendonça. – Salvador, 2020.
217 f.
Orientadora: Fernanda Maria Melo Alves.
Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

1. Competência em Informação. 2. Biblioteca Universitária. 3. Responsabilidade Social. I. Universidade Federal da Bahia – Instituto de Ciência da Informação. II. Título.

CDD 025.5

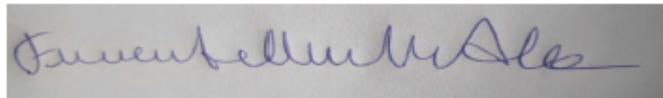
GLACINÉSIA LEAL MENDONÇA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O
DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES COMPETENTES EM INFORMAÇÃO**

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de grau de Doutor em Ciência da Informação.

Aprovada em: 26/11/2020

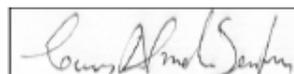
Banca Examinadora



Prof.ª. Dra. Fernanda Maria Melo Alves- Orientadora - UFBA



Prof. Dr. José Antonio Moreiro González- Membro Externo Titular - UC3M



Prof. Dr. Lucas Almeida Serafim- Membro Externo Titular - UFCA



Prof.ª. Dra. Elieny do Nascimento Silva- Membro Externo Titular – UFCA



Prof.ª. Dra. Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira- Membro Interno Titular –UFBA

Dedico à minha família pelo entusiasmo com
todas as minhas conquistas.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida e por sua infinita bondade, fidelidade e amor.

Aos meus pais Onésio e Glacimar por todo carinho, ensinamentos e inspiração.

Aos meus irmãos Onésio Júnior e Lídia pelo apoio e amizade.

Às minhas sobrinhas Larissa e Valentina pela alegria em minha vida.

A Cícero Augusto, meu noivo, pela compreensão nas ausências durante as atividades do doutorado.

Aos amigos da UFCA: Aretuza Tenório, Valeska Nogueira, Germano Sampaio, Fernanda Nunes, Márcia Cybelle, Diana Rodrigues e Francilda Alcântara.

Ao Prof. Jonathas Carvalho pelo incentivo e disponibilidade.

À Ana Cristina por sua amizade e preocupação desde o início do doutorado.

À Aline Mendes pelo apoio e amizade de velhos tempos.

À amiga Danny Pitt por sua alegria contagiante.

Ao amigo bibliotecário Nonato Ribeiro por sua disponibilidade e amizade.

Às colegas bibliotecárias: Silvana Araújo, Leolgh Lima Ana Paula Saraiva, Lígia Almeida, Leolgh Lima, Daniele Alves, Josilene Ribeiro e Fernanda Borges.

Colegas do PPGCI/UFBA Ana Paula Teixeira, Kilma Alves, Keyla Santos, Celso, Franklin, Natan, Ana Sara, Ritinha, Fausta, Isabel, Daniel, Cristina, Alberto, Flávia Bulhões.

À Alessandra Barbosa, colega do PPGCI e amiga com quem pude compartilhar moradia durante o curso.

À professora Jaqueline Dourado, pelo apoio na fase de matrícula.

Aos Professores com quem cursei disciplina no PPGCI: Maria Isabel Barreira, Teresa Navarro, José Cláudio, Jussara Borges e Henriette Gomes.

À professora e colega Carolina Magalhães pelo aprendizado durante o tirocínio docente.

À professora Nidia Lubisco por ter iniciado a orientação da pesquisa.

À professora Ana Paula Vilallobos pelas sugestões na qualificação.

À professora Fernanda Melo por conduzir a pesquisa com entusiasmo, generosidade e dedicação.

À banca examinadora por ter aceitado o convite: Prof. José Antonio Moreira González, Prof. Lucas Almeida, Prof^a Elieny Nascimento, Prof^a. Isabel Barreira, Prof^a Jussara Borges e Prof^a Adriana Carla Oliveira.

À UFCA pela liberação durante o curso de doutorado.

Só eu sei cada passo por mim dado, nessa estrada esburacada que é a vida, passei coisas que até mesmo Deus duvida, fiquei triste, capiongo, aperreado, porém nunca me senti desmotivado, me agarrava sempre numa mão amiga, e de forças minha alma era munida, pois, do céu, a voz de Deus dizia assim: - Suba o queixo, meta os pés, confie em mim, vá pra luta que eu cuido das feridas.

Bráulio Bessa

RESUMO

A pesquisa investiga a responsabilidade social em ações educacionais promovidas por bibliotecas universitárias. Realiza um estudo exploratório-descritivo no universo de bibliotecas públicas acadêmicas do Estado do Ceará, no Brasil. Para atingir os objetivos traçados e aferir a hipótese estabelecida, analisa o alcance da responsabilidade social bibliotecária com base em duas vertentes da função educacional das bibliotecas: a) a educação de usuários, abordagem tradicional, centrada nos aspectos externos e generalistas do processo de busca de informação; e b) as competências em informação (*information literacy*), abordagem integrante, que compreende a capacitação no uso das fontes e recursos de informação e a aprendizagem informacional, desenvolvendo o uso crítico da informação. Constata que a maior parte das bibliotecas pesquisadas: a) desenvolvem ações educacionais, denominadas de “educação de usuários”; e b) realizam função educacional de modo informal e não planejado. Observa que, ao contrário da tese inicial, os bibliotecários trabalham com a dimensão do uso (conteúdo) da informação, ministrando assuntos especializados sobre a inclusão social de minorias em colaboração com docentes e demais especialistas de conteúdo. A pesquisa ressalta que tal fato, contudo, não corresponde ao desenvolvimento de competências em informação, devido ao desconhecimento teórico/prático sobre “competências em informação” e suas implicações. Conclui com os aspectos positivos das práticas educacionais pesquisadas, a variedade de ações instrucionais e a abertura dos bibliotecários para trabalhos colaborativos com docentes especialistas de conteúdo, que sobrepõem problemáticas reportadas na literatura especializada, como a falta de infraestrutura institucional e de planejamento de programas para educação de usuários, que demonstram potencial melhoramento das metodologias para o desenvolvimento de competências em informação.

Palavras-chave: Competências em informação. Educação de usuários. Biblioteca acadêmica.

ABSTRACT

The research investigates social responsibility in educational activities promoted by university libraries. In doing so, it conducts an exploratory-descriptive study in the universe of academic public libraries in the State of Ceará, Brazil. In order to achieve the objectives set and assess the established hypothesis, it analyzes the scope of librarian social responsibility based on two perspectives of the educational function of libraries, namely: a) the "user education", a traditional approach, centered on the external and general aspects of the search process information; and b) "information literacy", an integral approach, which includes training in the use of information sources and resources and informational learning, which focus on developing the critical use of information. The study finds out that most of the researched libraries: a) develop educational actions, called "user education"; and b) perform an educational function in an informal and unplanned manner. It is observed that, contrary to the initial thesis, librarians work with the dimension of use (content) of information, teaching specialized subjects on the social inclusion of minorities, doing that alone, or in collaboration with teachers and other content specialists. It's highlighted that this fact although does not mean that they are developing information literacy education, due to the theoretical/practical lack of knowledge about "information literacy", and its implications. It concludes with the positive aspects of the findings, mainly the variety of instructional actions and the openness of librarians to collaborative work with specialist content teachers, which may be so much important than the information literacy barriers that have been already reported in the specialized literature, such as the lack of institutional infrastructure or planning of education program user; they indicate the potential of researched libraries for improving their instructional methods and luckily develop information literacy.

Keywords: Information literacy. Library education. Academic Library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Delimitação da hipótese da pesquisa	24
Figura 2 – Regiões metropolitanas e microrregiões administrativas	27
Figura 3 – Método da Interpretação de Sentidos (MINAYO, 2009)	39
Figura 4 – DigCompEdu	81
Figura 5 – Progressão da proficiência DigCompEdu por área	82
Figura 6 – Fluxograma para implementação de programa de formação em competência informacional em biblioteca universitária	83
Figura 7 – Objetivos da biblioteca universitária	98
Figura 8 – Mudanças tecnológicas e os impactos na biblioteca universitária	100
Figura 9 – Programas de educação de usuários: elementos constitutivos	106
Figura 10 – Oficina de Currículo Lattes	148
Figura 11 – Podcast sobre comunidade LGBTQI+	149
Figura 12 – III Semana Cultural Africana	150
Figura 13 – Exposição Semana Cultural Africana	150
Figura 14 – Doação de sangue	153
Figura 15 – Doação de sangue na biblioteca	153
Figura 16 – Oficina de massas frescas e molhos	154
Figura 17 – Palestra sobre educação financeira	154
Figura 18 – Projeto livros livres	155
Figura 19 – Ponto de leitura	155
Figura 20 – Dia Nacional da Consciência Negra	156
Figura 21 – Setembro Amarelo na Biblioteca 3	158
Figura 22 – Clube de leitura	159
Figura 23 – Projeto livros livres	159
Figura 24 – Dia dos namorados	160
Figura 25 – Bibliotecas para desenvolvimento da Agenda 2030	160
Figura 26 – Campanha outubro rosa	163
Figura 27 – Apresentação de cordel	163
Figura 28 – Semana Nacional do Livro e da Biblioteca	167
Figura 29 – Semana Nacional do Livro e da Biblioteca	167
Figura 30 – Outubro Rosa	168
Figura 31– Apresentação dos serviços da biblioteca	170

Figura 32 – Outubro Rosa	170
Figura 33 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – o processo de busca de informação	186
Figura 34 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – o uso (conteúdo) da informação ministrada por Bibliotecário.....	187
Figura 35 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – uso (conteúdo) da informação fruto de trabalhos cooperativos.....	188

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Criação das universidades públicas do estado do Ceará	28
Quadro 2 – Bibliotecas universitárias de IES públicas do Estado do Ceará	29
Quadro 3 – Fases do processo metodológico	40
Quadro 4 – Diferenças entre educação de usuários e competência em informação	50
Quadro 5 – Divergências entre competência em informação e educação de usuários	51
Quadro 6 – Definições de estudos de usuários	57
Quadro 7 – Matriz lógica da demanda de informação e conhecimento	59
Quadro 8 – Resumo das características das dimensões da competência informacional ..	75
Quadro 9 – Modelos de competências em informação e suas aplicações	78
Quadro 10 – Aspectos analisados na biblioteca pelo MEC	101
Quadro 11 – Serviços da biblioteca versus serviços do CRAI	115
Quadro 12 – Diretrizes das competências em informação	124
Quadro 13 – Notícias sobre racismo em instituições de ensino superior brasileiras (2018-2019)	141
Quadro 14 – Ações educacionais (Biblioteca 1)	146
Quadro 15 – Ações educacionais (Biblioteca 2)	151
Quadro 16 – Ações educacionais (Biblioteca 3)	157
Quadro 17 – Ações educacionais (Biblioteca 4)	161
Quadro 18 – Ações educacionais (Biblioteca 5)	164
Quadro 19 – Ações educacionais (Biblioteca 6)	166
Quadro 20 – Ações educacionais (Biblioteca 7)	169
Quadro 21 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 1)	175
Quadro 22 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 2)	176
Quadro 23 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 3)	177
Quadro 24 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 4)	178
Quadro 25 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 5)	179
Quadro 26 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 6)	180
Quadro 27 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 7)	181

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 1)	176
Gráfico 2 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 2)	177
Gráfico 3 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 3)	178
Gráfico 4 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 4)	179
Gráfico 5 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 5)	180
Gráfico 6 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 6)	181
Gráfico 7 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 7)	182

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Lesão corporal dolosa – violência doméstica no Brasil e Unidades da Federação (2017-2018)	138
---	------------

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACRL	Association of College and Research Libraries
AiA	Assessment in Action program
BU	Biblioteca Universitária
COINFO	Competência em Informação
CPC	Conceito Preliminar de Cursos
CRAI	Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação
DCI	Departamento de Ciência da Informação
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
IES	Instituições de Ensino Superior
IGC	Índice Geral de Cursos
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LGBTQI+	Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer
MEC	Ministério da Educação
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
REBIUN	Rede de Bibliotecas Universitárias da Espanha
Reuni	Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
TICS	Tecnologias da informação e comunicação
UECE	Universidade Estadual do Ceará
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
UNILAB	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
URCA	Universidade Regional do Cariri
UVA	Universidade Vale do Acaraú

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 Problema.....	23
1.2 Hipótese	24
1.3 Objetivos.....	25
1.3.1 <i>Objetivo geral</i>	25
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	25
1.4. Justificativa.....	25
2 METODOLOGIA	32
2.1 Método de procedimento e nível da pesquisa.....	32
2.2 Técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados	36
2.3 Aspectos éticos, colaborativos e sociais	41
3 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	42
3.1 Serviço de referência	46
3.2 Educação de usuários versus competências em informação	49
3.3 Estudo de usuários	55
3.4 Função educativa do bibliotecário	64
4 COMPETÊNCIA DE INFORMAÇÃO	73
4.1 Competência em informação no ensino superior	78
4.2 Cultura participativa	85
4.3 Desinformação/fake news e a cultura participativa.....	89
5 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	97
5.1 Infraestrutura da biblioteca universitária.....	101
5.2 Práticas educativas.....	105
5.3 Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação.....	113
6 A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	121
6.1 Acessibilidade.....	134
6.2 Homofobia.....	137
6.3 Violência contra a mulher.....	139
7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	147
7.1 Biblioteca 1.....	147
7.2 Biblioteca 2.....	153
7.3 Biblioteca 3.....	159

7.4 Biblioteca 4.....	164
7.5 Biblioteca 5.....	167
7.6 Biblioteca 6.....	168
7.7 Biblioteca 7.....	171
7.8 Síntese da natureza das ações educativas	174
8 CONCLUSÃO.....	196
REFERÊNCIAS	200
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	220
APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA	222

1 INTRODUÇÃO

Na Era Informacional, as competências – habilidades e atitudes dos cidadãos para lidarem com a informação, manusearem fontes e tecnologias de suporte, compreenderem o seu conteúdo e usarem-no de forma crítica – são indispensáveis para o desenvolvimento das variadas atividades humanas. A aprendizagem em informação é, portanto, paradigma para a realização das tarefas diárias dos cidadãos, e a educação em informação constitui-se elemento essencial para o planejamento e a implementação das unidades de informação.

No campo da informação, estuda-se o tópico “*information literacy*” (ZURKOWSKI, 1974), aqui traduzido como competências em informação, o qual, por sua vez, constitui em noção inspirada na função educacional das bibliotecas: educação de usuários, instrução de usuários, treinamentos de usuários, dentre outras (CAMPELLO, 2006). Walton e Cleland (2017) explicam que as competências em informação são uma prática coletiva, que conecta as pessoas aos aspectos racionais e instrumentais, desempenhados no momento da busca de informação, e aos aspectos incorporados e afetivos, os quais moldam a identidade e situam as pessoas em determinado contexto.

As competências em informação, portanto, não refletem apenas os contextos biblioteconômicos, mas todos os que compõem a Sociedade da Informação e do Conhecimento¹. Corrobora-se o que afirmam Alves e Alcará (2014), quando asseveram que

o conceito de competência em informação ou literacia de informação, cujo termo original em inglês é *information literacy*, não se compreende fora do contexto de que lhe é atribuído, desenvolvimento técnico e científico, principalmente, as indústrias de informação, as telecomunicações, a informática, a eletrônica, as comunicações móveis, a Internet, a digitalização, os sistemas de informação e a sua gestão aplicada às unidades de informação e à educação. As relações entre estes campos, as diferentes perspectivas, áreas e atividades permitiram que este conceito se tornasse polissêmico e polêmico (ALVES; ALCARÁ, 2014, p. 84)

Segue na mesma perspectiva Belluzo (2018, p. 27), quando confirma que

ressalta-se que sempre é aconselhável contextualizar a CoInfo em um contexto maior de práticas de informação em geral, uma vez que ela envolve basicamente tais práticas, sendo que estas, por sua vez, acham-se social e culturalmente situadas, mediadas e construídas com outras pessoas em seus meios sociais e culturais, assumindo formas muito diferentes, dependendo do contexto (BELLUZO, 2018, p. 27).

¹ Dentre outras nomenclaturas derivadas do paradigma societário vigente, por exemplo, Tecnologias Digitais de Informação (Sociedade tecnológica), Sociedade Aprendiz (Aprendizado contínuo), Sociedade em Rede (Lógica das redes), dentre outros.

No contexto biblioteconômico, em termos de inovação metodológica, as competências em informação são também um aprofundamento das antigas ações direcionadas aos usuários de bibliotecas, em que se passa da mera responsabilidade de capacitá-los no uso das fontes de informação a instruí-los, em certo grau de especialidade, sobre os conteúdos mais diversos. A pessoa competente em informação é capaz de analisar criticamente as informações resultantes de todo um processo de busca e recuperação de informação, que inclui a identificação de uma necessidade de informação, a criação de estratégias de busca, a seleção e o gerenciamento das fontes.

As competências em informação são um dos novos desafios dos bibliotecários, sendo também parâmetro para a responsabilidade social das bibliotecas. Trata-se da contribuição da Ciência da Informação, incluindo instituições e profissionais, para facilitar a inclusão das pessoas na Sociedade da Informação e do Conhecimento. Seguindo a clássica missão do serviço de referência, o bibliotecário atualiza o usuário autônomo/independente, que busca informação, cumprindo-se, dessa maneira, o compromisso de formar pessoas inseridas em desafios informacionais mais amplos e complexos.

Na nova dinâmica social, “a mera disponibilização crescente da informação não basta para caracterizar uma sociedade da informação. O mais importante é o desencadeamento de um vasto e continuado processo de aprendizagem” (ASSMANN, 2000, p. 9). Exercer a cidadania é possuir capacidades informacionais, por meio do uso massivo dos novos canais de informação e da apropriação do seu conteúdo. Tal amplitude contextual desafia a necessidade de acadêmicos e profissionais criarem modos de sua efetivação em nível de prática.

Stephen Foster (1993) “equipara as competências em informação como saber usar bibliotecas e conclui que os termos, tais como a instrução da biblioteca e a instrução bibliográfica, são mais apropriados do que a competência em informação”. Em nível acadêmico, são recorrentes discussões epistemológicas, incluindo tentativas de tradução do termo original *information literacy* por competências em informação, competência informacional, competência em informação, literacia em informação, letramento informacional, alfabetização em informação, dentre outros, e a construção de modelos/padrões para o desenvolvimento de competências em informação. Lori Arp e Beth Woodard (2002) acreditam que os debates são saudáveis, porque “cada esclarecimento, após o debate, tem ajudado a articular mais para nós e para o público uma perspectiva clara sobre o que as bibliotecas são agora e sobre o que é a educação de competências em informação”.

A crítica ao debate teórico reside na insuficiência de estudos sobre competências em informação, ou qualquer outro termo proposto. Nesse sentido, Owusu-Ansah (2005, p. 368) alega

é a magnitude da questão, a aparente diversidade de objetivos, e a falta de consenso suficiente sobre a forma concreta de execução que muitas vezes obscurece o significado de um conceito claro o suficiente para ser compreendido com a equivocação mínima.

A propósito das práticas de desenvolvimento de comunidades competentes em informação, Owusu-Ansah (2005) afirma que as confusões dos termos, muitas vezes, criam impressões de conflito potencial, quando afinal não há verdadeiramente nenhum. Embora pareçam referir conceitos diferentes, os proponentes das várias terminologias dizem praticamente o mesmo. Segundo esse autor, trata-se de uma distração nos esforços de muitos bibliotecários e investigadores, enquanto eles deveriam se esforçar para determinar o que precisa ser feito pela biblioteca em educação de competências em informação.

De modo mais apaziguador entre os conhecimentos teóricos e práticos já produzidos sobre a temática das competências em informação, Alves e Alcará (2014, p. 84) afirmam que

apesar de todos os esforços de teorização e práticas e das divergências conceituais e terminológicas, característicos do percurso científico, cuja necessidade e benefícios são incontestáveis, estamos perante um espaço científico relativamente recente, que congrega uma comunidade da qual se espera, num futuro próximo, a consolidação dos estudos alcançados, a normalização terminológica e o desenvolvimento da sua aplicação no campo da educação, delineando um tópico de investigação claro e estável.

De qualquer modo, as competências em informação estão “[...] em contínua evolução e, como tal, exigem avaliação e melhoria constantes para atender as necessidades de informação do mundo em constante mutação” (ALVES; VARELLA, 2016, p. 311).

Na prática, contudo, poucas bibliotecas implementam suas atividades educacionais à luz do conhecimento adquirido sobre diretrizes, padrões e boas práticas em competências de informação, principalmente em países em desenvolvimento, como o Brasil (SPIRANEC; PEJOVA, 2010). Por vezes, os bibliotecários trabalham em descompasso com o que se considera a nova responsabilidade social da profissão bibliotecária no desenvolvimento de comunidades competentes em informação.

Essa mudança de realidade exige uma reflexão sobre o novo perfil profissional do bibliotecário, cada vez mais voltado para a dinamização de conteúdos de informação, atualizando a sua especialidade tecnicista, devotada para a aplicação de técnicas generalistas

do tratamento documental e para o ensino dos processos de busca de informação, com base nos aspectos externos e formais dos documentos.

Segundo Ortega (2002, p. 25, grifo nosso), cada vez mais há “[...] a **necessidade do envolvimento e domínio** [pelo profissional bibliotecário] **da natureza da informação de uma dada área (o que é distinto do domínio de fontes desta área)**”. A formação generalista do bibliotecário motiva a característica clássica/tradicional dessa profissão. De modo a ampliar a contribuição dos bibliotecários para o desenvolvimento das competências em informação, são essenciais trabalhos colaborativos com especialistas em conteúdo.

Caminhar em busca de maior integração com os profissionais docentes contribuirá para a realização do perfil educativo do bibliotecário e da ocupação da biblioteca como um ambiente mais efetivo de aprendizagem, e um dos caminhos possíveis para atingir tal objetivo, e de grande importância na atualidade, será através dos processos de capacitação para aquisição de Coinfo. Afinal, as bibliotecas universitárias desempenham um papel fundamental na mediação da informação como apoiadoras ao ensino e investigação científica para a produção do conhecimento (ALMEIDA, 2015, p. 10).

A partir da colaboração entre docentes e bibliotecários, a biblioteca universitária é imprescindível para desenvolver ações que promovam as competências em informação, o aprender a aprender ao longo da vida e, assim, exercer sua responsabilidade social.

1.1 Problema

Promover o uso do conteúdo da informação e o seu uso crítico, é o desafio da nova metodologia para o desenvolvimento de competências em informação, colocando-a como o alcance pleno da responsabilidade social da função educacional das bibliotecas. Walker e Whitver (2020) associam o desempenho e o sucesso acadêmico ao papel dos bibliotecários na formação em competências em informação de discentes e docentes.

O estabelecimento e a implementação dessa perspectiva informacional são mais habituais em países desenvolvidos, mais próximos do modelo de desenvolvimento baseado na Sociedade da Informação e do Conhecimento. No Brasil, a compreensão do conceito e exemplos de práticas ainda são relativamente escassos, de modo que estudos situacionais contínuos são extremamente relevantes.

No âmbito teórico, é consenso entre os estudiosos de informação brasileiros de que as competências em informação orientam, de fato, a perspectiva contemporânea da biblioteca acadêmica. Para Nunes e Carvalho (2016, p. 191),

a atuação das bibliotecas universitárias, dentro da perspectiva global, envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação, da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos. Tudo isso exige que as ações dessas bibliotecas sejam conduzidas por profissionais da informação que tenham consciência do seu papel nesse processo de formação de identidades locais, regionais e globais, e que também desenvolvam, eles mesmos, as competências essenciais para atuar muito mais do que com a tecnologia, no lidar com o outro, contribuindo nas ações de mediação e apropriação da informação.

A apropriação e o uso da informação são o foco do novo papel da educação de usuários, resultante do trabalho de profissionais conscientes da sua responsabilidade de inclusão social, além disso, eles garantem o exercício de atividades em variadas esferas da vida humana.

As origens das inquietações deste estudo surgem das observações diretas da pesquisadora desta tese, na sua prática profissional, bem como em estudo anterior, resultante do Mestrado de Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, em 2013, cujos resultados indicaram um número limitado de ações de educação de usuários e competências em informação e, conseqüentemente, dificuldades dos usuários no manuseio das fontes de informação, tanto física quanto digital.

No Brasil, desenvolvem-se políticas públicas de informação científica e tecnológica para a inserção dos brasileiros nos desafios da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Podemos afirmar que a mais importante delas é a disponibilização nacional de uma base de dados para o acesso aos periódicos científicos, o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), beneficiando os principais centros acadêmicos. E, para que esse portal não seja subutilizado, urgem ações que promovam o acesso e uso das informações nas bibliotecas universitárias.

As interfaces complexas das bases de dados, com suas variadas opções de busca simples e avançada, e o fato de que a maior parte do conteúdo está em língua inglesa são motivo comum para o não uso desse tipo de ferramenta. Em outros casos, docentes e discentes desconheciam a sua existência. A inefetividade do uso pleno dos conteúdos disponibilizados pela biblioteca acadêmica e pela grande massa da comunidade acadêmica são consequência direta da falta de ações educativas. Esse cenário demonstra também a falta da responsabilidade social da biblioteca. Nos dias atuais, essa função exerce-se por meio da capacitação no uso das fontes e recursos de informação da biblioteca, tradicionais e digitais, da consolidação das habilidades informacionais de estudantes, professores e *staff* da universidade, e da comunidade externa, aplicadas a todas as atividades de suas vidas.

Nessa perspectiva, esta pesquisa dá continuidade ao estudo anterior, pautada pela seguinte **questão**: Qual a extensão/profundidade da responsabilidade social da biblioteca acadêmica, no exercício de sua função educacional, tendo como parâmetros a realização de atividades de educação de usuários e em competências em informação?

Essa questão abre precedente para as seguintes **questões complementares**: Como se estrutura o cenário das bibliotecas acadêmicas brasileiras de acordo com a natureza das atividades educacionais oferecidas, à luz das vertentes da Educação de Usuários e das Competências em Informação? Qual o impacto/amplitude/profundidade/singularidade social das atividades de desenvolvimento de competências em informação, consideradas como o nível pleno da função educacional bibliotecária universitária? Como ocorrem, quais as atividades e boas-práticas, e quais os recursos utilizados, recursos humanos, tecnológicos, fundamentos teórico-práticos nas ações educativas para a aquisição de competências em informação e, conseqüentemente, para o alcance pleno da responsabilidade social da função educacional da biblioteca acadêmica?

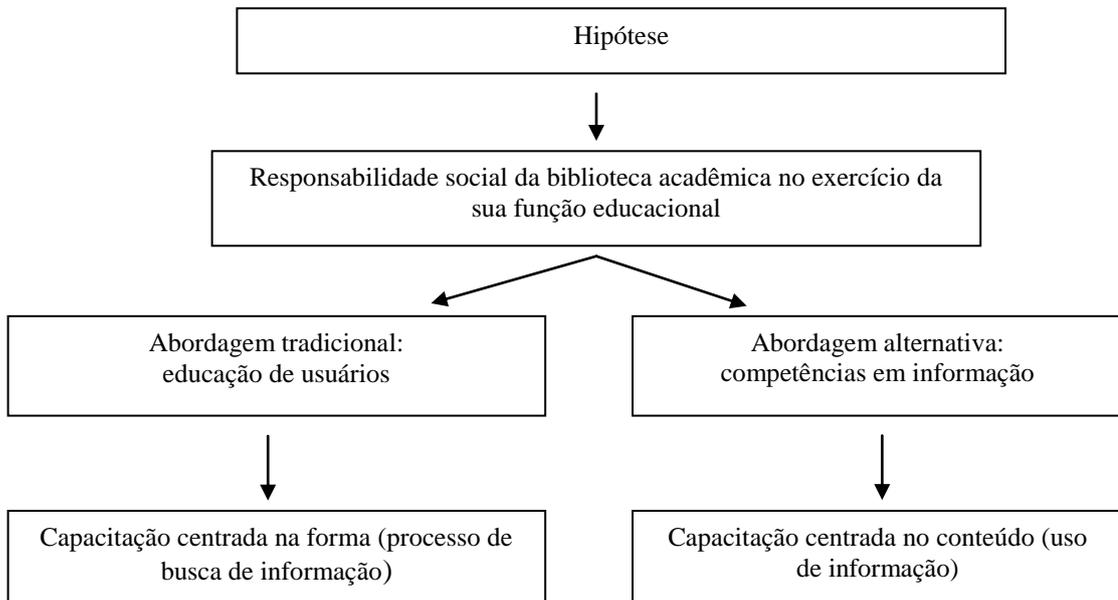
1.2 Hipótese

As bibliotecas universitárias, além de disponibilizarem informação científica e tecnológica, exercem uma função educativa, ensinando aos usuários a melhor forma de utilizar as fontes de informação da própria biblioteca, denominada educação de usuários, e outras ações que contribuem para o desenvolvimento de habilidades, atitudes, uso ético e crítico da informação, com o objetivo de formar usuários competentes em informação.

Nesse contexto, ações educativas permitem que a biblioteca universitária exerça sua responsabilidade social, contribuindo para a melhoria de pesquisas científicas e para uma sociedade mais justa, principalmente quando aborda temáticas de grupos que historicamente sofrem preconceitos. Por essa razão, é necessário institucionalizar ações com práticas para além do processo de busca de informação.

Este estudo parte da **hipótese** de que o alcance da responsabilidade social da biblioteca acadêmica brasileira, no exercício da sua função educacional, é limitado à capacitação em torno do processo de busca de informação em detrimento do uso do conteúdo da informação, nível exigido pelas modernas competências em informação (Figura 1).

Figura 1 – Delimitação da hipótese da pesquisa



Fonte: Elaboração própria.

Parte-se do pressuposto de que há um limite no alcance da responsabilidade social da função educativa da biblioteca acadêmica, na medida em que a educação de usuários é aplicada majoritariamente em detrimento da capacitação em competências em informação.

Com base em estudos anteriores (LÓPEZ GIJÓN *et al.*, 2006; SPIRANEC; PEJOVA, 2010; MENDONÇA, 2013; ALMEIDA, 2014; SERAFIM, 2016; WALKER; WHITVER, 2020), a realidade de países em desenvolvimento, como o Brasil, é marcada por ações em estágio inicial, ou ações incipientes de educação de usuários. Em consequência, a metodologia atual para competências em informação, considerada evolução da abordagem tradicional da educação de usuários, é pouco significativa.

1.3 Objetivos

Para dar cumprimento à investigação, foram delineados objetivos, geral e específicos, pautados pela hipótese e problema inicialmente definidos.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o alcance da responsabilidade social da biblioteca acadêmica no exercício de sua função educacional, por meio de ações de educação de usuários e de desenvolvimento de competências em informação.

1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) Mapear as práticas educativas em informação promovidas por bibliotecas acadêmicas brasileiras, categorizando-as com base na educação de usuários e nas competências de informação;
- b) Demonstrar o alcance da responsabilidade social bibliotecária, a partir das ações de desenvolvimento de competências em informação;
- c) Contribuir com conhecimento teórico-prático para a concretização efetiva da responsabilidade social das bibliotecas acadêmicas, por meio do estudo de ações de competências em informação.

1.4 Justificativa

Os estudos sobre competências em informação multiplicaram-se, na medida em que é mais clara a necessidade de inclusão das pessoas em atividades informacionais, em variados contextos da vida humana. No âmbito formal, setores econômicos e educacionais desenvolvem-se por meio de comunidades competentes em informação e, para que tais capacidades sejam desenvolvidas, são essenciais ações intencionais e planejadas de treinamento em informação (exemplo, uso de recursos e sistemas de informação e avaliação de conteúdo), ministradas por profissionais da informação competentes e atualizados.

O bibliotecário tem nas ações educativas a oportunidade de mostrar uma das funções do seu trabalho, que tem grande relevância em uma profissão, muitas vezes, desconhecida pela própria comunidade acadêmica.

Nesse cenário, os bibliotecários estão na vanguarda de conhecimentos teórico-práticos da capacitação para o uso do potencial das bibliotecas. Contudo, essas habilidades de “ensinar a aprender” aprimoram-se para o uso de metodologias que resultem no fomento do pensamento crítico, reflexivo, investigativo e de produção do conhecimento.

Embora semelhantes, a educação de usuários de biblioteca e em competências em informação são bastante peculiares, sendo que esta última, sobretudo em nível prático, ainda é pouco conhecida por muitos profissionais educadores em informação. A inquietação para investigar as ações educativas tem origem na observação da importância da temática e de vasta literatura sobre o assunto. Porém, no campo prático, essas ações são negligenciadas diante do desafio da falta, principalmente, de infraestrutura dessas unidades de informação. Este estudo, realizado por uma pesquisadora-bibliotecária de biblioteca acadêmica brasileira, desde o ano de 2006, soma-se aos demais na promoção de competências em informação para a comunidade universitária.

No serviço de referência, a pesquisadora tem experiência na atenção aos discentes, os quais necessitam desenvolver capacidades para identificar, selecionar, planejar, reunir, avaliar, gerenciar e apresentar a informação para o uso da informação disponível, útil não somente para o fazer universitário, mas também para os desafios ao longo da vida.

Outro público relevante são os docentes, que, por vezes, por desconhecimento do fazer bibliotecário, possuem percepção reduzida da função da biblioteca da universidade, como o local onde se alugam recursos disponíveis, ou ainda, o espaço para estudos. É necessária a participação do docente em processos de formação que desenvolvam competência em informação nos estudantes de educação superior, mediante as quais não se pode acessar a informação e o conhecimento, como também reconstruir, gerar e construir sua visão de mundo (MONTAÑO *et al.*, 2019).

As universidades públicas enfrentam restrições orçamentárias que impactam na biblioteca de modo que a sua infraestrutura acaba por ser insuficiente para as necessidades de um programa de competências em informação. Nesse sentido, esta pesquisa pode contribuir para ressaltar o papel do bibliotecário, mesmo diante de todos os obstáculos, e procura colaborar com o processo de desenvolvimento de habilidades, atitudes e uso crítico e ético da informação.

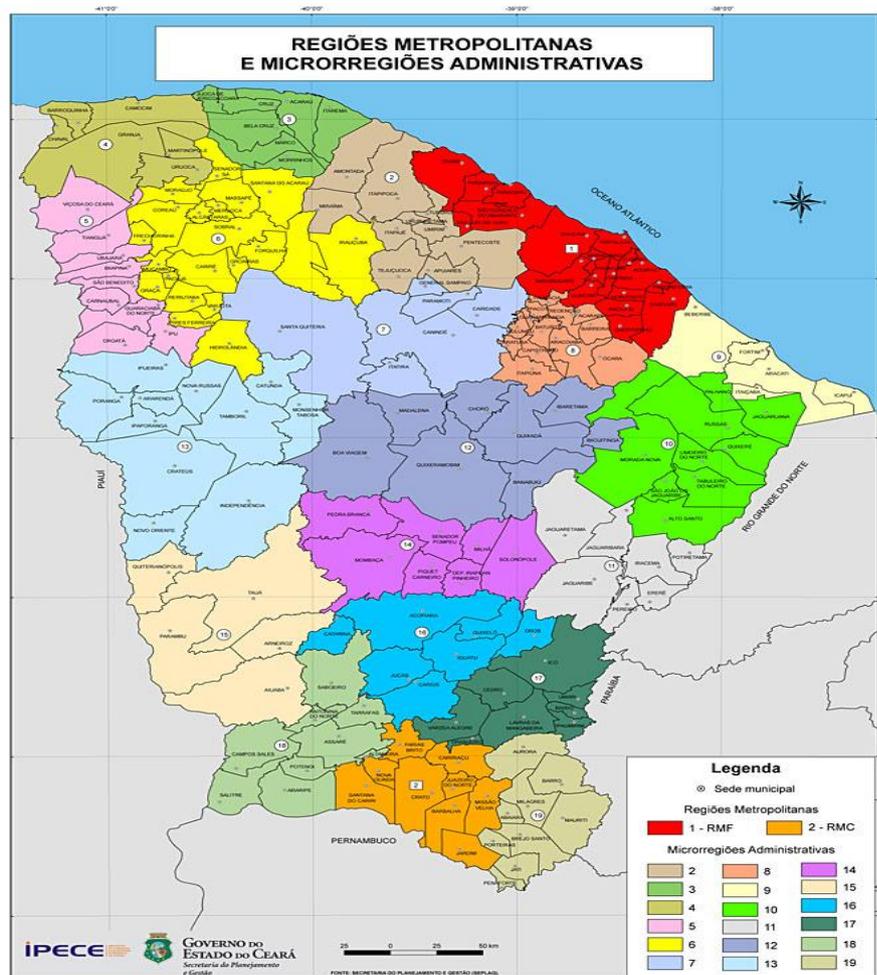
A investigação também pode contribuir para promover o cumprimento da responsabilidade social da biblioteca universitária, considerando a implementação de programas de competência em informação que incentivem a inclusão de temáticas sociais.

Contribuir para tornar pessoas competentes em informação é um dos principais desafios do bibliotecário contemporâneo, e as bibliotecas universitárias são “chamadas a desempenhar um papel importantíssimo no desenvolvimento de capacidades de aprendizagem autônomo e de competências em informação, incluindo competências críticas, éticas e consciência política e cidadã” (TANUS; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, 2020, p. 4).

É urgente o resgate da relevância do papel educacional da biblioteca nos contextos acadêmicos, exercido em consonância com as atividades acadêmicas e, portanto, em cooperação com o corpo docente. Para além da viabilização da atividade universitária, em todos os seus fundamentos – Ensino, Pesquisa, Extensão, Cultura – as competências em informação são uma contribuição da biblioteca para a inclusão das pessoas na atual Era Informacional.

O presente estudo foi realizado em Instituições de Ensino Superior públicas do Estado do Ceará, região Nordeste do Brasil, cuja área total é de 146.348,30 km², sendo a sua capital, a cidade de Fortaleza. O Estado é constituído por 184 municípios, conforme Figura 2 Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (2018), a sua população residente é de 9. 075.649 pessoas.

Figura 2 – Regiões metropolitanas e microrregiões administrativas



Fonte: Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (2018).

As primeiras universidades públicas do Estado do Ceará foram criadas nas décadas de 1950 e 1970, enumeradas no Quadro 10. Com a sua expansão, criaram-se vários *campi* no interior do Estado, por meio do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), cujo objetivo principal é a ampliação ao acesso e permanência na educação superior.

As duas universidades federais mais recentes do Estado do Ceará (Quadro 1), Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira e a Universidade Federal do Cariri, foram criadas no interior, tendo esta última sido criada a partir de um *campus* da Universidade Federal do Ceará no Cariri. “Com o Reuni, o governo federal adotou uma série de medidas para retomar o crescimento do ensino superior público, criando condições para que as universidades federais promovam a expansão física, acadêmica e pedagógica da rede federal de educação superior” (MEC, 2010, p.1).

Quadro 1 – Criação das universidades públicas do Estado do Ceará

UNIVERSIDADE	ANO DE CRIAÇÃO
Universidade Federal do Ceará (UFC)	1954
Universidade Vale do Acaraú (UVA)	1968
Universidade Estadual do Ceará (UECE)	1973
Universidade Regional do Cariri (URCA)	1986
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)	2010
Universidade Federal do Cariri (UFCA)	2013

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

O universo desta pesquisa é o conjunto de bibliotecas de universidades públicas do Estado do Ceará, pertencentes às seis universidades públicas presentes nesta unidade federativa. Todas contam com vários *campi*, localizados em diversas cidades do Estado, sendo que a Universidade Estadual (UECE) conta com 8 bibliotecas, a Universidade Federal do Ceará (UFC) com 19, a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) com 3, a Universidade Federal do Cariri (UFCA) com 4, a Universidade Regional do Cariri (URCA) com 5 e a Universidade Vale do Acaraú (UVA) com 7, conforme Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 – Bibliotecas universitárias de IES públicas do Estado do Ceará

UNIVERSIDADE	BIBLIOTECAS
Universidade Estadual do Ceará (UECE)	Biblioteca Central Biblioteca do Centro de Humanidades Biblioteca FACEDI Biblioteca FAFIDAM Biblioteca FAEC Biblioteca FECLESC Biblioteca FECLI Biblioteca CECITEC
Universidade Federal do Ceará (UFC)	Biblioteca Central do <i>Campus</i> do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP) Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD) Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC) Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira (BCCE) Biblioteca de Ciências da Saúde Professor Jurandir Marães Picanço (BCS) Biblioteca de Ciências Humanas (BCH) Biblioteca de Medicina de Sobral (BMS) Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola (BPGEA) Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Professor Ari de Sá Cavalcante (BPGEC) Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia Prof. Expedito José de Sá Parente (BPGE) Biblioteca do <i>Campus</i> de Crateús (BCCR) Biblioteca do <i>Campus</i> de Quixadá (BCQ) Biblioteca do <i>Campus</i> de Russas (BCR) Biblioteca do <i>Campus</i> de Sobral (BCSO) Biblioteca do Curso de Arquitetura (BCA) Biblioteca do Curso de Física Prof. Josué Mendes Filho (BCF) Biblioteca do Curso de Matemática (BCM) Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar Dr. Rui Simões de Menezes (BICM) Biblioteca do Museu de Arte Floriano Teixeira (BMAUC)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia	Biblioteca Setorial do <i>Campus</i> das Auroras Biblioteca Setorial dos Palmares

Afro-Brasileira (UNILAB)	Biblioteca Setorial do <i>Campus</i> dos Malês
Universidade Federal do Cariri (UFCA)	Biblioteca do <i>Campus</i> de Juazeiro (BCJ). Biblioteca do <i>Campus</i> de Barbalha (BCB). Biblioteca do <i>Campus</i> do Crato (BCC). Biblioteca do <i>Campus</i> de Brejo Santo (BCBS)
Universidade Regional do Cariri (URCA)	Biblioteca Setorial de Direito Biblioteca Setorial Artes Biblioteca Setorial Campo Sales Biblioteca Setorial Missão Velha Biblioteca Setorial Iguatu
Universidade Vale do Acaraú (UVA)	Biblioteca Central <i>Campus</i> Betânia Setoriais do CCS Derby CCH <i>Campus</i> Junco CCET <i>Campus</i> CIDAO

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

As unidades de informação pesquisadas foram selecionadas, em sua maioria, por serem bibliotecas centrais, pois, apesar de as bibliotecas setoriais pertencerem ao universo da pesquisa, a maioria não desenvolve ações de educação de usuários e em competência em informação, ficando tais ações a cargo da biblioteca central.

As entrevistas foram realizadas em seis universidades, no entanto, em uma universidade, realizaram-se em duas bibliotecas centrais de *campi*, sendo uma da área de ciência e tecnologia e a outra de humanidades, pelo fato que as duas desenvolvem ações educativas.

Apresentados os aspectos fundamentais da introdução, a presente tese está estruturada, a partir de oito capítulos, que se apresentam a seguir.

O primeiro capítulo abarca a introdução, que contém a contextualização temática sobre práticas educativas em bibliotecas, seja a educação de usuários ou de competências em informação, considerando o cenário tecnológico da sociedade contemporânea. Apresenta também o problema, a hipótese, a justificativa e os objetivos da pesquisa, geral e específicos, a fim de orientar o percurso da investigação.

No segundo capítulo, apresenta-se a proposta metodológica adequada para a execução da pesquisa.

O terceiro capítulo inicia a revisão de literatura com a temática de educação de usuários e os aspectos conceituais de aprendizagem em bibliotecas, o serviço de referência e sua relação com as práticas educativas e os estudos de usuários de informação, que podem contribuir para o planejamento de ações educativas em unidades de informação. Discute também o processo de mediação da informação e, por fim, apresenta a função educativa do bibliotecário no desenvolvimento de ações instrucionais.

No quarto capítulo, apresenta-se o conceito e definição da competência em informação, seu contexto histórico, sua relação com o ensino superior e com a biblioteca acadêmica. Trata também da cultura participativa e de temáticas que são um desafio para os bibliotecários na sociedade contemporânea, como as fake news/desinformação.

O capítulo cinco aborda o contexto das bibliotecas universitárias, o Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) e a relevância da infraestrutura dessas unidades de informação para o desenvolvimento de programas de educação de usuários e competência em informação.

No sexto capítulo, discute-se a responsabilidade social da biblioteca universitária, no sentido de discutir principalmente temáticas de grupos vulneráveis como: a acessibilidade, a violência contra a mulher, a homofobia e o racismo.

O sétimo capítulo apresenta a análise e interpretação dos dados, bem como a síntese da natureza das ações educativas das bibliotecas de universidades públicas em análise, situadas no Estado do Ceará.

Por fim, o oitavo capítulo apresenta a conclusão da investigação e sugestão para futuras pesquisas.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa estuda as práticas educativas em informação, tanto em educação de usuários, como em competências em informação, promovidas por algumas bibliotecas acadêmicas brasileiras do Ceará, na perspectiva da sua responsabilidade social.

A metodologia é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade” (MINAYO, 2009, p. 14). Portanto, para a consecução dos objetivos traçados e para aferir a hipótese preconizada, optou-se por seguir **uma abordagem teórico-prática**.

As hipóteses são confrontadas com base nos conteúdos teóricos e empíricos, podendo os resultados apresentados corroborar ou refutar as afirmações prévias (HERNÁNDEZ-SAMPIERI; FÉRNANDEZ-COLLADO; BAPTISTA-LUCIO, 2014). A **hipótese** deste estudo associa a longa prática profissional da pesquisadora, como Bibliotecária/Documentalista em biblioteca universitária, e o conhecimento teórico da literatura corrente sobre o tópico da educação em informação. A tese seleciona algumas possíveis problemáticas comuns ao universo de bibliotecas acadêmicas pesquisadas, bem como cenários desejáveis, ainda conhecidos no âmbito das bibliotecas acadêmicas de instituições públicas, que propiciam o desenvolvimento de competências em informação. O nível de desenvolvimento de competências em informação é considerado o mais alto no alcance da responsabilidade social da função educacional das bibliotecas.

Nesse sentido, parte-se da **hipótese** de que **o alcance da responsabilidade social da biblioteca acadêmica brasileira, no exercício da sua função educacional, é limitado à capacitação em torno do processo de busca de informação em detrimento do uso (conteúdo) da informação, nível exigido pela moderna competência informacional**.

2.1 Método de procedimento e nível da pesquisa

Para Lakatos e Marconi (2010), delimitar a pesquisa é estabelecer, em relação ao assunto, a extensão e um conjunto de outros fatores, que podem restringir seu campo de ação. Inclui-se também a decisão do investigador pelo estudo de todo o universo da pesquisa ou apenas sobre uma amostra representativa do universo.

O **universo ou a população** da presente pesquisa está constituído por **sete bibliotecas universitárias da região do Ceará**. Devido à grande quantidade de áreas de atuação dos bibliotecários das referidas unidades de informação, selecionou-se uma **amostragem** das suas **práticas em educação de usuários e em competências em**

informação, promovidas pelos seus bibliotecários, na perspectiva da sua responsabilidade social.

Gil (2002) considera **a finalidade** de uma pesquisa em três categorias: a **exploratória**, destinada a conhecer melhor o problema ou formular hipóteses; **a descritiva**, que busca descrever as características da população ou do fenômeno; e **a explicativa**, que explica os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência do fenômeno, aprofundando o conhecimento da realidade.

Por outro lado, utilizou-se **o método hipotético-dedutivo** para que se atinjam os objetivos propostos, seguindo Gil (1999, p. 30), quando esclarece que,

quando os conhecimentos disponíveis sobre determinados assuntos são insuficientes para a explicação de um fenômeno, surge o problema. Para tentar explicar a dificuldade expressa no problema, são formuladas conjecturas ou hipóteses. Das hipóteses formuladas, deduzem-se consequências que deverão ser testadas ou falseadas. Falsear significa tentar tornar falsas as consequências deduzidas das hipóteses. Enquanto no método dedutivo procura-se a todo custo confirmar a hipótese, no método hipotético-dedutivo, ao contrário, procuram-se evidências empíricas para derrubá-las.

Tendo como **objetivo** conhecer um problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, a presente investigação tem caráter **exploratório**, por se centrar na **responsabilidade social da biblioteca acadêmica no exercício da sua função educacional, por meio de práticas em educação de usuários e em competências em informação.**

Assim, a presente investigação desenvolve-se nos **níveis exploratório e descritivo**, no contexto das ações de educação de informação, efetuadas em algumas bibliotecas acadêmicas públicas do Estado do Ceará, Brasil, tornando o problema mais explícito e apresentando as características de determinada população e fenômeno. As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática (GIL, 2002).

Estudos **de natureza descritiva** são úteis para exibir com precisão os ângulos ou dimensões de um fenômeno, evento, comunidade, contexto ou situação (HERNÁNDEZ-SAMPIERI; FÉRNANDEZ-COLLADO; BAPTISTA-LUCIO, 2014) e têm interesse em descobrir e observar fenômenos, descrevendo-os, classificando-os e interpretando-os (ARIBONI, 2004). Barros e Lehfeld (2000) esclarecem que a **pesquisa descritiva** engloba outros dois tipos de pesquisa, a documental e/ou bibliográfica e a pesquisa de campo. Neste último tipo, o pesquisador pode observar e ter contato com o fenômeno pesquisado, obtendo mais informações sobre o objeto de estudo.

No que se refere aos **procedimentos** adotados, esta pesquisa é **bibliográfica e documental**. A pesquisa **bibliográfica** é “uma fonte inesgotável de informações, pois auxilia na atividade intelectual e contribui para o conhecimento cultural em todas as formas do saber” (FACHIN, 2006, p. 119). Para a fundamentação teórica e a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, consultou-se **bibliografia** de distintos autores em fontes e recursos em suportes diversificados, cujos tópicos de interesse foram a biblioteca universitária, a competência em informação, a educação de usuários, a cultura participativa, o centro de recursos para a aprendizagem e investigação, as ações de informação para grupos minoritários, incluindo a violência contra a mulher, a homofobia e o racismo.

A **pesquisa documental** corresponde a toda a informação coletada, oral, escrita e visual, correspondendo também às técnicas e aos métodos que facilitam a sua busca e sua identificação (FACHIN, 2006, p. 119), para atingir os objetivos delineados. Nesse sentido, foram coletados, classificados, selecionados e usados **documentos contidos nos sites institucionais das unidades de informação em análise, relatórios e outros documentos** relacionados aos temas em estudo.

Trata-se de um estudo de **natureza qualitativa**, orientado por vertente dos estudos de informação dedicados a explorar o lado contextual dos fenômenos informacionais (SERAFIM, 2011, 2016; LLOYD, 2010).

A pesquisa qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70).

Além disso, ao ter como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos para a solução de problemas específicos, esta pesquisa também se caracteriza por ser uma **pesquisa aplicada**.

Como complemento da coleta de dados, adotou-se a **observação direta**, “[...] o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano” (GIL, 2016, p. 100), a qual forneceu dados qualitativos complementares, resultantes da **observação das bibliotecas investigadas, durante as entrevistas presenciais efetuadas aos seus bibliotecários**.

À documentação resultante das entrevistas, dos documentos selecionados e dos dados registrados durante a observação direta das bibliotecas, aplicou-se o **Método da Interpretação de Sentidos**, proposto por Minayo (2009), fundamentado na **Teoria da Interpretação da Cultura** (GEERTZ, 1989), e diálogos entre a hermenêutica e a dialética, além dos conceitos de inferência da **análise de conteúdo** (BARDIN, 1979). Por meio da **análise de conteúdo**, a partir de **categorias ou unidades de registros, a partir dos tópicos selecionados para o roteiro da entrevista**, objetivou-se identificar os núcleos de sentido de cada uma, que permitiu um controle maior dos dados mais significativos.

A **abordagem qualitativa**, a partir da coleta de dados do conteúdo das entrevistas e dos documentos selecionados, de sua análise de conteúdo e da observação direta das bibliotecas, combina diferentes métodos de coleta de dados, distintas amostras, diferentes perspectivas teóricas e diferentes momentos no tempo, para consolidar as conclusões a respeito do fenômeno em investigação, tratando-se, portanto, de uma **triangulação**, especificamente a **triangulação da natureza de dados**, proveitosa para adquirir informação necessária, ao trabalhar com várias fontes, a partir de diferentes pessoas, momentos e espaços (HERNÁNDEZ-SAMPIERI; FÉRNANDEZ-COLLADO; BAPTISTA-LUCIO, 2014).

Os **estudos exploratórios-descritivos** também são conhecidos como **estudos de caso**, os quais buscam descrever a complexidade de hipóteses ou problema, efetuar análise e interação de certas variáveis, compreender e classificar dinâmicas experimentadas por grupos sociais, podendo contribuir para a mudança, criação ou formatação de opiniões de determinado grupo e viabilizar, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes das pessoas (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Segundo Yin (2005, 29), o **estudo de caso** pode ser restrito a uma ou a várias unidades, caracterizando-o como **único ou múltiplo**, aplicado a indivíduos, organizações, processos, programas, bairros, instituições, comunidades, países e, até mesmo, eventos. O **estudo de casos múltiplos** tem provas mais convincentes, sendo visto como mais robusto, obrigando a maiores exigências de tempo e de recursos.

Na presente pesquisa, o **estudo de casos múltiplos** abarca, especificamente, as **práticas em educação de usuários e em competências em informação, promovidas por bibliotecários em sete bibliotecas acadêmicas brasileiras do Ceará, na perspectiva da sua responsabilidade social**, sendo apropriado para pesquisar o como e o porquê de acontecimentos contemporâneos (YIN, 2005).

2.2 Técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados

Como já foi referido, o objeto deste trabalho é o estudo das práticas em educação de usuários e em competências em informação, promovidas por bibliotecários em sete bibliotecas acadêmicas brasileiras do Ceará, na perspectiva da sua responsabilidade social, no intuito de encontrar respostas para a hipótese definida e alcançar os objetivos traçados. A investigação desenvolveu-se em **várias fases**, utilizando o **modelo de Quayvi e Campenhoudt** (2003), com algumas adaptações para atender às especificidades da pesquisa.

Na **primeira fase**, elaborou-se o projeto de pesquisa, definindo os elementos de partida, o problema, a hipótese, a justificativa e os objetivos, geral e específicos, e os procedimentos metodológicos a serem seguidos, que foram mais bem definidos com o avanço da pesquisa.

A **segunda fase** foi elaborada com base na **pesquisa bibliográfica** por meio do **levantamento bibliográfico** para a construção do **referencial teórico**, tanto na criação do projeto de pesquisa quanto na condução do estudo empírico e análise dos dados coletados. Essa etapa permitiu fundamentar a discussão sobre assuntos, como educação de usuários, competência em informação, bibliotecas universitárias, responsabilidade social, estudo de usuários, cultura participativa, desinformação e CRAI. Foram utilizadas diversas fontes e recursos de informação, físicos e digitais, para recuperar informações, tal como, livros e periódicos, incluindo a literatura contida nas principais bases de dados, como: Portal de Periódicos da Capes, Anais do Seminário Brasileiro de Bibliotecas Universitárias (SNBU), Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), Google Acadêmico e Academic Library Association (ALA), que permitiram um aprofundamento da investigação. Como **estratégia de busca** utilizou-se a definição dos descritores e das palavras-chave já indicados, seleção das fontes e recursos de informação, análise e seleção das publicações.

Na **terceira fase**, aplicou-se a **pesquisa empírica/descritiva/documental** durante a qual se efetuou **trabalho de campo** para coletar dados por meio de entrevista, sobre contextos institucionais e práticas de ações educacionais em bibliotecas de universidades públicas do estado do Ceará. Para Flick (2013), a **pesquisa social** apresenta principalmente três maneiras de coletar dados, o levantamento (entrevistas), a observação e a análise de documentos. Nesse sentido, elaboraram-se e aplicaram-se instrumentos específicos, cujos tópicos foram identificados a partir da literatura consultada, tais como:

a) uma **entrevista** aplicada aos bibliotecários responsáveis por desenvolver ações educativas nas bibliotecas universitárias. A elaboração e aplicação da **entrevista** seguiu as seguintes recomendações:

- Fazer o mínimo de perguntas possível;
- Intervir da forma mais aberta possível;
- Abster-se de se implicar a si mesmo no conteúdo;
- Procurar que a entrevista se desenrole num ambiente e num contexto adequados;
- Gravar entrevistas (QUIVY; CAMPENHOUDT, 1998, p. 77).

b) a **observação direta** das bibliotecas na sua globalidade e, em especial, dos espaços onde se efetuam as ações de educação, técnica auxiliar que permite, na coleta de dados, uma análise mais concreta do pesquisador;

c) o **mapeamento** de instrumentos de ação educativa em bibliotecas universitárias, como políticas, programas e ações formais de educação de usuários/competências em informação;

Foram **entrevistados oito bibliotecários de sete bibliotecas** universitárias cearenses, em um universo que incluiu bibliotecas centrais, em cuja maioria se efetuam as ações educativas e setoriais. Para a entrevista, utilizaram-se gravações de áudio para permitir que as intervenções dos bibliotecários fossem posteriormente analisadas.

Por meio da **observação direta**, foi possível examinar a infraestrutura das bibliotecas e os espaços de informação, oferecendo também elementos para discussão sobre a infraestrutura das bibliotecas e os espaços onde se efetuam as ações de educação em informação para os usuários, cujas informações foram registradas em fichas, e que ofereceram elementos complementares para a discussão dos resultados.

O interesse de obter uma **visão mais holística** sobre o fenômeno informacional tem inspirado os estudos de informação para o uso de técnicas mais sofisticadas e interdisciplinares de pesquisa, em particular a **pesquisa visual**, a qual também foi utilizada neste estudo. Assim, em complementariedade ao discurso dos entrevistados, foi constituído um **inventário de fotografias**, as quais enriquecem os recortes da realidade pesquisada.

As fotografias de ações de educação de usuários e competência em informação foram fornecidas pelos bibliotecários participantes da entrevista e por meio de pesquisa documental em redes sociais das bibliotecas pesquisadas. É importante ressaltar que a **pesquisa documental imagética**, embora seja parecida com a bibliográfica, “difere dela por fazer uso de materiais ainda não estudados. Devido a isso, o pesquisador tem a vantagem de ir direto à

fonte, sem que haja a possibilidade de reproduzir um erro ou uma análise precipitada, como pode ocorrer na bibliográfica” (MENEZES *et al.*, 2019, p.38).

Hartel e Thomson (2012) e Serafim (2016) aclaram que, de fato as:

- 1) Imagens podem ser utilizadas para capturar o inefável, difícil expressar em palavras;
- 2) Imagens chamam a nossa atenção para coisas de um modo novo;
- 3) Imagens são mais propensas a serem memoráveis;
- 4) Imagens podem ser utilizadas para comunicação de um modo mais holístico, incorporando múltiplas dimensões, evocando histórias e questões;
- 5) Imagens podem garantir entendimento e generalizações de modo mais empático;
- 6) Através de metáfora e símbolos, imagens artísticas podem transportar a teoria de modo elegante e eloquente;
- 7) Imagens encorajam o conhecimento incorporado [materializado];
- 8) Imagens podem ser mais acessíveis do que muitas das outras formas do discurso acadêmico;
- 9) Imagens podem facilitar a reflexão no planejamento da pesquisa;
- 10) Imagens podem provocar ação para a justiça.

O uso de várias técnicas de coletas de dados, também conhecido como **triangulação ou mistura (mix) de métodos**, é recorrente em vários estudos de informação (FIDEL, 2008; SERAFIM, 2016), cujo objeto é reconhecidamente vasto e altamente centrífugo (GORICHANAZ, 2017). Fidel (2008) esclarece que a mistura (mix) de métodos de pesquisa (*Mixed Methods Research – MMR*) utiliza, simultaneamente, abordagens qualitativas e quantitativas, e que a triangulação, a sua forma mais familiar, é usada, principalmente, nos estudos qualitativos (como a presente pesquisa). A triangulação pode apresentar-se em quatro modos (FIDEL, 2008; PATTON, 2002):

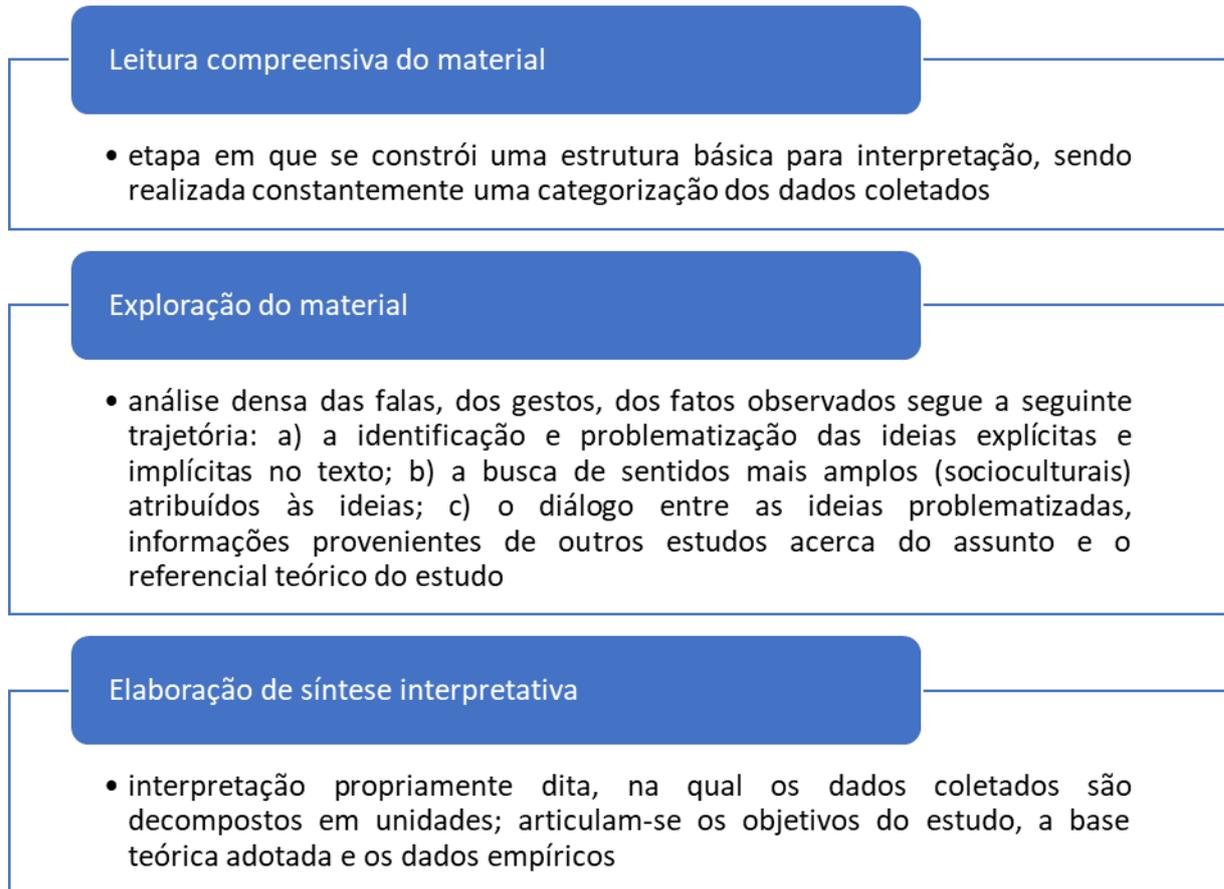
- a) a **triangulação de métodos**, que verifica a consistência dos resultados gerados por diferentes métodos de coleta de dados;
- b) a **triangulação de fontes**, para conferir a consistência de fontes de dados diferentes dentro de um mesmo método;
- c) a **triangulação de analista**, utilizada por múltiplos analistas para rever os achados;
- d) a **triangulação de teoria/perspectiva**, que se emprega em variadas perspectivas ou teorias para interpretar os dados.

Neste estudo, usou-se a **triangulação de métodos, de fontes e de teoria/perspectiva** por se considerar que permitem interpretar os diversos dados e informações obtidas, confirmar os resultados e aproximar-se do universo analisado.

A quarta fase trata da **apresentação, análise, interpretação e síntese dos dados da pesquisa empírica**. É com base em outros estudos em competências em informação

(SERAFIM, 2011, 2016), orientados para um fenômeno intrinsecamente social, que se escolheu o **método qualitativo de interpretação de sentidos** Figura 3 (MINAYO, 2009).

Figura 3 – Método da Interpretação de Sentidos (MINAYO, 2009)



Fonte: Elaboração própria, adaptado de Minayo (2009).

Em um primeiro momento, os **dados de cada biblioteca** são apresentados **na forma de histórias** (VAN MAANEN, 1988; HARTEL, 2010; SERAFIM, 2016), complementadas com **quadros** sobre as ações efetuadas em cada uma delas e ilustradas com **fotografias**. Posteriormente, é realizada a sua **análise e síntese** à luz de variadas combinações e categorias, construídas por meio da interseção da fundamentação teórica e dos mesmos dados, que se apresentam em **quadros e figuras** sobre a **natureza das atividades educacionais** e a **função educacional das bibliotecas pesquisadas**.

A **quinta fase** corresponde à **conclusão**, em que se reflete sobre a comprovação ou refutação da hipótese inicial, considerando os resultados obtidos, e se apresentam as limitações encontradas, as sugestões para a aplicação prática dos resultados obtidos e se delineiam novos horizontes de investigação.

Para dar uma visão de conjunto das **fases do percurso metodológico** descritas, e seguindo o modelo de Quivy e Campenhoudt (1995), devidamente adaptado à especificidade do presente estudo, elaborou-se um resumo, Quadro 3, que se apresenta em seguida.

Quadro 3 – Fases do processo metodológico

Fases	Atividades	Fontes / Recursos	Técnica
1 ^a	Elaboração do projeto de pesquisa.	Literatura sobre metodologia de investigação.	Definição da hipótese, problema, justificativa, objetivos e procedimentos metodológicos iniciais.
2 ^a	Pesquisa bibliográfica para a revisão de literatura para a elaboração do estudo empírico e dos instrumentos de coleta e análise de dados.	Literatura de bases de dados: Portal de Periódicos da Capes, Anais (SNBU), Anais do Seminário Brasileiro de Bibliotecas Universitárias, Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), Google Acadêmico, Academic Library Association (ALA).	Definição dos descritores: educação de usuários, competência em informação, bibliotecas universitárias, responsabilidade social, estudo de usuários e CRAI. Seleção das fontes e recursos de informação. Análise dos conteúdos, separação das publicações duplicadas e seleção das adequadas aos temas definidos.
3 ^a	Pesquisa empírica/descritiva/documental	Contextos: bibliotecas universitárias cearenses; práticas de ações educacionais em bibliotecas universitárias cearenses. Pesquisa documental: conteúdo dos sites institucionais; Pesquisa visual: fotografias de arquivo institucional e/ou redes sociais e áudio indicados, pelos entrevistados.	Elaboração e aplicação de entrevista com bibliotecários responsáveis por ações educativas em bibliotecas de universidades públicas do Estado do Ceará. Realização de gravações /fotografias. Observação direta da infraestrutura das bibliotecas/espacos de informação e as de ações de educação de usuários. Uso da triangulação.
4 ^a	Apresentação, análise, interpretação e síntese e dos dados da pesquisa empírica.	Relatos das entrevistas e dados da observação direta	Aplicação do método da interpretação de sentidos aos dados (MINAYO, 2002; GOMES, 2007): leitura compreensiva aos dados, exploração do material e elaboração de síntese

			interpretativa. Descrição e elaboração de histórias/narrativas de práticas profissionais Categorização e sintetização dos dados da pesquisa empírica. Uso de triangulação.
5 ^a	Conclusões e sugestões	Síntese da pesquisa empírica	Reflexão sobre a comprovação ou refutação da hipótese inicial. Indicação das limitações da pesquisa. Sugestões sobre colaboração com bibliotecários das bibliotecas analisadas. Indicação de intensão de aprofundamento do tema em investigação futura.

Fonte: Adaptado de Quivy e Campenhoudt (2003).

2.3 Aspectos éticos, colaborativos e sociais

A pesquisa respeita os aspectos éticos, a partir de uma negociação legal com os participantes, profissionais de informação e instituições, mediante termos de consentimento, informando os objetivos do estudo, duração, permissões para coleta, uso e divulgação de imagens e áudios, bem como os possíveis riscos e benefícios da pesquisa, dentre outros (Anexo A – Termo de Consentimento).

Toda pesquisa tem o compromisso social de contribuir para o melhoramento de algum aspecto da sociedade. No caso deste estudo, ele tem o potencial de impactar positivamente na reflexão e fomento de ações educacionais de habilidades de informação essenciais para a realização de atividades nas mais variadas esferas da vida, especialmente, no contexto acadêmico.

A pesquisadora comprometeu-se a enviar cópia da tese a todos os profissionais de informação e instituições participantes no estudo e dar continuidade à investigação, a partir de projetos de pesquisa afins, programas e ações de educação em informação e em competências em informação, que os participantes considerem oportunos realizar em conjunto.

3 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Ao longo dos tempos, a educação tem se estabelecido como o principal meio de inclusão e desenvolvimento social e, nos dias de hoje, é condição *sine qua non* da participação ativa dos cidadãos em variados contextos sociais. Sobrepondo os conhecimentos obtidos na educação formal, a educação em informação complementa a formação acadêmica e social, sendo essencial para o exercício da cidadania na Era da informação.

Capacitar pessoas para o uso correto das fontes de informação era, contudo, em período anterior ao advento das tecnologias digitais de informação e comunicação, uma atividade restrita aos tradicionais sistemas de busca e recuperação de informação. As bibliotecas eram responsáveis pela educação de usuários, atividade que ainda faz parte do planejamento e implementação dessas instituições, relacionada com os treinamentos e incentivo ao uso das fontes, dos recursos e serviços em uma variedade de contextos.

No âmbito acadêmico, por exemplo, as ações instrucionais são altamente benéficas para o uso e produção da informação científica, as quais promovem o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária.

A prática pedagógica e mediacional da biblioteca corroboram para a criação de uma cultura crítica, de pesquisa participativa, e, se aplicadas ao contexto informacional mais amplo, são consideradas competências em informação. Mais do que mera troca de terminologias, os conceitos e definições de educação de usuários e competências em informação constituem tópicos dos estudos de informação sobre a função educacional dos bibliotecários e demais profissionais de informação, motivo pelo qual, nesta seção, serão sempre revisitados, ora ressaltando semelhanças, ora divergências, sobretudo nas formas de sua implementação na prática bibliotecária.

Desenvolver competências em informação desafia não apenas os bibliotecários acadêmicos, mas diferentes atores que agenciam informações na sociedade contemporânea. De fato, a capacidade de lidar com informações, por meio de variados aparatos tecnológicos, é fundamental para o desenvolvimento pessoal, profissional e social, consistindo também um pilar para o exercício da cidadania na Era Digital.

Sob o prisma das tecnologias digitais de informação e comunicação, as competências em informação aplicam-se para o contexto digital, inclusive terminologicamente. Martins, Martins e Alves (2019), discorrem sobre a literacia digital:

A literacia digital abarca também a preocupação de usar a informação de forma ética no contexto social/virtual em que vivemos, respeitando os usuários da informação, individual ou coletivamente. Como cidadãos do mundo global, devemos utilizar a informação de forma eficaz e eficiente, além de promover o exercício da cidadania ativa e compartilhada no novo paradigma informacional e comunicacional.

No campo da informação, conjuntamente a outras áreas com o mesmo objeto de estudo, “ao longo de sua emergência e a necessidade de consolidação no cenário social contemporâneo, a Competência em Informação surge como uma área da Ciência da Informação” (BELLUZZO, 2017, p. 58). Em nível prático, “no Brasil a maior parte das experiências educacionais a respeito do universo informacional e de seus processos gira em torno de atividades de treinamento de usuários e/ou educação de usuários em bibliotecas” (MATA, 2014, p. 92).

A educação de usuários é, segundo Silva (2018):

- a) conjunto de atividades promovidas pelos ambientes de informação como cursos, treinamentos, oficinas, eventos e formações em geral sobre questões relacionadas a gestão, processos, fluxos, serviços/produtos desses ambientes, assim como de temas diversos da realidade desenvolvidos junto à comunidade de usuários;
- b) conjunto de processos pelos quais os usuários utilizam e se apropriam das interações com os ambientes de informação, visando a constituição de competências e habilidades que promovam aprendizagem sobre as questões relacionadas aos ambientes de informação e temas diversos da realidade;
- c) a finalidade de interferência que os ambientes de informação engendram na comunidade de usuários, fomentando novas formas de aprendizagem, construção de conhecimentos, geração de processos comunicacionais, aprimoramento da inteligência, satisfação de desejos/necessidades/demandas, tomadas de decisão, resolução de problemas de informação sobre temas diversos da realidade.

O trabalho de educação de usuários desenvolvido na BU influencia positivamente no processo de comunicação científica. Assim, pessoas instruídas em informação tendem a produzir pesquisas com mais qualidade. O não uso da expressão competências em informação pode, em certos cenários de bibliotecas acadêmicas, indicar o uso da educação de usuários com um viés mais aprimorado.

Apesar de acontecer necessariamente no ambiente da biblioteca, o movimento da educação de usuários, em sua concepção mais aprimorada, possui a missão de estimular o aprender a aprender, impulsionando as pessoas a sanar suas necessidades informacionais, independentemente do local em que esteja e do recurso informacional disponível (LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019, p. 186).

A atualização do significado de educação de usuários também permeia o debate pelo melhor uso nas realidades biblioteconômicas. Lucca, Pinto e Vitorino (2019) percebem que a educação de usuários

envolve o processo genérico de construção de conhecimento e compreende, ainda, a integração do usuário – agora sujeito – ao meio social, em que interage com seus próximos e constrói, em coletivo, suas experiências informacionais, as quais

incluem os processos de identificação, busca, localização, avaliação e seleção (LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019, p. 178).

O fundamento da função educacional das bibliotecas remonta à realidade vivenciada pelos percussores da profissão, os quais sempre ressaltaram como objetivo máximo da profissão a facilitação da busca e recuperação da informação com fins de uso pelas pessoas que dela necessitam.

O pesquisador indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972) ofereceu relevante contribuição para essa temática nas suas cinco leis, que são: 1) os livros são para usar; 2) a cada leitor o seu livro; 3) a cada livro seu leitor; 4) poupe o tempo do leitor; 5) a biblioteca é um organismo em crescimento. Essas leis apresentam o fazer biblioteconômico orientado para o usuário, razão da existência da biblioteca, e alertam os bibliotecários para formularem estratégias para concretizar a relação livro x leitor, usuário x informação.

A atenção para o usuário e uso da informação não é algo novo, não é inédito à atual Era da Informação, nem se origina na Ciência da Informação. O compromisso e responsabilidade com o uso da informação é a base dos fundamentos da Biblioteconomia, como os estudos e publicações de Otlet, de Ranganathan e de outros especialistas.

O dicionário especializado em Biblioteca e Ciência da Informação, organizado por Reitz (2002), apresenta conceitos importantes no processo de ensino em bibliotecas:

- a) **a instrução bibliográfica** se refere a programas educacionais, elaborados para ensinar os usuários da biblioteca a localizar as informações de que precisam de maneira rápida e eficaz. A instrução bibliográfica geralmente cobre o sistema de organização de materiais da biblioteca, a estrutura da literatura do campo, as metodologias de pesquisa apropriadas à disciplina, os recursos específicos e ferramentas de busca (catálogos, índices e serviços de resumo, bases de dados bibliográficas etc.);
- b) **o serviço de referência** corresponde a todas as funções executadas por um bibliotecário de referência para atender às necessidades de informação dos usuários (pessoalmente, por telefone ou eletronicamente), incluindo, mas não limitado a responder questões substantivas; e instruindo os usuários na seleção e uso de ferramentas e técnicas apropriadas para localizar informações, realizar buscas em nome do usuário, direcionar os usuários para a localização dos recursos da biblioteca, auxiliar na avaliação das informações, encaminhar os usuários a recursos externos à biblioteca quando apropriado, manter estatísticas de referência e participar do desenvolvimento da coleção de referência;

- c) **a educação de usuários** abarca todas as atividades envolvidas no ensino dos usuários sobre como fazer o melhor uso possível dos recursos, serviços e instalações da biblioteca, incluindo instruções formais e informais fornecidas por um bibliotecário ou outro membro da equipe, individualmente ou em grupo. Também inclui tutoriais on-line, materiais audiovisuais e guias. É um termo mais amplo que a instrução bibliográfica;
- d) **a competência em informação** se entende como as habilidades em localizar as informações necessárias, incluindo o entendimento de como as bibliotecas são organizadas, a familiaridade com os recursos que elas fornecem (incluindo formatos de informações e ferramentas de pesquisa automatizadas) e o conhecimento de técnicas de pesquisa comumente usadas. O conceito também inclui as habilidades necessárias para avaliar criticamente o conteúdo da informação e empregá-lo efetivamente, bem como compreender a infraestrutura tecnológica na qual a transmissão da informação é baseada, incluindo seu contexto social, político e cultural e seu impacto.

Para Busayo (2013), a “instrução no uso da biblioteca”, ou “educação do usuário de bibliotecas”, origina-se em paralelo com as primeiras práticas da Biblioteconomia, há mais de um século, remontando aos primeiros programas de educação de usuários, promovidos pela Universidade de Harvard. Ela desempenha o papel mais importante para melhorar o uso quantitativo e qualitativo das bibliotecas.

No Brasil, os primeiros termos utilizados para as práticas instrucionais em bibliotecas eram chamados de orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução de usuários e educação de usuários. Sobre esses termos, Cunha (1986) estabelece a diferença entre eles. Afirma que a orientação bibliográfica diz respeito ao conhecimento mínimo do usuário para o uso de uma determinada biblioteca, e a pesquisa bibliográfica se refere ao conhecimento específico sobre fontes e recuperação da informação. Enquanto a educação de usuários vai além, compreendendo o reconhecimento das fontes de informação indispensáveis para o atendimento das necessidades, a habilidade para usar de forma eficiente o potencial de uma unidade de informação, como também noções necessárias para elaborar um documento técnico-científico, com o objetivo não apenas de acessar a informação, mas comunicar e gerar novas informações.

Lau e Córtes (2007) descrevem os termos relacionados ao desenvolvimento de habilidades informacionais nas bibliotecas da seguinte forma:

- a) **a educação de usuários** é uma abordagem global para ensinar acesso às informações aos usuários;
- b) **a instrução bibliográfica** concentra-se em habilidades para o uso da biblioteca;

- c) as competências informativas/informacionais são capacidades integradas de alfabetização da informação, as quais constituem o objetivo final da competência em informação;
- d) **o desenvolvimento de habilidades de informação** é o processo para facilitar o fortalecimento das capacidades dos usuários para gerenciar informações.

As ações de educação de usuários em bibliotecas, independentemente das terminologias correlatas, trazem na essência a preocupação com o acesso, recuperação e uso da informação, o que poderá gerar conhecimento e desenvolvimento do indivíduo. Em amplo cenário social centrado no paradigma da aprendizagem em informação, característico da Sociedade da Informação, ela se destaca como a contribuição dos bibliotecários, tradicionalmente reconhecida pela promoção de treinamentos, os quais capacitam usuários, geralmente, oriundos de contextos especializados na realização de processos de busca e uso de informação.

Reconhecemos que o movimento de educação de usuários é oriundo de uma nova concepção da Biblioteconomia que não está mais voltada ao acervo e à custódia, mas sim às pessoas e às suas necessidades e expectativas. Este movimento expandiu os limites conceituais durante seu desenvolvimento, alcançando uma nova dinâmica que inclui capacidades (habilidades, atitudes e valores) relacionadas à informação, com o intuito de desenvolver o aprendizado independente e coletivo (LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019, p. 186).

A devoção para com o usuário e a preocupação maior com a promoção da sua autonomia na busca da informação ocorrem no serviço de referência, pormenorizado a seguir. É no âmbito do serviço de referência que nasce a educação de usuários, capacitando-os para o reconhecimento das suas necessidades de informação, da seleção, da recuperação, dos tipos e qualidades das fontes, e, sobretudo, do uso de informação.

3.1 Serviço de referência

Atividades educacionais das bibliotecas são um componente vital no cumprimento de sua missão. Ela pode ser exercida tanto por meio de serviços de referência presencial e/ou online, ou desenvolvendo programas de instrução para ensinar aos usuários da biblioteca a localizar e avaliar informações (TEWELL, 2018).

Nas décadas de 1980 e 1990, a literatura sobre educação de usuários no Brasil e as pesquisas sobre esse tema eram escassas, ao contrário do que se observa na literatura internacional, que tratava o assunto com grande relevância. Belluzo e Macêdo (1990) alertavam sobre a importância da educação de usuários no contexto das bibliotecas brasileiras, considerando a inserção do módulo Educação de Usuário na disciplina de Serviço de

Referência, setor tradicional bibliotecário e responsável pelo contato direto com os consulentes das bibliotecas.

As autoras ainda definem termos como Serviço de Referência e Educação de Usuários da seguinte forma:

Serviço de referência e informação é a linha que encerra o processo em si da Referência: a assistência direta ao usuário, respondendo aos mais diferentes tipos de questões de encaminhamentos. Neste ponto: realiza-se a orientação informal. Educação de usuários é a linha em que se configura a preocupação com o usuário, determinando atribuições ao bibliotecário de referência para observar questões de uso, hábitos, necessidades do usuário e, no momento certo, promover instruções e treinamentos dirigidos aos públicos já previamente diferenciados. Trata-se, pois, da educação propriamente dita do usuário no ambiente específico da unidade informacional: o serviço de referência (BELLUZO; MACÊDO, 1990, p. 94).

A educação de usuários está relacionada com o serviço de referência no que tange aos treinamentos e capacitações para acesso e uso de informação. Esse serviço é uma atividade proporcionada pela biblioteca com o objetivo de possibilitar, ao usuário, o acesso aos conteúdos de seu interesse, de forma mais rápida e eficiente. O principal objetivo é tornar o usuário autônomo na busca de informação, sem, contudo, diminuir a responsabilidade do bibliotecário como profissional que media, com excelência, usuários e as fontes de informação.

Nem sempre o alto grau de instrução corresponde ao nível de autonomia dos usuários no uso das fontes. Em estudo com professores em nível de doutorado, Serafim (2011) constata que, apesar da experiência como pesquisadores e doutores, docentes de curso superior acham complicadas as ferramentas especializadas, no caso, o Portal de Periódicos da Capes, preferindo, em atividade prática, o auxílio de profissional bibliotecário para a consecução de processo de busca de informação em suas áreas de interesse. Em contextos informacionais mais amplos, certamente, a necessidade de profissionais mediadores de informação é latente.

O Serviço de Referência, esclarece Grogan (1995), nem sempre fez parte da Biblioteconomia. É relativamente novo, se comparado com a aquisição e catalogação de livros, e resulta do crescimento da indústria editorial e da alfabetização, bem como dos estudos especializados, representados no número de livros publicados sobre assuntos específicos sobre a orientação/assistência de usuários em bibliotecas.

Conforme Grogan (1995), os estudiosos/usuários, em meio a explosão documental em suas áreas específicas de conhecimento, já não conseguiam acompanhar os autores dos seus assuntos de interesse. Como nova estratégia de busca, passaram a utilizar os sistemas de classificação. Com o avanço da alfabetização e a ampliação do ensino público, nasce um novo

público leitor e é no atendimento desse novo tipo de leitor que se pode localizar a origem do que hoje conhecemos como serviço de referência.

Para Martins e Ribeiro (1979), no Brasil, a expressão serviço de referência, ou simplesmente referência, foi adotada para designar a prestação de serviços de informação e atenção aos leitores. O objetivo do serviço de referência é recuperar as informações para que os usuários tenham acesso a elas. Para tanto, são imprescindíveis recursos humanos qualificados para exercerem a atividade de referência de forma a oferecer um atendimento eficiente ao usuário.

A função educativa da biblioteca torna-se visível com o aparecimento do “serviço de referência” (*reference service*) e se amplia com a introdução da “educação de usuários”, conjunto de atividades que, ao contrário do serviço de referência, apresenta uma característica proativa, realizando-se por meio de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos (CAMPELO, 2003, p. 29).

Referindo-se ainda à década de 1970, Miranda (1978) discorre sobre a inexistência do serviço de referência na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras, o que deixava o usuário desorientado pela ausência de orientações para o uso das suas fontes e recursos. Dessa forma, o autor afirma ainda que

acusa-se o usuário por sua ignorância e pune-se-o por sua inabilidade. Ao invés de treiná-lo e orientá-lo, prefere-se fechar-se-lhe o acesso às estantes e criar controles. Na biblioteca universitária brasileira os leitores são bem informados quanto aos seus deveres (através de regulamentos, vigilância, multas e suspensões) mas, jamais chega a precisar, claramente, quais são os seus direitos (MIRANDA, 1978).

É dever de toda unidade de informação priorizar e ministrar ações de educação de usuários, sendo uma resposta da biblioteca a essa preocupação. É uma maneira de mostrar ao usuário que, além de disponibilizar a informação, a biblioteca tem todo o interesse em ensiná-lo a utilizar as fontes para que ele desenvolva habilidades, as quais facilitem seu acesso e uso da informação.

Em relação ao perfil do profissional que atua nos serviços de referência, Gelfand (1968) explica que, dada a amplitude e diversidade da informação, esse serviço deve estar sob a responsabilidade de um bibliotecário competente, o qual deve conhecer bem as principais obras de referência, ter um espírito vivo e indagador, compreender a metodologia da pesquisa e possuir a capacidade e o desejo de atender, de forma eficaz, a quem solicita seus serviços.

Para atender eficazmente os usuários, as bibliotecas precisam oferecer programas de ensino para o uso dos sistemas de informação (impressos/automatizados). Figueiredo (1990) reconhece que tais programas são formados por três níveis, sendo o primeiro básico, que

orienta o usuário sobre o uso da biblioteca; o segundo intermediário, de instrução para habilitar o usuário nas estratégias de busca; e o terceiro nível, o avançado que capacita o usuário para recuperar a informação em uma determinada área do conhecimento.

A educação de usuários, promovida pelo serviço de referência, evoluiu ao longo dos tempos, possuindo, pelo menos, duas perspectivas: a) a tradicional, reconhecida e originada no âmbito da prática biblioteconômica de ensinar o usuário na utilização da biblioteca; e b) a competência em informação, abordagem mais profunda, derivada da primeira, porém com visão mais ampla para habilidades de informação em variadas atividades informacionais (não apenas as realizadas na biblioteca), a qual se compromete com a efetivação do uso ético e crítico da informação.

3.2 Educação de usuários *versus* competências em informação

A era tecnológica, orientada pelo uso massivo das novas tecnologias de informação e comunicação, exige que os usuários estejam aptos no processo de busca e recuperação da informação. Das mais simples, como o modo passivo de assistir à televisão, às formas mais complexas, como atividades de pesquisa nas universidades, porque todas as situações humanas são tecidas de informação e, portanto, requerem certo grau de habilidades em informação, tanto no uso de sistemas como no entendimento de variados conteúdos.

Gomez-Hernandez (2002) ressalta que, na medida que as TIC criam novas dificuldades para as pessoas, indicam novas demandas para serviços e usuários de informação, especificamente para a educação de usuários. Sobre isso, destaca-se que

é a educação o elemento-chave para a construção de uma sociedade da informação e condição essencial para que pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar, assim, a garantir seu espaço de liberdade e autonomia. A dinâmica da sociedade da informação requer educação continuada ao longo da vida, que permita ao indivíduo não apenas acompanhar as mudanças tecnológicas, mas sobretudo inovar (TAKAHASHI, 2000, p. 7).

Os novos tempos centrados em informação deram origem a um termo novo para a educação de usuários: competência em informação (*information literacy*). A competência em informação faz parte da temática de educação e aprendizagem nas bibliotecas, sendo vista, por algum tempo, como mais uma terminologia para a educação de usuários.

Do ponto de vista teórico, entretanto, desenvolveu-se um arcabouço teórico o qual diferencia os termos, ainda de que, na prática, quando ressaltam que “as distintas propostas são complementares entre si, na medida em que procuram um fim comum, a formação

integral do indivíduo, que lhe permita a sua participação consciente e ativa na sociedade” (ALVES; ALCARÁ, 2014, p. 97).

Palavras associadas – sobretudo na tentativa de tradução do termo de origem, *information literacy*, para o português – também fazem parte do discurso dos acadêmicos da emergente competência em informação: literacia informacional, alfabetização informacional, competência informacional ou competência em informação apresentam diferenças em relação à educação de usuário.

Mata, Cazarin e Marzal (2016) sintetizam, no Quadro 4, a diferença entre educação de usuários e competência em informação.

Quadro 4 – Diferenças entre educação de usuários e competência em informação

Educação de usuários	Competência informacional
Estuda necessidades da comunidade usuária e identificação dos seus interesses;	Estudo do comportamento informacional de determinados grupos para identificar interesses, necessidades e dificuldades quanto ao uso da informação;
Programas de educação de usuários (finalidade, objetivos, atividades educacionais e avaliação)	Programas de competência informacional: missão, objetivos do programa de aprendizagem dos alunos; recursos humanos, recursos físicos e financeiros; avaliação do programa no todo e da aprendizagem dos alunos;
Colaboração entre docentes e bibliotecários	Uso de diretrizes que orientam as atividades dos bibliotecários em relação aos programas, como a ACRL (2000);
Conteúdos voltados para os sistemas de funcionamento da biblioteca, seus recursos e serviços;	Currículo integrado com conteúdos de competência informacional; Integração entre docentes, bibliotecários e demais setores da instituição;
Atividades relacionadas às pesquisas escolares/acadêmicas/científicas;	Conteúdos de aprendizagem acerca do complexo sistema de organização de informações em variados tipos de fontes e ambientes (a biblioteca é considerada mais uma das alternativas); Atividades com níveis de dificuldade progressivos, com tarefas complexas, de habilidades cognitivas e éticas;
Desenvolvimento de habilidades para interação com o ambiente, de busca e de localização de fontes de informação.	Aprender a selecionar, buscar, avaliar recursos, compreender, utilizar e comunicar a informação; Desenvolvimento de escrita e leitura digital; Segue preceitos visando a aprender a aprender.

Fonte: Mata, Cazarin e Marzal (2016, p. 285-286).

Na mesma perspectiva, Lucca, Pinto e Vitorino (2019) propõem a separação entre os termos (Quadro 5).

Quadro 5 – Divergências entre competência em informação e educação de usuários

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS
Gênese voltada para a preparação de pessoas produtivas para o mercado de trabalho	Gênese voltada para a utilização de recursos informacionais com autonomia
Desvincula-se, por vezes, dos recursos de informação disponíveis somente em bibliotecas	Relação intrínseca com as fontes de informação disponíveis em bibliotecas
A avaliação da informação envolve, também, a identificação de informações tendenciosas	A avaliação da informação reside na comparação da informação adquirida com as necessidades de informação

Fonte: Lucca, Pinto e Vitorino (2019).

As mudanças terminológicas, em relação às ações de educação de usuários, ocorrem no intuito de acompanhar as alterações da sociedade, cabendo aos bibliotecários, de acordo com Tiefel (1995), em caráter de urgência, orientá-los para se tornarem mais eficientes, eficazes e independentes em busca pela informação. A expansão da prática de educação de usuários origina a relevância do ensino e de instrução de biblioteca para competência em informação e aprendizagem ao longo da vida.

Os primeiros estudos sobre Competência em Informação no Brasil estiveram relacionados à educação de usuários, onde os pesquisadores analisaram as possibilidades de desenvolver habilidades pertinentes à informação em bibliotecas. Esses estudos culminaram com o processo de valorização da informação e aos avanços tecnológicos, momento em que o desenvolvimento de habilidades que permitam o acesso físico e intelectual aos recursos informacionais tornou-se necessário (FURTADO; BELLUZZO, 2018, p. 324-325).

A visão sistêmica, predominante nos primórdios da Ciência da Informação, vestígios da Biblioteconomia tecnicista, passa a ser complementada pelo ponto de vista cognitivista/construtivista, que eleva o usuário a ser elemento fundamental na produção de conhecimento (TALJA; TUOMINEN; SAVOLAINEN, 2005). Para tanto, Dias e Pires (2004) indicam a educação de usuários como a ação que instrumentaliza o usuário no que se refere ao acesso à informação, à comunicação e à geração de novas informações. Para isso o indivíduo precisa

estar habilitado a reconhecer as fontes de informação adequadas ao preenchimento de suas necessidades informacionais; a utilizar as fontes com coerência; e a ter conhecimento básico para preparar, redigir e apresentar documentos técnicos e científicos para o conhecimento público (DIAS; PIRES, 2004, p. 35).

É importante considerar, no âmbito das Instituições de Ensino Superior, que a informação científica é insumo básico para o desenvolvimento de pesquisas e, conseqüentemente, do desenvolvimento social. Assim, é objetivo das bibliotecas acadêmicas suprir a demanda de informação da comunidade acadêmica e capacitar para o desenvolvimento de habilidade e competências da busca e do uso de informação.

Nesse ambiente mais complexo de informação, a educação de usuários merece ainda mais atenção em virtude de atuar com um público especializado, que necessita de informação específica de maneira continuada. A comunidade acadêmica é movida por informações científicas, que, segundo Mueller (2000, p. 19), são aquelas que permitem aos pesquisadores aportarem os resultados de suas pesquisas para a comunidade científica

tais publicações variam no formato (relatórios, trabalhos apresentados em congressos, palestras, artigos de periódicos, livros e outros), no suporte (papel, meio eletrônico e outros), audiências (colegas, estudantes, público em geral) e função (informar, obter reações, registrar autoria, indicar e localizar documentos, entre outras) (MUELLER, 2000, p. 19).

Atualmente cresce a produção sobre instrução, educação, formação e ensino de habilidades em informação em bibliotecas. Tal produção evidencia a importância da temática e a necessidade de pesquisas principalmente considerando as rápidas mudanças do contexto tecnológico atual. Em outros termos, é consensual a relevância dos bibliotecários se munirem dos conhecimentos sobre competências em informação nos seus treinamentos (MOREIRO-GONZÁLEZ, 2016).

A educação de usuários pode ser considerada uma introdução à competência em informação, uma vez que o possibilita a conhecer fontes de informações específicas. De fato, uma depende da outra, já que a pessoa competente em informação é aquela que domina os processos de busca de informação, em todas as suas fases; a identificação de uma necessidade de informação e identificação de fontes de informação; constrói estratégias de busca eficientes; e avalia a credibilidade das fontes já desenvolvidas com propriedade nos ambientes informacionais.

Lucca, Pinto e Vitorino (2019) apresentam elementos de convergência da competência em informação e educação de usuários como:

Foco nas pessoas e nos processos de construção do conhecimento;
 Volta-se para o aprendizado ao longo da vida (aprender a aprender);
 Inclui o desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados às necessidades, uso e comunicação da informação;
 Vincula-se à conquista da autonomia;
 Explora o ambiente da biblioteca e a figura do bibliotecário (LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019, p. 187).

É nessa nova perspectiva que devem ser planejados os programas de educação de usuários. Conforme Abascal (2002), ao apresentar um programa de formação de usuários, devem-se buscar incentivos e estímulos que despertem curiosidade e interesse. Para tanto, a colaboração do corpo docente é fundamental, sendo interessante oferecer uma contrapartida de atendimento e uso do curso, por meio do reconhecimento acadêmico no currículo sob a forma de créditos.

É relevante destacar o papel do docente como multiplicador do uso das ferramentas disponíveis na biblioteca universitária. Há que considerar ainda o fato de que, ao final do processo de formação em competências em informação, avalia-se o uso crítico da informação pelo usuário. Devido ao fato dos bibliotecários brasileiros possuírem, na sua grande maioria, formação generalista, torna-se difícil eles chegarem a esse nível de atuação. O trabalho colaborativo com docentes e demais públicos especialistas nos assuntos trabalhados é o principal caminho para o desenvolvimento das competências em informação na academia.

Assim, a articulação entre biblioteca e corpo docente deve ser estreitada, no sentido de fortalecer as ações e divulgação dos serviços, pois a educação de usuários

significa acima de tudo o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação. Aprendendo a identificar, buscar, localizar, avaliar e selecionar a melhor informação, refletindo e escolhendo a alternativa mais pertinente, extrapolando para outras situações, o usuário constrói o conhecimento; torna-se capaz de intervir no processo de construção de conhecimento de outras pessoas. (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 10).

Dessa maneira, as ações de educação de usuários têm o potencial de facilitar o acesso, recuperação, o uso e a apropriação da informação, gerando assim novas informações e, no ambiente acadêmico, um desenvolvimento mais promissor das pesquisas.

As bibliotecas contribuem e influenciam a sociedade à medida que auxiliam os usuários a atuar com respeito à sustentabilidade. Nessa perspectiva, a CoInfo não está voltada apenas para a capacitação de profissionais, mas para que as pessoas sejam atores em toda a sua vida, deixando de receber as informações de forma passiva, interpretando e refletindo sobre as informações que recebem. A educação de

usuários está voltada, na maioria das vezes, no processo de busca de informação como um método cognitivo ou comportamental (SILVA *et al.*, 2018, p. 402).

As ações de educação de usuários, de acordo com Gomez-Hernandez (2002), além de fazerem parte da missão da biblioteca, são oportunidades para a consecução dos objetivos mais amplos dessa instituição:

- a) aumentam a autonomia dos usuários;
- b) aumentam o valor agregado dos serviços da biblioteca em um momento de desintermediação, o que exigiria a expansão de funções profissionais;
- c) ajudam a melhorar a imagem das bibliotecas, mostrando seu foco nos usuários e suas necessidades de informação;
- d) ajudam a relacionar biblioteca com tecnologia e informação, de forma integrativa com a visão da biblioteca como um lugar de cultura impressa.

Decerto,

as tradicionais ações de educação de usuários de bibliotecas, pensadas além da forma e acesso à informação, podem contribuir para a concretização da sociedade centrada em informação e conhecimento, fortemente dependente de um contínuo fluxo informacional no desenvolvimento das variadas atividades. Nelas, as competências em informação dos agentes sociais envolvidos determinam a sua consecução, com resultados mais amplos para as pessoas e para sociedade, na perspectiva de um aprendizado para toda a vida (*lifelong learning*). (SERAFIM; FREIRE, 2012, p. 169).

Para realizar essas ações, deve-se considerar as variadas realidades existentes. Figueiredo (1990) registrava, na década de 1990, conclusões de alguns estudos que constataram que os bibliotecários e usuários quase não se conhecem, a oferta de serviços não condiz com a demanda e, por essa razão, muitos serviços não são utilizados e os recursos humanos não são bem distribuídos.

Essa constatação indica a falta de planejamento e sistematização das ações educacionais das bibliotecas brasileiras, iniciando pela falta de estudos de usuários de informação. Na verdade, estudos e educação de usuários são aspectos interdependentes:

a Educação e o Estudo do Usuário em meio eletrônico distinguem-se basicamente em duas frentes: de um lado, os usuários precisam ser treinados para melhorar o uso dos recursos tecnológicos, e, de outro lado, precisam saber como pesquisar sua informação, quais as estratégias de busca e qual recurso poderá oferecer a melhor resposta para suas solicitações. (DIAS; PIRES, 2004, p. 38).

A investigação dos usuários de informação, conforme Calva González (2015), desvenda os diferentes usuários e suas comunidades, tópico desenvolvido a seguir.

3.3 Estudo de usuários

O usuário da informação é um aspecto fundamental para a Ciência da Informação, uma disciplina que, segundo Borko (1968), investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças e os meios para processá-la com o objetivo de atingir uma expressiva acessibilidade e utilidade. Dessa forma, o usuário é a razão pela qual um serviço de informação é desenvolvido.

É importante considerar que, nos estudos de informação, nem sempre o usuário foi o interesse principal dos pesquisadores (HERNÁNDEZ SALAZAR, 2019).

As preocupações com a organização e espaço sempre foram privilegiadas no debate sobre os serviços de informação e, somente no final dos anos setenta do século passado, a figura do sujeito adquire importância, por meio das abordagens cognitivas da informação. Destaca-se que as perspectivas centradas no usuário encarregam-se de ressaltar como o fenômeno informacional depende da cognição/mente humana.

Na década de setenta entra em cena um personagem que redireciona o enfoque da ciência da informação: o *usuário*. Sua introdução em um contexto que pretendia se aproximar das *hard sciences* decorre da necessidade de conhecer o público ao qual se destinavam os serviços informacionais - como esse público se comportava na produção, na demanda e na divulgação de informações. Com a presença dos usuários, as ciências humanas e sociais passam a contribuir também, com seus métodos e práticas para a composição dessa ciência emergente (CARDOSO, 1996, p. 74).

A preocupação em disponibilizar informações para o usuário foi objeto de interesse de Suzanne Briet (1894-1989), pesquisadora francesa que contribuiu para a área da Biblioteconomia, da Documentação e, conseqüentemente, da Ciência da Informação. A partir de 1934, motivada por seu interesse em atender às necessidades do usuário, Briet criou e dirigiu a sala X de catálogos e bibliografias da Biblioteca Nacional da França. O seu objetivo era tornar disponíveis os documentos e coleções anteriormente inacessíveis ao usuário e desenvolver um serviço de aconselhamento bibliográfico.

Suzanne Briet (1951) apresentou o conceito de documento como todo indício concreto ou simbólico, conservado ou registrado, com o fim de representar, reconstruir ou provar um fenômeno físico ou intelectual, baseado no entendimento sociológico e cultural das necessidades dos usuários, expressas por seus modos de vida e seu vocabulário.

Segundo Sanz Casado (1994), diante da necessidade de atender à demanda de informação, os estudos de usuários remontam aos primeiros trabalhos sobre a comunicação

científica, que foram realizados no início do século XX, coincidindo com o desenvolvimento da documentação. O documento passa a ocupar o lugar do livro como meio de transmissão de conhecimento, tendo também início o estudo científico e social, em primeiro lugar, da sua produção e, mais tarde, do consumo de informação.

A maioria das pesquisas sobre estudos de usuários foram realizadas a partir da segunda metade da década de 1940. Conferências como a Royal Society, em 1948, e Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, no ano de 1958, contribuíram para chamar atenção para a realização de estudos que investigassem as necessidades do usuário. Ocorria, portanto, uma mudança da prevalente atitude passiva dos bibliotecários, que aguardavam o usuário aparecer e se capacitar para utilizar a biblioteca, para uma biblioteca ativa e dinâmica, que elabora novos serviços, bem como otimiza os já ofertados (FIGUEIREDO, 1994).

Trata-se de uma tentativa de conscientização que permanece válida até os dias de hoje, cenário de avanço tecnológico e de grande volume de informação, em que é necessário

incorporar as diferentes linguagens utilizadas pelos diferentes segmentos de usuários na busca de informação;
 Incorporar a tecnologia no sentido de diversificar as modalidades de acesso à informação;
 Explicitar os critérios de seleção e organização da informação;
 Desenvolver uma clara segmentação de públicos-alvo, pressuposta pelos itens acima enumerados (SMIT, 2004).

No Brasil, conforme Cunha (1982), no início da década de 1970, com a influência dos cursos de mestrado do IBICT e da UFMG, foram produzidas as primeiras pesquisas sistemáticas na área de estudo de usuários. Diante da necessidade de melhorar os serviços de informação, os estudos de usuários passaram a fazer parte dos currículos da Biblioteconomia.

Destaca-se que faz parte do estudo de usuários a identificação dos perfis, que, uma vez descobertos, analisados e estruturados, permitirão que se encontre o desenho de serviços de informação a serem encaminhados a cada uma dessas diversas comunidades (MOREIRO-GONZÁLEZ, 2016).

Os estudos de usuários, segundo Sanz Casado (1994), permitem a avaliação de um sistema nacional de informação, ao determinar as necessidades que a população tem em relação à informação, em quaisquer atividades que estejam inseridas.

Dentre as várias definições de estudo de usuários, ressaltam-se as propostas pelo Manual de Estudo de Usuários da Informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015),

apresentadas de forma cronológica e com destaque para alguns termos e áreas de conhecimento, conforme Quadro 6, a seguir.

Quadro 6 – Definições de estudos de usuários

Data	Fonte	Autores	Definição e termos destacados	Áreas/ disciplinas inter-relacionadas
1967	ARIST, v. 2, p. 1-34	Saul Herner e Mary Herner	Estudo sobre as fontes que comunicam mensagens através de canais aos receptores	Bibliografia Comunicação
1974	Livro: Students and books	Peter Mann	Estudo de quem diz o que para alguém através de que meios e com que efeito	Comunicação Psicologia
1977	Aslib proceedings, v.29, n. 2, p. 65-69	K. Wilson-Davis	Estudo de quem demanda (ou necessita, ou recebe) o que de alguém e para que	Comunicação Marketing Psicologia
1979	Livro: avaliação de coleções e estudo de usuários, p. 79	Nice Menezes Figueiredo	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	Comunicação Marketing Psicologia
1990	Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 18, nº1, p.71-91.	Edna Lúcia Silva	Investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.	Comunicação Marketing Psicologia Sistema de informação
1994	Livro: Manual de estudos de usuários, p. 31	Elias Sanz Casado	Conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos , entre eles os matemáticos, principalmente estatísticos , a seu consumo de informação .	Antropologia Estatística Marketing Metodologia de pesquisa Psicologia

1997	Livro: Seminário latinoamericano sobre formación de usuários de la información y los estudios de usuários, p. 7	Patricia Hernández Salazar	No âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, é uma área multidisciplinar do conhecimento que, a partir de diferentes métodos de pesquisa , analisa fenômenos sociais referentes a aspectos e características da relação informação-usuário	Biblioteconomia Ciência da Informação Ciências sociais Metodologia de Pesquisa Multidisciplinar
2004	Livro: Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos, p. 201	Juan José Calva González	Complexa utilização de métodos, técnicas e instrumentos muito diversos, mas todos convergem para o que é pesquisado ou estudado no sujeito chamado usuário , seja ele vinculado a uma unidade de informação , como é mais comum, ou um usuário da informação que pertence a uma comunidade de sujeitos entre os quais existe um fluxo de informação , vinculado ou não a uma unidade de informação.	Biblioteconomia Ciência da Informação Metodologia de Pesquisa
2005	Livro: los estudios de necesidades y usos de información, p. 23	Aurora González-Teruel	Conjunto de investigações cujos resultados permitem planejar e melhorar os sistemas de informação	Metodologia de Pesquisa Planejamento Sistema de Informação

Fonte: Cunha, Amaral e Dantas (2015).

Nesse sentido, Cunha, Amaral e Dantas (2015) realizam um levantamento de definições de estudo de usuários que demonstra o interesse de diversas áreas na busca pelo desenvolvimento de metodologias para investigar e analisar o usuário, desde sua busca e seleção até a recuperação da informação.

Sanz Casado (1994) opina que são necessários estudos para formar grupos homogêneos de usuários em função de seus hábitos e necessidades de informação. Essa realidade fundamentará programas específicos para cada grupo, com o fim de impactar em temas que sejam realmente de seus interesses, o que facilitará sua aprendizagem e fará com que encontrem a utilidade dos recursos de informação a eles dirigidos.

Corroborando esses pontos de vista, Abascal (2002) afirma que o conhecimento de todas as demandas de informação ajuda a moldar os serviços planejados para suprir essas necessidades. Os serviços de informação não devem estar aptos apenas para atender às diferentes consultas, mas também é responsável por estimular a busca de informações, disponibilizando os serviços e recursos necessários. Devem incluir também situações nas quais nem mesmo o usuário sabe, com clareza, as suas demandas por informação.

É pertinente apresentar a proposta de Barreto (1999) relativa às demandas de informação (Quadro 7).

Quadro 7 – Matriz lógica da demanda de informação e conhecimento

Matriz lógica da demanda de informação/conhecimento			
Tipos de demanda			
Características da demanda ↓	Demanda utilitária básica	Demanda mantenedora contextual	Demanda reflexiva ↓
Identificar resistências	Fortes resistências	Prováveis resistências	Poucas resistências
Identificar prioridades e relevância	Prioridades e relevância residentes no tipo de informação	Prioridades e relevância mutáveis em forma e conteúdo	Prioridade e relevância no conteúdo
Identificar estoques privilegiados	Estoques fragmentados e não institucionalizados	Estoques fragmentados com oferta institucionalizada	Estoques seletivos com oferta institucionalizada
Identificar estruturas de informação adequadas	Direcionada pela necessidade	Direcionada pelo contexto informacional	Direcionada pelo conteúdo
Identificar estratégias de distribuição	Orientada pelo tipo de necessidade	Multicanais orientados pelo contexto da informação	Fluxos seletivos e formais
Empacotamento tecnológico (IT)	Pouca TI: estoques desordenados	TI adaptada ao conteúdo da mensagem	Sem restrição de tratamento tecnológico
Valor dominante	Uso: utilidade	Troca: benefícios explícitos	Simbólico: fluência de ideias

Fonte: Barreto (1999).

De acordo com o mesmo autor, a demanda de informação e conhecimento pode apresentar-se como:

- a) **básica**, que diz respeito às principais necessidades de informação do cidadão e é justificada pelas necessidades básicas do indivíduo, tais como: habitação, alimentação, vestuário, saúde e instrução;
- b) **contextual**, quando é referente às informações para que a pessoa permaneça e se mantenha em seu ambiente de relação profissional, social, econômica e política;
- c) **reflexiva**, que se refere à informação direcionada ao pensar, inovar, criar e reelaborar a informação em uma nova informação.

É importante diferenciar necessidades, desejos, demandas e uso nas investigações de estudos de usuários, porque a identificação de necessidades de informação, muitas vezes, não é bem clara, podendo ser confundida com desejos e demandas.

Com o intuito de conhecer o usuário para atender às necessidades de informação, Line (1974) clarifica os seguintes conceitos:

- a) **a necessidade** é o que um indivíduo deve ter, pelo seu trabalho, pesquisa, aprimoramento, lazer etc. No caso de um pesquisador, a informação necessária é aquela que pode colaborar com a sua pesquisa. Pode haver um julgamento implícito na maneira como o termo é usado: a necessidade geralmente é concebida para ascender para fins sérios e não frívolos. No entanto, uma necessidade recreativa pode ser tão necessária quanto uma necessidade educacional; as duas podem estar em conflito, por exemplo, a ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito de necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade pode ou não ser identificada como um desejo; uma necessidade identificada para uma pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto uma necessidade de crescimento pessoal de lazer identificada poderia muito bem estar em conflito com uma vontade expressa. Uma necessidade é uma demanda potencial;
- b) **o desejo** corresponde ao que o indivíduo gostaria de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. O indivíduo pode necessitar de um item que ele não deseja, ou desejar um item que ele não necessita, ou mesmo não deveria ter. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial;
- c) **a demanda** é o que o indivíduo pede, solicita, mais precisamente, um pedido para um item de informação que o indivíduo acredita desejar (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). O indivíduo pode demandar informação de que ele não necessita e, certamente, pode ter necessidade e desejo por informação que ele não demanda. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, que, por sua vez,

depende parcialmente da provisão de uma biblioteca ou dos serviços de informação para satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial;

- d) **o uso** é o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (*browsing*) ou ocasional (por exemplo, de uma conversa). A informação é reconhecida como uma necessidade ou um desejo quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifestada como uma demanda. O indivíduo pode utilizar somente o que está disponível, portanto, o uso é fortemente dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca e dos serviços de informação. Geralmente, o uso representa uma necessidade de algum tipo, apesar de uma necessidade poder estar em conflito com outra (da mesma maneira que o uso de heroína pode representar uma necessidade psicológica, embora seja psicologicamente prejudicial). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos e desejos de necessidades. A identificação torna-se, progressivamente, mais difícil desde o uso real até a identificação de uma necessidade, muitas vezes, nebulosa e não articulada.

O estudo de usuários permite a obtenção de dados específicos sobre a comunidade a ser pesquisada, viabilizando a compreensão de fenômenos informacionais, uma vez que esse tipo de estudo é bem amplo e deve ser detalhado para uma análise relevante das informações. De fato, “a riqueza da investigação se transforma em algo com o qual é possível elaborar marcos conceitual e teórico que possam conformar modelos que permitam a descrição do fenômeno e prever o que pode acontecer sob certas condições e características” (CALVA-GONZÁLEZ, 2015, p. 7).

Para satisfazer as necessidades de informação de usuários de bibliotecas, é importante compreender que

[...] as necessidades de informação surgem como corolário de um processo básico do cotidiano humano considerando que uma necessidade de informação deve ser pensada indissociavelmente aos contextos da satisfação, de modo que se entenda como processo socialmente construído no âmbito das interferências dos centros de informação e da autonomia dos usuários da informação (SILVA, 2012, p. 19).

Hernández Salazar (2019) concebe o usuário da informação de duas maneiras: primeiro, como um dos elementos do objeto de estudo, ou, segundo, como a representação da totalidade dos usuários. No contexto das bibliotecas universitárias, foco deste estudo, a demanda de informação da comunidade necessita ser atendida, dessa forma conhecer os tipos de usuários é fundamental.

- a) o **usuário presencial**, que se refere aos pesquisadores, alunos e professores de instituições de ensino, que podem ser intermediados ou não pelos gerenciadores da informação na busca por informação e que estão geograficamente próximos à sede física da biblioteca;
- b) o **usuário *off campus***, que são os professores, alunos e pesquisadores, que se encontram distantes geograficamente das bibliotecas, mas estão inseridos nos programas de ensino, pesquisa e extensão das instituições educacionais, que também podem ou não ser intermediados pelos gerenciadores da informação;
- c) o **usuário remoto**, que corresponde aos pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora; o contato pode ser virtualmente, como por exemplo correio eletrônico, telefone e fax;
- d) **as bibliotecas participantes e cooperantes** que também são usuárias e prestam atendimento, simultaneamente, tanto a seus usuários locais, *off campus* e remotos, bem como às bibliotecas que participam de sistemas de rede. O processo de acesso à informação para as bibliotecas participantes e cooperantes funciona desta forma: as bibliotecas participantes utilizam e disseminam os serviços prestados pelas bibliotecas provedoras das redes, e as cooperantes alimentam essas bases. Estas últimas gozam de vantagens competitivas em relação às primeiras, como treinamentos, pagamento reduzido pelos serviços oferecidos pela provedora, entre outras.

Conhecer a comunidade de usuários da biblioteca universitária não é apenas conhecer a quantidade dos alunos, professores, estudantes de doutorado etc., mas, sim, ter o perfil dos usuários, contemplando suas necessidades de informação, comportamento na busca de informações e o nível de satisfação dessas necessidades de informação (CALVA-GONZÁLEZ, 2016).

A identificação ou classificação dos usuários é necessária para que os serviços de informação sejam direcionados para cada público. Assim, vale ressaltar que o estudo de uso e de usuários dos serviços de informação da biblioteca universitária precisa estar alinhado ao planejamento da instituição.

Carvalho (2008) alerta sobre a importância do estudo de usuário nas bibliotecas universitárias para direcionar as ações de educação de usuários e, assim, facilitar o alcance do papel social do bibliotecário.

Os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras reconheciam o papel do bibliotecário como agente social, responsável por ensinar as competências em informação. Contudo, a realização de atividades que demonstrem efetivamente o desempenho do bibliotecário como agente social deixam a desejar. Para a mudança

desse contexto, há que se planejar, minuciosamente, como realizar estudos de usuários, já que é por meio desses estudos que poderão ser obtidas as repostas, como feedback para orientar o planejamento bibliotecário. (CARVALHO, 2008, p. 126).

Para melhorar o serviço de informação bibliográfica e de formação de usuários da Universidade de Murcia, na Espanha, Abascal (2002) estabelece critérios para um estudo de usuários da seguinte forma:

- a) a identificação dos objetivos do estudo;
- b) as análises da informação, que será necessário obter;
- c) a compilação da informação disponível e o desenho de um modelo de coleta de dados, por meio de um questionário estruturado de perguntas fechadas, por exemplo;
- d) a identificação da população objeto do estudo e a seleção da amostra adequada;
- e) o planejamento da coleta de dados (aspectos temporais e materiais necessários);
- f) a realização de um estudo piloto para comprovar e corrigir possíveis problemas;
- g) a obtenção da informação;
- h) a análise dos resultados, para extrair conclusões;
- i) a elaboração de um relatório, que permita a adoção de medidas concretas a aplicar na biblioteca.

Os estudos de usuários possuem metodologias complexas, de modo a conhecer, com profundidade, as dimensões das necessidades, desejos e demandas por informação dos usuários.

Entende-se ainda que os estudos de usuários são uma das principais estruturas para consolidação de uma percepção científico-cognitiva da Biblioteconomia: científica porque pensa o usuário como instrumento ontológico e dinâmico que utiliza serviços de informação das bibliotecas a fim de se apropriar de um sentido de informação e, por conseguinte, suprir suas necessidades; cognitiva porque, a partir dessa apropriação de informação, é possível que o usuário construa conhecimento de forma mais efetiva e sólida (SILVA, 2013, p. 12).

Ainda que seja consenso que o usuário é a razão de todo o serviço de informação, ele ainda é relativamente pouco estudado. Para mudar esse cenário, o Programa de pós-graduação do Departamento de Ciências da Informação, da Universidade Federal do Ceará, realizou, em junho de 2017, o primeiro Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação. O evento mobilizou pesquisadores e reforçou a necessidade e interesse de estudos atualizados sobre a temática do usuário na Ciência da Informação.

[...] estudar usuários de informação reclama a recuperação de modelos de comportamentos enquadrados por pesquisadores preocupados com a citada temática, assim como associá-la às investigações empíricas para conferir a confiabilidade e a efetividade das estruturas aventadas em diagramas representacionais. Os eventos

científicos constituíram (e constituem) o alicerce indispensável à maturação das pesquisas científicas pautadas no comportamento informacional dos usuários (SANTOS, 2017, p. 61).

Nessa perspectiva, considera-se relevante desenvolver estudos de usuários nas bibliotecas universitárias, pois são “ações de pesquisa e coleta de dados a fim de conhecer as necessidades dos usuários e traduzir tais necessidades em respostas informacionais que possibilitem a disseminação, acesso e uso da informação desejada pelo usuário” (INOMATA; TREVISOL NETO; ARAÚJO, 2018, p. 35).

A mais, a execução de programas de educação de usuário e em competência em informação evidencia a função educativa do bibliotecário. Portanto, orienta-se para conhecer os usuários, tanto do ponto de vista de modelos teóricos que explicam seu comportamento informativo, quanto do ponto de vista prático, por meio da realização de investigações de todo o tipo sobre usuários.

3.4 Função educativa do bibliotecário

No Brasil, a profissão de bibliotecário é regulamentada pela Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, e é privativa dos bacharéis em Biblioteconomia. Conforme o art. 6º da referida lei, são atribuições dos bacharéis em Biblioteconomia: “a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes”:

- a) o ensino de Biblioteconomia;
- b) a fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação.
- c) a administração e direção de bibliotecas;
- d) a organização e direção dos serviços de documentação.
- e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência. (BRASIL, 1962, p. 2).

O bibliotecário, como profissional da informação, tem habilidades para trabalhar com as atuais tecnologias de informação e comunicação, planejando serviços de acordo com demandas e necessidades de informação. Moreira-González (2004) aponta os resultados da implantação de redes, bases de dados e fontes eletrônicas de informação como:

- a) o acesso rápido à informação de todos os tipos, desde a referencial até o texto completo, incluindo imagens e multimídia;
- b) a geração de novos serviços para usuários;

- c) a recuperação de documentos mais fácil e rápida;
- d) a atenção a um maior número de usuários;
- e) o acesso às fontes de informação a partir de qualquer lugar do mundo.

Ainda segundo o autor supracitado (MOREIRO-GONZÁLEZ, 2004), as bibliotecas deverão colaborar ativamente para o desenvolvimento de ensinamentos virtuais, organizando e colocando, à disposição da comunidade universitária, o conhecimento espalhado por toda a rede, assim como formando professores e estudantes para o acesso a recursos eletrônicos; em última instância, devem contribuir para a formação para aprender ao longo da vida.

De fato, na cotidianidade acadêmica,

a grande maioria dos estudantes usa habitualmente os motores de busca, mas não sabe maximizar o uso dos recursos das bibliotecas universitárias e centros de recursos de aprendizagem e investigação, alguns deles muito dispendiosos, disponíveis em diferentes formatos (catálogos, bases de dados, revistas eletrônicas de texto completo, repositórios institucionais etc.), pelo que precisa de formação adequada sobre como usá-los, de forma rentável, para obter informação e adquirir conhecimento. (ALVES; VARELA, 2016, p. 304).

Perret (2018) convoca para que as bibliotecas tenham a competência em informação de forma explícita na missão e visão da instituição, já que o ensino da competência em informação é uma das responsabilidades mais importantes da biblioteca universitária do século XXI.

De um modo geral, o surgimento das atividades educacionais nas bibliotecas esteve fortemente influenciado pela falta de preparação dos usuários para a utilização dos recursos existentes na biblioteca, com vistas ao desenvolvimento de trabalhos acadêmicos e pesquisas científicas. E o seu desenvolvimento esteve ligado ao interesse, a visibilidade e a relevância dada a esse tipo de serviço pela classe bibliotecária, que percebeu que poderia contribuir com a aprendizagem dos estudantes de forma mais ativa, ensinando como poderia ser feito o uso da biblioteca e de suas informações (MATA; CASARIN, MARZAL, 2016, p. 284)

Confirmando essas afirmações, Dudziak, Gabriel e Vilella (2000) alertam para a importância da mudança de atuação do bibliotecário no contexto da sociedade do conhecimento, assumindo o seu papel de educador/mediador do conhecimento. O bibliotecário educador precisa reorientar sua atuação no sentido de desenvolver novas competências como:

- a) atuar de forma direta com o usuário e a comunidade na qual esteja inserido;
- b) dominar as fontes de informação;
- c) ter habilidade para avaliar a qualidade da informação;

- d) desenvolver pensamento estratégico;
- e) ter atitude para aprender continuamente;
- f) desenvolver troca de conhecimentos;
- g) alargar visão sistêmica da realidade;
- f) ampliar capacidade organizacional;
- g) desenvolver habilidade para selecionar;
- h) aumentar habilidade para tomar decisões;
- i) desenvolver parcerias;

Dentre as competências necessárias ao bibliotecário para trabalhar na sociedade atual, a atitude de aprender continuamente é uma das mais relevantes. O papel educacional do bibliotecário de treinamento, ou seja, o responsável pela formação de usuários em bibliotecas, está em ascensão, assim surgem novos papéis para esses profissionais, originados de novos modelos pedagógicos de ensino-aprendizagem centrados no aluno e na busca e uso de informação. A atuação em colaboração com os currículos, junto do processo de ensino-aprendizagem dos discentes, é uma das tendências (ALMEIDA, 2014).

Nesse sentido, Chavéz Villa (2017) alerta para novos perfis profissionais do bibliotecário, voltados para o gerenciamento da tecnologia, conhecimento das novas fontes e tipos de recursos de informação, uso de ferramentas para avaliação de recursos e tomada de decisão, e capacidade de trabalhar no desenvolvimento de sistemas de informação: usabilidade, arquitetura de informação, humanidades digitais e preservação digital. Assim, os bibliotecários devem:

- a) gerenciar coleções físicas e virtuais;
- b) fornecer serviços de referência presencial ou virtual;
- c) elaborar metadados para o catálogo da biblioteca e sistemas desenvolvidos para a integração e difusão de recursos institucionais;
- d) mediar e validar a informação;
- e) formar usuários na competência em informação;
- f) atuar como gestor do conhecimento e editor de conteúdo na integração de repositórios institucionais;
- g) apoiar à pesquisa, não só por meio dos serviços de informação prestados, mas também como analista de produção e visibilidade acadêmica.
- h) formar no uso ético de informações e direitos autorais;
- i) gerir as relações com a comunidade por meio da personalização de serviços e gerenciamento de redes sociais como gestor de comunidades virtuais;

j) atuar como curador de exposições e organizador de atividades culturais;

A competência em informação serviu amplamente como um meio para defender a importância dos papéis dos bibliotecários como educadores dentro de um panorama de informação sempre em mudança (TEWELL, 2018). Nessa perspectiva, Gomez-Hernandez (2002) ressalta que a própria biblioteca, e seu uso para qualquer fim, tem uma dimensão educacional, já que o aprendizado como processamento de informações e o processo documental realizado pelas bibliotecas são atividades semelhantes.

As bibliotecas buscam, avaliam, selecionam, classificam e organizam a informação para sua disseminação, e isso é o que acontece quando se aprende a buscar informação a partir de uma necessidade, localizá-la, avaliá-la, selecionar ou extrair o que é relevante, organizar o nosso sistema de conhecimentos prévios, além de aplicá-la aos nossos propósitos ou comunicá-la. (GOMEZ-HERNANDEZ, 2002). O autor completa as suas ideias afirmando ainda que a biblioteca é uma instituição de referência para o aprendizado, e suas coleções refletem a ciência e a cultura, sendo o bibliotecário um modelo, um exemplo como professor de como selecionar e usar informações.

Nas escolas e IES, evidencia-se o caráter educativo do bibliotecário. Gelfand (1968) afirma que o bibliotecário tem uma função docente, pois orienta o estudante no que se refere a métodos de pesquisa, e a biblioteca atende ativamente às necessidades dos professores em matéria de ensino e pesquisa.

Outra expressão/tópico de pesquisa sobre o usuário e, conseqüentemente, a função educativa do bibliotecário é a mediação da informação. Sob esse prisma, o bibliotecário é um profissional da informação e, quando atua na educação de usuários/competência em informação, exerce mediação entre a informação e o usuário. A mediação da informação, segundo Almeida Júnior (2009), é

toda interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Posta desse modo, a mediação da informação caracteriza todo o fazer bibliotecário, o qual realiza um conjunto de atividades – racionais, intencionais (ou não) – que resultem na recuperação da informação pelo usuário. Não está restrita ao serviço de referência, ao passo em que está presente nas atividades de organização da informação, como catalogação, classificação e indexação. A mais, destaca-se que atividade de descrever física e

intelectualmente os documentos assemelha-se à de orientação dos usuários, de modo que ambas são essenciais para a recuperação (uso) da informação.

O bibliotecário, como mediador da informação, entende o usuário como sujeito em construção não apenas de si mesmo, mas também dos objetos que o tornam membro da comunidade acadêmica, incluindo os saberes e conhecimentos que ele tenta apreender. O usuário é um ser que pretende transformar e produzir seus próprios esquemas de conhecimento em consonância com o acervo da biblioteca, e a interação entre sujeito e objeto de conhecimento, facilitada pelo bibliotecário-mediador, que entende a estrutura cognitiva do aluno, está na luta para acomodar os compromissos exigidos no espaço universitário e por assimilar essa informação que é nova para ele (NARRANJO-VELEZ, 2018).

No contexto do ensino superior, a biblioteca acadêmica é reconhecidamente apoiadora da cultura crítica. Ao exercer a função contemporânea da mediação, todavia, explicita-se o seu papel ativo como educador e facilitador das tarefas envolvidas na comunicação científica (descoberta, análise, redação, publicação, divulgação e avaliação) (FERNÁNDEZ-MARCIAL; COSTA; GONZÁLEZ-SOLAR, 2016).

Como mediador pedagógico, o bibliotecário torna-se educador: organiza programas de competência informacional em conjunto com professores e gestores, ministra aulas em diversos espaços, executa projetos informacionais com foco na educação voltada para a competência em informação (*information literacy education*), observa a importância do acolhimento e do aprendizado significativo, aprimora seus conhecimentos educacionais e pedagógicos (DUDZIAK, 2007, p. 95).

Todo o processo de mediação da informação e a atuação do bibliotecário como educador poderiam ter mais visibilidade se as bibliotecas escolares tivessem um papel mais ativo nas escolas e universidades. Diante disso, urge a adoção de ações de educação de usuários, em todos os níveis, de modo que o aluno possa chegar à universidade mais preparado para lidar de forma competente com a informação.

Uma educação que responda às demandas da sociedade, baseada em conhecimento, aponta para a necessária reestruturação do sistema educacional. Beltrán (2015) defende que se deve mudar particularmente o processo de ensino e aprendizagem, considerando o fato de se ensinar em uma sociedade saturada de informações e com possibilidades de interconexão por meio da rede e das TIC, em que uma postura mais ativa e comprometida dos alunos em sua própria aprendizagem.

Logo, o campo dos estudos da competência em informação tem uma forte relação com a área de educação, haja vista o interesse que se tem nestas áreas em verificar se um indivíduo competente em informação tem maiores chances de sucesso face à aprendizagem no âmbito escolar, pois essas capacidades estão fortemente ligadas às

capacidades exigidas no contexto do processo de ensino-aprendizagem, nos vários níveis de educação (BORGES; OLINTO, 2017, p. 11).

Na realidade das bibliotecas escolares brasileiras, faltam bibliotecários. Em centros de multimeios, artifício terminológico empregado para descaracterizar o espaço legítimo e legal do bibliotecário, o que há, na grande maioria das escolas, são professores, realocados de salas de aulas por motivos diversos. Essa realidade ainda persiste mesmo com a aprovação da Lei Nº 12.244 de 24 de maio de 2010, que determina que, até 2020, todas as escolas brasileiras tenham uma biblioteca sob a supervisão do bibliotecário.

Parágrafo único. Será obrigatório um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada aluno matriculado, cabendo ao respectivo sistema de ensino determinar a ampliação deste acervo conforme sua realidade, bem como divulgar orientações de guarda, preservação, organização e funcionamento das bibliotecas escolares.

Art. 3º. Os sistemas de ensino do País deverão desenvolver esforços progressivos para que a universalização das bibliotecas escolares, nos termos previstos nesta Lei, seja efetivada num prazo máximo de dez anos, respeitada a profissão de Bibliotecário, disciplinada pelas Leis nºs 4.084, de 30 de junho de 1962, e 9.674, de 25 de junho de 1998. (BRASIL, 2010).

Cavalcante e Bonalumi (2014) reconhecem que o bibliotecário, como orientador, deve colaborar com os discentes para desenvolverem suas habilidades de busca e uso das informações, nos diversos formatos e meios, possibilitando a geração de novos conhecimentos, auxiliando na resolução de problemas e na tomada de decisão, como também o desenvolvimento de atitudes e valores correspondentes à informação.

O bibliotecário passou a ser um educador, orientador que deve desenvolver nos seus usuários o entendimento dos conceitos associados à informação e seu universo, ou seja, as atitudes e habilidades necessárias para navegar com eficiência e eficácia no complexo ambiente informacional atual. (CAVALCANTE; BONALUMI, 2014, p. 94).

Sobre esse tema, Moreiro-González (2004) afirma que os bibliotecários atuais são progressivamente mais mediadores entre a informação e o usuário, em uma atividade que atende ao desenvolvimento das seguintes funções:

- a) a função de difusão da informação: as bibliotecas servem ao conhecimento mediante a disseminação de dados, fatos, todo tipo de informação ao qual necessite;
- b) a função prática: as bibliotecas permitem aos usuários obter respostas de tipo prático a suas perguntas sobre informações úteis para suas vidas;
- c) a função formadora: é o apoio à educação, a razão principal da existência das bibliotecas escolares e das universitárias. Da mesma forma, o objetivo de educar afeta a biblioteca

pública, bem porque colabora com o sistema educativo atendendo às necessidades pontuais de informação, bem por si mesma como formadora das pessoas as quais atende;

d) a função de custódia: sem se referir a uma ordem específica das bibliotecas nacionais de custodiar para o futuro da criação cultural de um país, a preservação e conservação dos impressos e outros documentos é o assunto inicial em qualquer tipo de biblioteca, pois sem conservação não há acesso;

e) a função recreativa: o entretenimento que é primordial para as bibliotecas públicas, podendo ser considerado uma segunda função das bibliotecas escolares, e inclusive das universitárias;

f) função social: a biblioteca é um lugar de encontro social. Isso não só por organizar atividades que requerem a presença de pessoas em grupo, mas por serem lugares onde as pessoas ficam por um bom tempo em companhia de outras. Funciona também como sala de estudos para estudantes;

g) a função de pesquisa: as bibliotecas apoiam as atividades de pesquisa, proporcionando, aos estudiosos, os materiais, sites e serviços que necessitem.

A função formadora deve ser uma das mais presentes, tanto em ambientes de informação físicos quanto virtuais. Cunha (2000) lembra que, há alguns anos, discutia-se sobre o possível desaparecimento do bibliotecário de referência, devido à possibilidade de o usuário-final ter acesso total ao volumoso e crescente conteúdo composto pelas informações digitais. No entanto,

as atividades de educação do usuário, tradicionalmente executadas pelo serviço de referência, deverão ter mudanças, mas os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet. É claro que os métodos e os enfoques utilizados para informar e instruir os usuários serão influenciados pela tecnologia da informação que podem possibilitar maior eficácia nas atividades relacionadas ao treinamento de usuário no ambiente universitário (CUNHA, 2010, p. 83).

No novo contexto informacional/tecnológico, a cada nova interface/sistema de informação, os usuários necessitam de orientação em como utilizá-la. É nessa necessidade que a profissão do bibliotecário encontra novo sentido e relevância social.

Mesmo que os usuários tenham a possibilidade de pesquisar em várias bases de dados e de requisitar sua pesquisa por meio do serviço remoto, por e-mail ou por intermédio de formulários eletrônicos, eles necessitam da ajuda dos bibliotecários para sintetizar suas formulações de busca da melhor maneira ou utilizar o melhor recurso (DIAS; PIRES, 2004, p. 37).

O bibliotecário como educador, ou professor, é aquele que se preocupa em ensinar, de maneira pedagogicamente apropriada, o que deseja transmitir, bem como esforçar-se para que sua mensagem seja compreendida. De fato, a formação do usuário não é uma implantação da capacidade do bibliotecário, mas um esforço do profissional para aproximar suas ferramentas e produtos corretamente aos interesses dos usuários (GOMEZ-HERNANDEZ, 2002).

Nesse contexto, “o bibliotecário ganha destaque como educador/mediador do conhecimento, assumindo-se que a *educação de usuários* de bibliotecas deve estar inserida na missão da instituição educacional à qual pertence, com docentes e bibliotecários trabalhando em conjunto” (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 13). A função pedagógica do bibliotecário parece ter evoluído com a profissão, no entanto, ao se limitar ao atendimento a questões de referência e ao ensino de fontes de informação, ele perdeu espaço no processo pedagógico (CAMPELO, 2003).

Com o movimento da competência em informação, convida-se novamente os bibliotecários para atuarem como

agente educacional de transformação, o bibliotecário assume para si, além do papel de educador, renovação de sua própria competência informacional, adotando e disseminando práticas transformadoras na comunidade: pratica o aprender a aprender, difunde e populariza a ciência, explica as implicações da tecnologia, discute a realidade social e política, alerta para a responsabilidade social e ambiental. (DUDZIAK, 2007, p. 96).

Para Marzal (2009), as bibliotecas não estão apenas assumindo o problema, mas estão se transformando por causa da competência em informação, de seminários profissionais a congressos, passando pela literatura especializada. Reforça-se uma realidade inevitável, a função educadora do bibliotecário.

O papel educativo do bibliotecário ganhou relevância na medida em que se destaca na prática da competência em informação a preocupação em exercer o papel de formador, multiplicador, assim é oportuno que esse profissional complemente sua formação com conhecimentos educacionais, principalmente no desenvolvimento de competências didáticas e pedagógicas (ALMEIDA, 2014).

A educação continuada, como bem postula Sousa (2014), depende das escolas de Biblioteconomia, as quais precisam ter em seus currículos disciplinas, de demais instrumentos pedagógicos, que permitam aos estudantes e profissionais de Biblioteconomia adquirirem

conhecimento para o mercado de trabalho e, sobretudo, contribuir para a transformação de usuários protagonistas de seu próprio desenvolvimento.

A biblioteca acadêmica, por suas funções de apoio ao ensino, pesquisa e cultura, é um nó fundamental de informações que, além do lugar que ocupa na estrutura organizacional da universidade ou centro de pesquisa ao qual pertence, possui uma ampla gama de ações, com impacto significativo nas atividades acadêmicas, como a de formação dos alunos e de desenvolvimento de pesquisas e disseminação da cultura (BARRIGA RAMIREZ, 2015).

Promover a aprendizagem ao longo da vida e a leitura crítica dos conhecimentos disponíveis é também oferecer, aos futuros profissionais, ferramentas indispensáveis para o exercício de suas práticas, de maneira informada, atualizada e que trate dos avanços em cada campo do conhecimento (ELISONDO; DONOLO, 2014). Os autores ressaltam os numerosos potenciais educacionais nas propostas de competência em informação, que promovem a aprendizagem de estratégias de aprendizado ativas e autônomas e permanentes, bem como o uso responsável e ético do conhecimento e das tecnologias onde circulam.

A mediação da informação, portanto, traz uma nova visão para a educação de usuários de bibliotecas, tornando clara a característica do bibliotecário como mediador/educador, cuja responsabilidade sobrepõe a orientação ocasional e meramente instrumental dos clássicos treinamentos de usuários. O compromisso com o aprofundamento teórico das teorias educacionais para a efetivação do uso ético e crítico da informação fomenta o movimento internacional para o desenvolvimento de competências em informação, que é estudado a seguir.

4 COMPETÊNCIA DE INFORMAÇÃO

O advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), surgidas durante e após o período da Segunda Guerra Mundial, revolucionou o modo como as informações são geradas, processadas, acessadas, distribuídas e utilizadas. Os computadores e a internet impulsionaram o fenômeno da explosão informacional, em escalas sem precedentes, fato que ainda desafia os cidadãos, nas mais variadas atividades humanas.

Da dona de casa ao pesquisador, variados grupos sociais necessitam acessar e utilizar informações, em contexto tecnológico e dinâmico. O estudo das capacidades de manuseio dos aparatos tecnológicos, *hardware* e *softwares*, associados ao uso e compreensão de conteúdos, de modo crítico, é denominado “competências em informação”, subárea da Ciência da Informação, disciplina que também nasce a partir da nova configuração social descrita.

Utiliza-se neste estudo “competências em informação” como tradução de *information literacy*, (literacia da informação, em tradução literal). Variações nas traduções acumulam-se do mesmo modo em que se tenta, nas diversas línguas, significar o termo na sua língua de origem. Tal como outros termos produzidos em determinadas profissões/disciplinas, são variadas as suas formas de entendimento, fato que não ocorre com tanta elucidação no âmbito prático.

Na prática, a competência em informação ainda é noção pouco conhecida, insuficientemente aplicada, cujas razões variam conforme são investigados os variados contextos informacionais, dos formais aos informais. Nesta seção, revisita-se o pensamento acadêmico e profissional, de modo a compreender esse instigante assunto, utilizado largamente na literatura especializada nacional e internacional.

As tentativas de tradução geraram um conjunto de terminologias, e, esta pesquisa foi pautada pela maioria dos estudos sobre o assunto, como aqueles publicados pela UNESCO. Assim, considera-se que a competência em informação sobrepõe a alfabetização tradicional, centrada na capacidade de ler e escrever (SERAFIM; FREIRE, 2012).

O desenvolvimento da competência em informação tem-se orientado por um conjunto de recursos, normas, modelos, indicadores de desempenho, avaliações, manuais de boas práticas, encontros científicos, programas e projetos, que têm subjacente uma pedagogia de solução de problemas, de descoberta e de sucesso. Os modelos (*models*) são do âmbito teórico e as normas ou padrões (*standards*) referem-se a aspectos práticos, por meio de competências articuladas em várias categorias (ALVES; ALCARÁ, 2014).

É, de certo modo, consensual o pensamento de que

esta competência requer uma aprendizagem ao longo da vida e uma abordagem pedagógica que favoreça intencionalmente a autonomia e a busca pelo conhecimento, através da pesquisa como princípio educativo, da participação, do espírito crítico e solidário, ao entender que a aprendizagem colaborativa, em pequenos grupos, apresenta maior potencialidade, enriquecendo a qualidade do processo formativo e informativo, compartilhando informações e interpretações tendo maior probabilidade de gerar um ciclo virtuoso, num ambiente acadêmico acolhedor, que favoreça a produção de conhecimento e da aprendizagem (JESUS; ALVES, p. 118).

A partir da competência em informação, as pessoas aprendem a buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir as suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. A competência de informação é um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações (UNESCO/IFLA, 2005).

Publicado pela IFLA (2006), o manual *Guidelines on information literacy for lifelong learning* indica como competências informativas gerais:

1. Acesso. a) Necessidade: decisão, expressão, início. b) Localização: busca, seleção, localização;
2. Avaliação. a) Avaliação: análise, generalização, valorização. b) Organização: categorização, estruturação, ordenamento;
3. Uso. a) Uso de informação: aplicação, aprendizagem, utilização. b) Comunicação: uso ético, reconhecimento, estilo/padrões.

Por outro lado, a formação de competência informacional e midiática, em inglês, *Media and Information Literacy (MIL)* (UNESCO/IFLA, 2008), promove a igualdade de acesso à informação e ao conhecimento, à mídia e aos sistemas de informação livres, independentes e pluralistas, reunindo:

- a) as competências informacionais (mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas com o universo informacional, capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando à produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação visando ao seu reuso futuro);
- b) as competências midiáticas (convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes, em relação ao uso e compreensão dos meios e processos de comunicação de massa, que ocorre em estados avançados de desenvolvimento da sociedade).

No Brasil, Belluzo, Santos e Almeida Jr. (2014) apresentam a competência em informação como um conjunto de competências e habilidades que o indivíduo precisa desenvolver para lidar de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais

existentes (jornais, revistas, livros, dicionários, enciclopédias, internet etc.). As competências em informação requerem do indivíduo variadas habilidades a serem exercitadas desde o período escolar.

A competência para lidar com a demanda multifacetada da informação, conforme Vitorino e Piantola (2011), inclui aspectos: objetivo, subjetivo, individual ou coletivo. Segundo as autoras, a dimensão técnica, estética, ética e política (Quadro 8) formam os alicerces que comportam a informação transmitida e recebida, bem como a competência necessária para processá-la e utilizá-la de maneira a impactar na realidade.

Quadro 8 – Resumo das características das dimensões da competência informacional

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
<p>Meio de ação no contexto da informação.</p> <p>Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</p> <p>Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</p>	<p>Criatividade sensível.</p> <p>Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</p> <p>Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</p>	<p>Uso responsável da informação.</p> <p>Visa à realização do bem comum.</p> <p>Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</p>	<p>Exercício da cidadania.</p> <p>Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</p> <p>Capacidade de ver além da superfície do discurso.</p> <p>Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.</p>

Fonte: Vitorino e Piantola (2011).

O desenvolvimento de competências requer a estruturação e execução de um programa de ensino-aprendizagem, no qual estão envolvidos elementos da pedagogia, e conhecimentos interdisciplinares, estruturados a partir de parceria entre bibliotecários, professores e especialistas em determinada área temática (VIDAL LEDO, 2016). A *Association of College and Research Libraries* (ACRL) alerta que as rápidas mudanças no ambiente do ensino superior, concomitante com o ecossistema de informações dinâmico e muitas vezes incerto, no qual se trabalha e convive, exigem uma nova atenção com foco em ideias fundamentais desse ecossistema (ACRL, 2015).

O desenvolvimento do processo de competência em informação no ensino superior é responsabilidade de todos os elementos da comunidade educativa, alunos, professores e bibliotecários, segundo a ACRL (2015):

- a) **os alunos**, que têm um papel e responsabilidade maior na criação de novos conhecimentos, na compreensão dos contornos e na dinâmica de mudança do mundo e uso de informações, dados e estudos acadêmicos de forma ética;
- b) **o corpo docente**, cuja responsabilidade se concentra na elaboração de currículos e tarefas, que promovam o envolvimento aprimorado com as ideias centrais sobre informação e conhecimento dentro de suas disciplinas;
- c) **os bibliotecários**, com maior responsabilidade na identificação de ideias centrais dentro de seu próprio domínio do conhecimento, os quais podem estender o aprendizado para os alunos, criar um currículo coeso para a competência informacional e colaborar mais extensivamente com o corpo docente.

De acordo com Marzal (2009), a competência em informação tem como condutor excelente a biblioteca, particularmente pela relevância no modelo educacional da sociedade do conhecimento.

Para Tewell (2018), a competência em informação serviu amplamente como um meio para defender a importância dos papéis dos bibliotecários como educadores dentro de um panorama de informação sempre em mudança. Nesse cenário, Elisondo e Donolo (2014) afirmam que, diante do grande volume de informações disponíveis e do dinamismo com que elas circulam em diferentes suportes, gera-se um novo contexto educacional em que criar propostas de competência em informação é indispensável. Ainda segundo os mesmos autores, ensinar e aprender a gerenciar informações científicas e acadêmicas em diferentes ambientes e para diversos fins configuram um propósito importante para o ensino superior e formação de grau em todas as áreas do conhecimento.

Conforme Wesley (2018), o estabelecimento de serviços de instrução e competência em informação, em bibliotecas, abriu um caminho para discutir o valor do gerenciamento e uso das informações, além das habilidades de pesquisa. Corroborando as anteriores afirmações, Cordeiro *et al.* (2016) apontam que a disponibilidade de diversos recursos de informações digitais, como bancos de dados e bibliografias, representa novos e complexos desafios, uma vez que os usuários devem ter competências para saber como pesquisar e recuperar os documentos eletrônicos que se encontram armazenados da maneira mais ágil e eficaz possível.

No Brasil, o Manifesto de Maceió e o Manifesto de Florianópolis para competência em informação demonstram a importância do assunto para a Biblioteconomia e Ciência da Informação.

1 As bibliotecas e outras instituições relacionadas com a informação estão conclamando a fomentar a melhoria dos níveis educacionais de toda a população, mediante formação para o desenvolvimento humano e profissional, atividades de promoção da leitura, para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida.

2 As bibliotecas e outras instituições relacionadas com a informação devem estabelecer parcerias para ações estratégicas e políticas públicas envolvendo o sistema de educação obrigatória. Destaca-se a base inicial para a capacitação no uso da informação, o papel social da biblioteca escolar como centro de recursos para a aprendizagem e o desenvolvimento de Competência em Informação.

3 As escolas de formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação deverão integrar conteúdos relativos à Competência em Informação nos seus projetos político-pedagógicos.

4 As associações profissionais deverão dar prioridade a oferta de atividades de formação contínua, incluindo desafios decorrentes da necessidade da Competência em Informação, a fim de propiciar atualização de acordo com as tendências contemporâneas.

5 As bibliotecas, instituições, organismos e profissionais interessados no fomento e promoção da Competência em Informação deverão estabelecer relações locais, regionais, nacionais e internacionais, para a coordenação e desenvolvimento de ações conjuntas (FEBAB, 2011, p. 1).

As competências em informação auxiliam as pessoas a lidarem com o problema crescente da explosão informacional. Para Smit (2004), um volume maior de informações disponíveis não aumenta a competência cognitiva das pessoas, mas sim, as compromete: uma vez que não adianta ter acesso a muitas informações se não houver competências para entendê-las, priorizá-las, relacioná-las a outras informações, gerando dessa forma o conhecimento.

A competência em informação viabiliza o acesso qualitativo às informações. Nesse sentido, Smit (2004) afirma que duas condições precisam ser preenchidas:

- a) os sistemas de informação devem mostrar claramente os critérios de seleção, indexação e organização da informação. Dessa forma, o usuário poderá avaliar melhor a informação disponível, ou seja, organizar o acesso a uma informação quantitativamente limitada, mas qualitativamente pertinente. Ressalta-se que a avaliação de uma busca, em bases de dados bibliográficas, é normalmente mais qualitativa do que quantitativa;
- b) os sistemas de informação precisam qualificar (avaliar, categorizar) a informação disponível, ou seja, os sistemas de informações precisam ser produtores, além de reprodutores de informação.

4.1 Competência em informação no ensino superior

As habilidades para identificar, examinar, reunir, avaliar, gerenciar e utilizar as informações constituem-se na responsabilidade dos setores educacionais das bibliotecas acadêmicas da contemporaneidade.

A biblioteca é concebida como espaço de aprendizado, e o profissional da informação aparece ora como gestor do conhecimento, ora como mediador nos processos de busca da informação. O paradigma educacional que dá suporte a esse modelo de information literacy é o alternativo, que privilegia o processo de ensino/aprendizado, tendo o foco no indivíduo/aprendiz. (DUDZIAK, 2003, p. 30).

A biblioteca universitária é fundamental para tornar usuários competentes em informação, pessoas mais autônomas na busca de informação, empoderadas e participativas. Considera-se que “empoderar significa dar autonomia, no sentido de tornar as pessoas emancipadas, enfatizando sua participação social e o controle ativo de suas próprias vidas” (DUDZIAK, 2007, p. 93).

Com base nas práticas do Ensino Superior, das quais são inspirados os atuais padrões da pessoa competente em informação, surgem várias propostas de modelos em contexto universitário, conforme Quadro 9, a seguir.

Quadro 9 – Modelos de competências em informação e suas aplicações

Modelo	Aplicação
Information Search Process de Carol Kuhlthau (1993). EUA.	Brasil. Estudantes. Realizado no Curso de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.
The Seven Pillars of Information Literacy de SCONUL (1999). Reino Unido.	Reino Unido. Estudantes. Realizado nas universidades: Abertay em Dundee; Cardiff; Southampton; Wales em Newport; Bradford; York (ILIAD Project).
Information Literacy Competency Standards for Higher Education da ACRL (2000). EUA.	China. Estudantes. Realizado na Hong Kong Baptist University.
(CI2) Competencias Informaticas e Informacionales (2004). Espanha.	Espanha. Estudantes. Realizado nas universidades espanholas.
Empowering 8 do National Institute of Library and Information Sciences (2004). Sri Lanka.	Indonésia. Estudantes. Realizado na Faculty of Languages and Arts, State University of Jakarta.

Fonte: Alves e Alcará (2014, p. 89).

Nessa mesma perspectiva, o bibliotecário competente em informação é aquele possuidor de perfil protagonista.

[...] entende-se que esse perfil protagonista pode também ser estimulado pelo desenvolvimento de competências em informação, as quais tendem a possibilitar ao bibliotecário: antever problemas, responder prontamente aos questionamentos de forma solícita, se dispondo a aprender continuamente; utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades empreendidas, formulando estratégias, e mostrando-se hábil para superar obstáculos diários durante a execução de suas atividades (FARIAS; BELLUZZO, 2015, p. 107).

Realidades sob o prisma das competências em informação são aquelas inseridas em contexto acadêmico em que prevalece uma cultura participativa. É a “cultura em desenvolvimento a partir do meio digital que ressitua o indivíduo de uma posição de usuário, aquele que acessa e usa a informação, para aquele que participa de sua construção, avaliação, significação, reformulação” (BORGES; JAMBEIRO, 2009, p. 1).

Segundo Marzal (2009), as bibliotecas mais propensas a absorverem a competência em informação, assumindo a mudança radical que causará, são as públicas e universitárias. Corroborando essa perspectiva, Almeida (2014) alerta que a biblioteca universitária é chamada para liderar e promover a aquisição da competência em informação na universidade, e essa deve ser uma de suas principais funções educacionais.

A educação da competência em informação na universidade incide principalmente na biblioteca universitária, exigindo um esforço maior, apesar de transcender seus limites, sendo assim, é recomendada por políticas e diretrizes educacionais internacionais, nacionais e institucionais e deve ser um compromisso de toda a universidade (ALMEIDA, 2014).

As propostas educacionais para a competência em informação em contextos universitários, segundo Elisondo e Donolo (2014), são estratégias necessárias para a construção de contextos inovadores de ensino e aprendizagem, em que o papel principal é atribuído aos alunos e oferece múltiplas possibilidades de interação com objetos culturais, tecnológicos e de informação disponíveis em diferentes contextos.

Para os práticos, as pesquisas em competências em informação científica têm sugerido uma série de padrões de boas práticas, que indicam habilidades cognitivas das pessoas competentes em informação. Eles, por sua vez, inspiram a formulação de programas formais de instrução de usuários, cujo objetivo principal é facilitar a produção científica, a partir de efetiva atividade de pesquisa, e, de um modo mais amplo, de modos de aprendizado ao longo da vida.

A biblioteca acadêmica, portanto, está na vanguarda para a implementação da concepção de competências em informação, e deve ser fonte de inspiração para outros contextos informacionais.

A informação científica e tecnológica exige o domínio de **competências digitais** para usuários e profissionais de informação. Ser digitalmente competente envolve um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes, capacidades e estratégias necessárias para usar as tecnologias e os meios de comunicação digitais para executar tarefas; resolver problemas; comunicar; gerir informações; colaborar; criar e partilhar conteúdo; e construir conhecimento de forma eficaz, eficiente, adequada, crítica, criativa, autônoma, flexível, ética e reflexiva, para o trabalho, o lazer, a participação, a aprendizagem e a socialização (FERRARI, 2013).

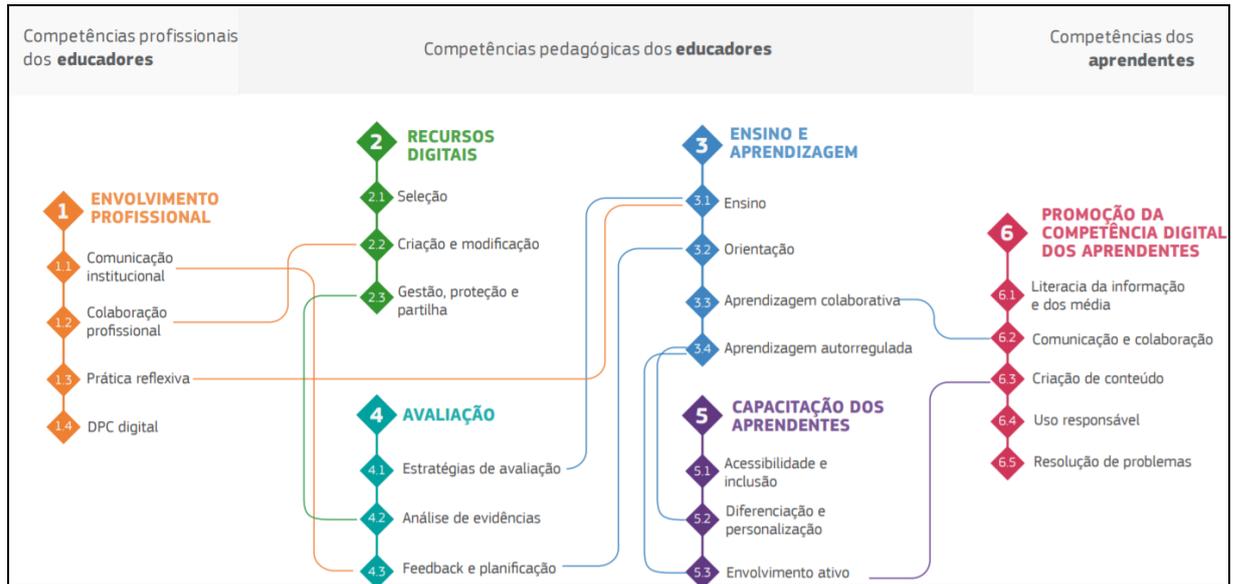
Para Martins, Martins e Alves (2019),

a literacia digital é o contexto educacional e cultural que pode entregar as ferramentas essenciais para possibilitar aos indivíduos desenvolverem o seu potencial máximo. O indivíduo letrado digitalmente estará bem-preparado para aproveitar e criar as melhores oportunidades de uma vida produtiva em uma sociedade tecnológica e globalizada, bem como estará melhor habilitado a implementar as ações de suporte necessárias para continuar reproduzindo contextos para o desenvolvimento do potencial humano em escala ascendente.

Essa concepção serviu de base à construção do Quadro Europeu de Competência Digital para Educadores (DigCompEdu), desenvolvido pelo Joint Research Centre (JRC) da Comissão Europeia e publicado com o título *European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu* (CE-UE, 2017). Esse documento pretende ajudar os estados membros a promoverem a competência digital dos seus cidadãos, apresentando um conjunto de competências digitais específicas que os educadores precisam dominar para exercer a sua profissão de modo a serem capazes de aproveitar o potencial das tecnologias digitais para melhorar e inovar a educação; além disso, busca oferecer um enquadramento comum de referência, com uma linguagem e lógica comuns.

O Quadro DigCompEdu visa a captar e descrever essas competências digitais específicas, propondo 22 competências elementares, organizadas em 6 áreas (Figura 4):

Figura 4 – DigCompEdu



Fonte: Lucas e Moreira (2018, p. 8).

Para que um educador seja digitalmente mais competente, propõe-se um modelo de progressão, baseado em 6 níveis (Figura 5), que têm como função motivar os educadores de todos os níveis a valorizarem positivamente as suas conquistas e a desejarem expandi-las ainda mais.

Figura 5 – Progressão da proficiência DigCompEdu por área



Fonte: Lucas e Moreira (2018, p. 31).

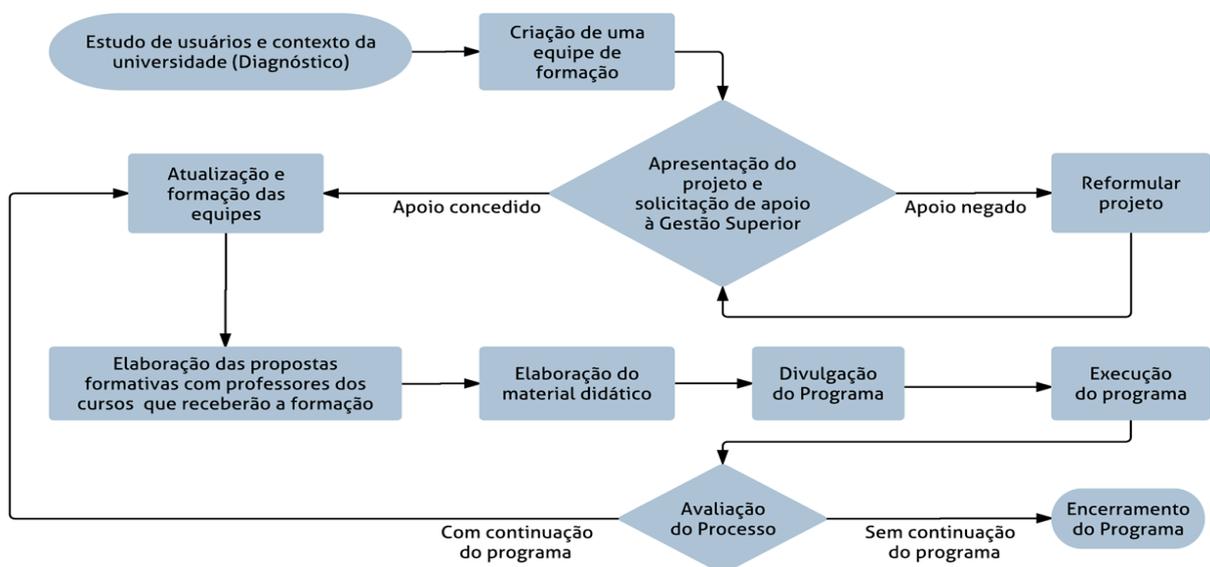
A estrutura do DigComp é chave para a aprendizagem ao longo da vida e transversal à aquisição de todas as outras, como sejam a comunicação em língua materna, em língua

estrangeira, ou o aprender a aprender, pelo que foi elaborada a partir do Quadro Europeu de Competence (eCF) para profissionais em TIC, do Quadro Comum Europeu de Referência para as Línguas (QECR), do Quadro Europeu de Qualificações para a Aprendizagem ao Longo da Vida (QEQ) e Quadro de Avaliação Global da Literacia da Informação e Mediática (UNESCO, 1971).

O nível de abstração das competências permite que elas sejam adaptadas a um grupo-alvo específico, ou a qualquer contexto, como aos profissionais de informação e suas unidades de informação. Como as mudanças tecnológicas estão em constante evolução, o modelo referencial tem sido e será atualizado regularmente.

Na prática, as competências em informação são implementadas por meio de programas de formação de competência em informação, definidos como o “conjunto de ações formativas sistematizadas que tem por objetivo formar indivíduos capazes de saber que tipo de informação necessitam, além de saber como localizá-la, avaliá-la e comunicá-la de maneira ética” (GONÇALVES; CERVERO, 2016, p. 120). Tais autoras investigaram planos de avaliação e promoção da competência em informação em bibliotecas espanholas. Considerando os depoimentos e planos, as autoras construíram um fluxo para a implementação de programas de formação em competências informacionais em bibliotecas universitárias, como demonstra a Figura 6, a seguir.

Figura 6 – Fluxograma para implementação de Programa de formação em competência informacional em biblioteca universitária



Fonte: Gonçalves e Cerveró (2016, p. 126)

O fluxograma acima sintetiza uma série de fases na execução do desenvolvimento de competências em informação. Em parte, remonta as fases da tradicional Educação de Usuários de Bibliotecas, como quando ressalta a relevância do estudo de usuários para o conhecimento das necessidades e serviços de informação do público a ser atendido. A formação de uma equipe para a execução do plano é também um ponto relevante, pois é preciso ter recursos humanos disponíveis e capacitados. A formalização do projeto para a gestão superior é também de fundamental importância para a concessão do apoio político, institucional e de infraestrutura.

Esse cenário, contudo, principalmente em países em desenvolvimento, como o Brasil, é distante. Almeida (2014) destaca vários obstáculos que limitam a educação das competências em informação na universidade: a falta de compreensão do seu conceito na comunidade universitária, a falta de pessoal, apoio institucional, clareza de quem é a responsabilidade pela formação em Competência em Informação e a colaboração limitada entre professores e bibliotecários.

Spiranec e Pejova (2010, p. 75) explicam que “apesar de inúmeros esforços e iniciativas significativas que têm sido tomadas por muitas organizações internacionais, regionais e nacionais, para a promoção e defesa das competências em informação, ainda, em muitos países, não têm sido feito o mínimo progresso necessário nesta direção”. Dificulta-se, assim, o desenvolvimento de competências em informação, consideradas por López Gijón *et al.* (2006) e Walker e Whitver (2020) como pré-requisito para o sucesso em todas as competências profissionais.

O apoio dado pelas bibliotecas acadêmicas ao ensino, à aprendizagem e à pesquisa e, conseqüentemente, a contribuição para a melhoria da qualidade educacional e científica da comunidade universitária, cujo impacto sobre a sociedade como um todo é evidente, resulta no desenvolvimento de competências em informação. Para Magán e Gimeno (2008), a infinidade de provisão de recursos e de fontes de informação para estudantes, professores, pesquisadores e programas de competência em informação é tarefa que, sem dúvida, contribui para melhorar as condições sociais, educacionais, científicas e culturais.

O profissional da informação, bibliotecário, é considerado “um dos principais responsáveis por divulgar, às instituições educacionais e ao seu corpo de profissionais, a proposta da Competência Informacional, de modo a promovê-la como parte integrante do processo de ensino aprendizagem” (MATA, 2014, p. 16).

As bibliotecas devem ter como princípio pedagógico e como objectivo, a promoção do desenvolvimento do indivíduo em busca da sua competência informacional, enquanto princípio educativo construído a partir das práticas de investigação, do pensamento independente, da aprendizagem ao longo da vida, buscando sua actuação para o bem comum, valorizando o significado e os fins moralmente importantes (CARNEIRO; SARO, 2009, p. 428).

A biblioteca acadêmica, orientada pela abordagem de competências em informação, indica nova configuração dos serviços de informação, caracterizada pela (necessidade) de participação ativa dos sujeitos não-bibliotecários. Os demais atores (usuários, professores) são sujeitos conscientes da relevância da informação e dos instrumentos informacionais disponíveis, os quais estruturam uma cultura participativa na universidade.

4.2 Cultura participativa

A conectividade é um dos fenômenos sociais mais característicos da Era das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Dela depende o acesso, compartilhamento e produção da informação, elemento de reconhecida essencialidade para o desenvolvimento das atividades humanas, das mais simples às mais complexas.

O apoio massivo das TIC pode ser percebido pelo número de aparelhos celulares no Brasil, que já supera o número de habitantes. Conforme a 30ª pesquisa Anual do FGV/EAESP, são 230 milhões de celulares inteligentes (*smartphones*) em uso no país. Adicionando os Notebooks e os Tablets, somam-se 324 milhões de dispositivos portáteis, em maio de 2019, ou seja, 1,6 dispositivo portátil por habitante (FGV/EASP, 2019).

Os desejos e necessidades das pessoas são mediados pelos novos aparatos tecnológicos. São inúmeros os aplicativos, tais como as redes sociais, que promovem uma mudança cultural nos comportamentos de interação entre as pessoas e organizações, e se constituem em novos espaços de poder, nos quais o cidadão comum possui voz ativa.

Com o advento da web 2.0, notamos a constituição de um ambiente favorável à participação dos indivíduos. Nele, o usuário atua tanto como sujeito que recebe informação, quanto como agente que tem a oportunidade de gerar e mediar informação, diferentemente da relação que os indivíduos estabeleciam com os meios de informação e comunicação anteriores à internet, como, por exemplo, o rádio e a televisão. (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 54)

A descentralização dos processos decisórios, ao nível do usuário dos serviços de informação, desenvolveu comportamentos e práticas mais participativas. A cultura

participativa, conforme Jenkins (2009), contrasta com o paradigma comunicacional anterior de passividade dos espectadores dos meios de comunicação.

No contexto da globalização, mediada pelas tecnologias de informação e comunicação, num mundo no qual “a única coisa que não muda é que tudo muda”, o conhecimento através da especialização, se fragmenta e, através da interdisciplinaridade, se recompõe; a produção da informação e o usuário tendem a apresentar um comportamento que inclui rápidas e frequentes mudanças de foco, de tecnologia, de temática, de abordagem. Dito em outros termos, trata-se de incluir a dinâmica no contexto de uma área com tendências ao determinismo. Inserir a dinâmica significa, deste modo, incluir flexibilidade e adaptabilidade nos sistemas de informação, tirando o melhor proveito das tecnologias da informação e da comunicação e inserir a área no contexto da sociedade da informação. (SMIT, 2004, p. 7).

A interação entre produtores e consumidores é uma tendência e, à medida que cresce o número de produtos e serviços, confirma-se maior participação do consumidor, mais consciente e exigente, por ser conhecedor dos variados canais de comunicação e por estar mais informado sobre seus direitos.

Produtores de mídia só encontrarão a solução de seus problemas atuais readequando o relacionamento com seus consumidores. O público, que ganhou poder com as novas tecnologias e vem ocupando um espaço na intersecção entre os velhos e os novos meios de comunicação, está exigindo o direito de participar intimamente da cultura. Produtores que não conseguirem fazer as pazes com a nova cultura participativa enfrentarão uma clientela declinante e a diminuição dos lucros. As contendas e as conciliações resultantes irão redefinir a cultura pública do futuro. (JENKINS, 2009, p. 52-53).

A cultura participativa tem como personagem principal o consumidor/receptor da informação. Para Gomes (2004), o receptor é um conceito geral que identifica um indivíduo, que participa de determinado processo de comunicação não apenas com cérebro e ouvido, mas também com os demais sentidos e suas características de personalidade, psíquica e cultural.

Os termos interatividade e participação, embora largamente utilizados como sinônimos, são, contudo, segundo Jenkins (2009), distintos. A interatividade consiste em uma característica das tecnologias e como estas foram preparadas para lidar com o *feedback* do consumidor. Já a participação é um fenômeno cultural e social.

O conceito de cultura participativa serve de lente para várias questões sociais, sendo que o mais recomendado seria o emprego da expressão “culturas participativas”, no plural, já que não se trata de um único fenômeno, nem conceito monolítico, mas multidimensional, cuja consecução necessita de uma intervenção direta, sejam elas de caráter político, ou mesmo impulsionadas pelo consumo cultural (FECHINE, 2014).

O ambiente virtual propicia o rápido compartilhamento das informações, assim os consumidores de mídia passam a ter um poder de influência dentro das comunidades em que estão inseridos. Conforme Jenkins (2009), há um distanciamento contínuo de um mundo em que poucos produzem e muitos consomem mídia para outro em que todos têm uma participação mais ativa na cultura que é produzida.

Na cultura participativa, existe uma preocupação para colaborar com o compartilhamento das informações. Jenkins *et al.* (2006) percebem que a cultura participativa:

- a) diminui as barreiras para expressão artística e engajamento cívico;
- b) apoia fortemente à criação e o compartilhamento das informações;
- c) tem algum tipo de orientação informal por meio da qual é conhecida pelos mais experientes, sendo passada para os mais iniciantes;
- d) os membros acreditam que suas contribuições são importantes;
- e) os membros sentem algum grau de conexão social uns com os outros (pelo menos, se importam sobre o que as outras pessoas pensam sobre o que eles criaram).

Além disso, Jenkins *et al.* (2006) reconhecem como novas competências algumas habilidades que envolvem habilidades sociais e colaboração em rede:

- a) **a apropriação**, a habilidade para significativamente recortar e remixar conteúdo da mídia;
- b) **a multitarefa**, a habilidade para examinar o ambiente e mudar o foco para salientar detalhes;
- c) **a cognição distribuída**, a habilidade para interagir significativamente com ferramentas que expandem capacidades mentais;
- d) **a inteligência coletiva**, a habilidade para reunir conhecimento e comparar dados com um objetivo comum;
- e) **o julgamento**, a habilidade para avaliar a confiabilidade e credibilidade de diferentes fontes de informação;
- f) **a navegação transmídia**, a habilidade para acompanhar o fluxo das histórias e informações por meio das múltiplas modalidades;
- g) **o trabalho em redes**, a habilidade para buscar, sintetizar e disseminar a informação;
- h) **a negociação**, a habilidade para percorrer diversas comunidades, discernindo e respeitando múltiplas perspectivas, compreendendo e seguindo normas alternativas.

Para Jenkins (2009) os consumidores sentem o desejo de contribuir e são encorajados não somente a criar, mas também a compartilhar/disseminar. No âmbito organizacional, a participação é compreendida como um processo em que é possível começar e parar, bem como gerenciar e torná-la mercadoria para venda. Ainda segundo o autor, para as empresas

proibicionistas, é possível impedir a participação não autorizada; já as cooperativistas buscam atrair os criadores alternativos; já do lado dos consumidores, exige-se o direito de participação na cultura, conforme suas condições e vontade, buscando preservar e expandir o seu direito à participação.

Nesse contexto, os dispositivos móveis colaboram para a cultura participativa de consumidores e produtores de informação uma vez que

ao pensarmos a questão da informação difundida nos dispositivos móveis, podemos dizer que aquelas que são produzidas pelos usuários, e que, na maioria das vezes, circulam por suas redes de contatos pessoais, parecem estar muito bem adaptadas ao universo *mobile*. Estes dispositivos favorecem a integração dos indivíduos em uma cultura participativa, na qual estes podem não apenas consumir, mas também produzir conteúdo. (MANTOVANI; DANTAS, 2011).

É importante salientar que as pessoas precisam aprender a lidar com as TIC de forma moderada, para não excederem no uso indiscriminado das ferramentas tecnológicas. Dentre os resultados negativos da cultura participativa, podem gerar vícios e prejuízos relacionados à busca por uma individualidade exacerbada e intolerância com pensamentos divergentes. O aumento do poder de voz proporcionado pelas novas tecnologias de informação e comunicação, ao mesmo passo que beneficiou os grupos marginalizados da sociedade, potencializou o alcance de pessoas com ideias extremistas, ocasionando a disseminação do ódio, racismo, homofobia e *bullying*.

A cultura participativa, sem o devido desenvolvimento de competências em informação, desenvolve outras culturas danosas, como nas, frequentemente observadas, “culturas do cancelamento” e “cultura do *exposed*”, nas quais, pessoas comuns e celebridades são julgadas virtualmente e, se condenadas, são “canceladas”, isto é, deletadas e expostas. T tamanha pressão psicológica resulta, inclusive, em suicídio.

4.3 Desinformação/*fake news* e a cultura participativa

O crescimento de notícias falsas, tradução literal do termo em língua inglesa *fake news*, faz parte do rol de prejuízos causados pelas “incompetências em informação” (SERAFIM; FREIRE, 2016). Do âmbito acadêmico, da produção de conhecimento científico, ao governamental, por exemplo, eleitoral, são diversos os exemplos contemporâneos de danos causados pelo erro em informação (não intencional) ou informações erradas intencionalmente, isto é, tendenciosas.

Walsh (2010, p. 499), demonstra-nos dois tipos de imprecisão de informações: a informação errada (*misinformation*), isto é, sem elemento intencional, produzida por erros honestos; e a desinformação (*disinformation*), criada para induzir o usuário ao erro. De origem militar, nas batalhas entre a antiga China e os ianques, assim como, na II Guerra Mundial, a palavra desinformação (*disinformation*) pode ser aplicada em texturas sociais distintas, como na política, nas vendas, no marketing, na televisão e, mais recentemente, na internet, espaço onde é incentivada pela falta de mecanismos de controle do conteúdo digital. Bem mais difíceis de serem percebidos, os erros intencionais impulsionam uma atitude cética por parte dos usuários da internet às mídias digitais (VAN DE VORD, 2010, 2010; WALSH, 2010). (SERAFIM; FREIRE, 2016, p. 45).

De acordo com Jaeger e Taylor (2019), as inverdades sempre se espalharam com eficiência, mas na atual conjuntura tecnológica, em velocidade cada vez mais rápida, resultando na frequente influência da desinformação em opiniões e decisões políticas das pessoas. Do cidadão comum às autoridades governamentais, a falta de informação correta prejudica os variados níveis decisórios.

Os bibliotecários, antes ocupados com contextos restritos de desinformação, estão sendo convocados para contribuir com sua expertise para instruírem as pessoas contra os transtornos de tomada de decisões de modo errado. As *fake news* já são consideradas um problema de saúde pública, pois as falsas notícias divulgadas sobre possíveis reações de vacinas, desencadeiam o reaparecimento de doenças que já estavam controladas.

O Brasil enfrenta uma epidemia de notícias falsas amplamente disseminadas nas redes sociais. A saúde é um dos principais temas abordados pelas *fake news* – vacinação, alimentos milagrosos e cura do câncer são os assuntos que mais se repetem entre as informações que não possuem nenhuma base científica e “viralizam” na internet (CARVALHO, 2019, p. 1).

Toda essa rede de desinformação causa prejuízos à sociedade. Outro exemplo contemporâneo é o agravamento da situação de pandemia causada pelo novo coronavírus, COVID 19. As *fake news* não param de ser disseminadas, dificultando a tomada de decisão de medidas protetivas e de combate à doença. Esse cenário ratifica a importância da biblioteca universitária empreender esforços para tornar comunidades competentes em informação, orientando acadêmicos e usuários potenciais a selecionarem informações confiáveis.

O fenômeno da desinformação por versões de conteúdo incompleto, isto é, fora do contexto, segundo Morales Campos (2018), gera canais bidirecionais que se complementam na fragilidade do produto final da seguinte forma:

a) aquele que constrói a peça informativa a emite, distribui e dissemina;

b) quem a recebe usa, com ou sem verificação, quem não questiona seu conteúdo ou confronta.

A manipulação de informações resulta do comportamento de indivíduos que não têm um compromisso com o comportamento ético estabelecido pela sociedade, ou por um grupo específico, que é contrário à integridade internacionalmente exigida do trabalho científico, acadêmico e social, bem como ao registro, disseminação e uso do conhecimento (MORALES; CAMPOS, 2018).

Outro conceito relacionado ao problema da desinformação é o de pós-verdade. Conhecer os dois é vital para criar sociedades analíticas-críticas que tomam decisões (TÉCUALT QUECHOL, 2018).

Segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, pós-verdade é:

- 1 Conjunto de circunstâncias ou contexto em que é atribuída grande importância, sobretudo social, política e jornalística, a notícias falsas ou a versões verossímeis dos factos, com apelo às emoções e às crenças pessoais, em detrimento de fatos apurados ou da verdade objetiva.
2. Informação que se divulga ou aceita como fato verdadeiro devido à forma como é apresentada e repetida, mas que não tem fundamento real.
- 3Que atribui mais importância a notícias falsas ou não fundamentadas do que à verdade objetiva (PÓS-VERDADE, 2019).

O conceito de pós-verdade está relacionado aos modos pelos quais se afere a veracidade da informação. Dentre os sistemas de verdade mais tradicionais, destaca-se o conhecimento científico (universidades) e instituições de referência em determinado assunto.

Na atual dinâmica informacional, as pessoas, intencionalmente ou não, dada a velocidade e o volume informacional, não se certificam da veracidade das informações. Em certas ocasiões, o critério para confiabilidade da informação é mais subjetivo (a informação é verdadeira, pois foi um amigo, ou familiar, que a repassou) do que objetivo (conhecimento científico, por exemplo).

Qualquer ditado parcial, ou totalmente falso, tornado público, e que não resista à verificação pública tem consequências. De fato, há um crescimento desse modo de ação, caracterizando o momento atual, e as pessoas devem estar cientes de que há causas e consequências (MORALES CAMPOS, 2018). A autora exemplifica situações variadas de criação e disseminação, mediante o uso de falhos critérios de pós-verdade:

a) por preguiça, por não levar seu trabalho a sério, eles copiam parte de um texto e, de maneira repetida, o reproduzem como um fato real, comprovado e autocriado;

b) pelas facilidades das TIC e da sinceridade de muitos usuários dos textos, que circulam na Internet, redes sociais, grupos de interesse, mensagens e *whatsapp* que chegam diariamente por telefones celulares (muitos, somente por vê-lo por escrito, dão o valor da certeza), e
c) pelo quase vício em espalhar notas apoiadas pela pós-verdade, notícias parciais de uma verdade registrada anteriormente, ou de forma premeditada, alguns grupos criam notícias falsas para fins não-legais e que têm como objetivo manipular grupos sociais a fim de influenciar o desenho de políticas sobre um tópico ou obter um benefício específico em diferentes áreas de interesse, como a econômica, a política e a social (MORALES CAMPOS, 2018).

As bibliotecas têm um papel fundamental, conforme Hernández Pérez (2018), na luta contra a desinformação. Segundo o autor, na prática, as bibliotecas precisam desenvolver estratégias que minimizem o impacto da desinformação e as ações devem ser direcionadas para programas de competência digital, espaços de discussão e, acima de tudo, cooperação com outros atores para desenvolver estratégias diferentes e enfrentar esse desafio que afeta a sociedade.

É importante perceber que as notícias falsas são destinadas a grupos de pessoas, setores, nichos de mercado, blocos ideológicos e de opinião, comunidades perfeitamente tipificadas e caracterizadas em redes sociais (BLÁZQUEZ OCHANDO, 2019).

Nesse sentido, Blázquez Ochando (2019) acredita que é possível que as notícias falsas, as quais se constituem em uma arma cibernética que qualquer país e organização pode ter acesso, continuem sendo criadas no futuro, devido a interesses econômicos e políticos. Ainda conforme o mesmo autor, verifica-se que é possível influenciar processos eleitorais, decisões políticas, estabilidade social, saldo de contas e campanhas de vendas das empresas, sua contribuição no mercado de ações e no empoderamento de crises econômicas, e, por esses motivos, é mais do que provável que o nível de sofisticação de notícias falsas e sua infraestrutura aumentem à medida que métodos mais avançados são projetados para o seu diagnóstico.

O problema da desinformação é multifacetado, com participantes diferentes e causas variadas e que, portanto, não possui uma solução simples. Deve-se, entretanto, tomar medidas mais eficazes para combatê-lo, de maneira coordenada entre os diferentes agentes: governos, plataformas de tecnologia, mídia, instituições educacionais e usuários que consomem informações (RAZQUIN ZAZPE, 2017).

Técualt Quechol (2018) corrobora essa opinião e compreende que o antídoto às tendências manipuladas nas redes digitais exige um compromisso ético e profissional dos

bibliotecários para orientar os usuários na verificação de informações e a serem cautelosos com as informações que disseminam.

Bibliotecários e usuários devem ter um compromisso com a verdade como um modo de vida, especialmente estudantes e acadêmicos, pois fazem parte do processo educacional que molda a sociedade. Entre os serviços, destacam-se os seguintes (MORALES CAMPOS, 2018):

- a) **a verificação de dados**, sempre foi realizada na biblioteca, mas agora atinge níveis mais sofisticados e precisos, verificando o histórico do autor, o tipo de publicação ou a rede em que ele coleta as informações;
- b) **a comparação de fontes**, mesmo que sejam notícias ou provérbios de oportunidade que apenas repetem um boato, se as fontes forem comparadas, o usuário poderá decidir sobre seu conteúdo;
- c) **a credibilidade de fontes e autores**, especialmente nas informações acadêmicas, mas, mesmo no tipo geral, esse credenciamento de fontes e informantes é importante, pois nos dirá muito sobre a seriedade e confiabilidade do autor e da fonte.
- d) **acesso a serviços que detectam e bloqueiam *fake news*** ou notícias falsas e referências pós-verdade.

A biblioteca da universidade, segundo Domínguez-Aroca (2012), tem a oportunidade de garantir que, em sua comunidade, haja um conhecimento claro, interessante e eficaz dos materiais de autoformação, que erradicarão, o máximo possível, o problema de plágio na sala de aula; e de cultivar a cultura da honestidade e do esforço, fomentando a inovação e criatividade para alcançar o verdadeiro conhecimento, que deve permear a formação do aluno em seu tempo na universidade.

Calva González e Villaseñor Rodríguez (2017) defendem que o usuário deve entender que o uso da informação, ou seja, as práticas éticas em seu uso para o trabalho de pesquisa implicam:

- a) entender o impacto social e econômico que a pesquisa e seus produtos têm e, portanto, o uso que é dado às informações geradas a partir dela;
- b) levar em consideração os regulamentos sobre acesso à informação, especialmente informações de acesso gratuito e em formato eletrônico na Internet;
- c) usar as fontes de informação de forma responsável e reconhecer os autores que as escreveram;
- d) o acesso à informação, mesmo que pareça gratuito, está sendo coberto por alguém, especialmente se estiver disponível gratuitamente na Internet, alguém está pagando pelo

servidor ou pelo local onde a fonte original está localizada, ou seja, o livro localizado em uma biblioteca implica um custo para prepará-lo para acesso gratuito (como na biblioteca pública ou universitária, por exemplo). O serviço de empréstimo entre bibliotecas também acarreta um custo para as duas bibliotecas que estão de acordo, embora o usuário não o perceba diretamente;

e) a citação, que reconhece de onde as informações foram obtidas. Copiar e colar ou literalmente copiar parte de um texto impresso ou eletrônico representa uma prática ou comportamento antiético. Essa prática pode ser penalizada ou apresentar penalidades. Para alcançar um comportamento ético no uso da informação, é necessário reconhecer as ideias de outras pessoas, incorporadas em algum meio de informação e, em seguida, citá-las (CALVA GONZÁLEZ; VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, 2017).

Para Morales Campos (2018), habilidades e atitudes terão de ser apoiadas na formação de valores e princípios, dos quais destacam-se as que apoiam o uso ético e respeitoso do conhecimento e de seus registros de informações, como:

- a) o respeito "ao outro"; respeito pelas manifestações culturais do “outro”, até a criação do “outro”;
- b) o respeito ao público que recebe os produtos de informação, aos usuários e consumidores de informação;
- c) a honestidade; reconhecer a propriedade de cada pessoa e respeitá-la, quando se compartilha e trabalha em equipe;
- d) o compromisso com a verdade; busque a verdade e seja claro sobre a versão dos fatos que estamos usando (resumo, texto parcial, recriação sobre o original, uma opinião etc.);
- e) o compromisso com o uso ético da informação; no campo da Biblioteconomia, é essencial reconhecer o autor original e dar-lhe seu crédito, para citar fontes que usamos pessoalmente;
- f) os direitos relacionados, como direitos autorais, direito à privacidade, lei de transparência e alguns direitos sociais, como o direito à informação;
- g) a clareza nas regras que afetam a criação, disseminação e uso da informação, sobre o que e como é usado, o que é espalhado, o que é comunicado.

A falta de concentração, também atribuída aos excessos de uso das TIC, tem causado controvérsia no sistema educacional da França, por isso resolveram proibir o uso de celular nas escolas públicas de nível fundamental aos menores de 15 anos. Essa medida limita o discurso da potencialidade dos novos aparatos para o processo de ensino/aprendizagem.

O fenômeno das redes sociais exemplifica como os sujeitos contemporâneos são afetados pelos diversos artefatos tecnológicos, e como as tecnologias têm influenciado cada

vez mais a sociedade, no intuito de dinamizar a produção e o uso, ou a apropriação da informação (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2012).

A informação, reconstituída pela sociedade da informação, cogita se estabelecer como elemento de resistência e sobrevivência, agindo como elemento chave de comunicação e de harmonização do indivíduo com o mundo. O acesso a ela torna-se imprescindível, vital, imperativo, potencial, obrigatório, necessário, além de garantir ao indivíduo maior liberdade na capacidade de escolha e de decidir por si e pelo melhor da sociedade, pois ela é condição básica à eficácia de qualquer tomada de decisão. (MIGUEL; AMARAL, 2004, p. 2).

No âmbito da Biblioteconomia, Cunha (2010) lembra que a biblioteca não ficou parada diante da web 2.0 e que essas ferramentas passaram a ser utilizadas no contexto das unidades de informação, uma vez que a nova biblioteca 2.0 é centrada e dirigida para o usuário com função de interação, colaboração, bem como tecnologias multimídias baseadas na internet.

Johnson *et al.* (2011) alertam para o fato de que as bibliotecas devem se encaixar na cultura participativa, adaptando modos de instrução pensados individualmente para atividades educativas mais colaborativas, baseadas em equipes e centradas na criação. O bibliotecário pode colaborar para capacitar os indivíduos para utilizarem as ferramentas disponibilizadas pelas TIC, criando, assim, uma dimensão educacional inclusiva e contrapondo a expressiva exclusão digital. Muitos discentes ingressam nas universidades sem ter habilidades para utilizar as ferramentas tecnológicas de informação e comunicação.

Para Caregnato (2000), as bibliotecas são instituições provedoras de serviços e toda e qualquer aplicação de tecnologia tem como objetivo oferecer mais e melhores serviços aos usuários, atendendo demandas específicas. Outro modo de as bibliotecas colaborarem com a cultura participativa é quando “as bibliotecas não apenas organizam o conhecimento, mas elas também o produzem” (DEODATO, 2014).

Howley (2018) enfatiza que as unidades de informação, como as bibliotecas, são importantes porque asseguram diversidade de voz, igualdade social, transparência e responsabilidade social, acesso aos blocos de construção de uma sociedade aberta, acesso a repositórios confiáveis de dados da comunidade e acesso à inteligência de negócios para centros de pequenas empresas e empreendedorismo.

Participar, colaborar e compartilhar informações e conhecimentos valiosos (em uma estrutura de liberdades humanas essenciais) fortalece um mundo mais aberto, transparente e justo (FIGUEROA ALCÁNTARA, 2018).

É nesse contexto que Jaeger e Taylor (2019) percebem que o futuro do ensino das competências em informação, fortalecendo a interseção da competência e do comportamento, ou seja, a autoconsciência; os processos de tomada de decisão sobre o que acessar, usar, confiar e compartilhar; e a conscientização sobre possíveis manipulações da informação são aspectos centrais e explícitos da competência em informação. Na mesma linha de pensamento, Narranjo Vélez (2018) orienta que a equipe da unidade de informação, responsável pelo treinamento dos usuários no acesso e uso das informações, deve ser treinada para ajudá-los a entender e interpretar as informações que eles leem para que possam usá-las como cidadãos nos processos de tomada de decisão, criação e participação.

A literatura sobre competência em informação e cultura participativa demonstra que as rápidas mudanças tecnológicas surgidas com a web. 2.0 implicam uma nova cultura que exige dos cidadãos habilidades, como saber lidar com o grande volume de informações disponíveis, ao mesmo passo que também demanda uma maior participação em discussões e construção do conhecimento. Reforça-se, ainda, no contexto acadêmico, que

esta competência requer uma aprendizagem ao longo da vida e uma abordagem pedagógica que favoreça intencionalmente a autonomia e a busca pelo conhecimento, através da pesquisa como princípio educativo, da participação, do espírito crítico e solidário, ao entender que a aprendizagem colaborativa, em pequenos grupos, apresenta maior potencialidade, enriquecendo a qualidade do processo formativo e informativo, compartilhando informações e interpretações tendo maior probabilidade de gerar um ciclo virtuoso, num ambiente acadêmico acolhedor, que favoreça a produção de conhecimento e da aprendizagem” (JESUS, ALVES, 2019, P.118).

A biblioteca acadêmica, pormenorizada a seguir, constitui-se instituição formadora essencial que deve liderar ações para competências em informação.

5 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A biblioteca universitária exerce um papel fundamental nas Instituições de Ensino Superior (IES), pois agencia o conhecimento científico que subsidia as atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão. Constitui-se em espaço físico e virtual de aprendizagem e produção de conhecimento, cuja missão e objetivos refletem a missão e objetivos da instituição a qual pertencem, sempre à luz do seu fazer essencial ser o principal ponto de acesso à informação científica:

um suporte informacional da comunidade acadêmica que contribui com os pesquisadores, professores e alunos, através de projetos de extensão e a produção de trabalhos acadêmicos, como por exemplo, monografias, dissertações e teses. Toda a produção científica gerada na universidade pública ou privada, encontra, na biblioteca universitária meios informacionais que possibilitam pesquisas e projetos, ou seja, uma guardiã e disseminadora do conhecimento acadêmico em toda a sua amplitude (SILVA, 2010, p. 30).

A biblioteca acadêmica é um dos principais nichos de trabalhos dos bibliotecários, cuja prática é fortemente balizada pelo âmbito legislativo, que, por sua vez, garante infraestrutura mínima, incluindo a exigência da presença do bibliotecário, e pelo aporte teórico da Biblioteconomia. De fato, nela se originam as principais teorias biblioteconômicas, porque grande parte dos estudos empíricos ocorrem no ambiente acadêmico. Trata-se de uma realidade bastante distante da biblioteca escolar brasileira, que ainda luta para existir.

São organizações que lidam com grande volume organizado de informações, cujos produtos e serviços beneficiam públicos para além da comunidade acadêmica a qual elas assistem, principalmente aquelas prejudicadas em outros contextos biblioteconômicos.

As BU's trabalham com um grande volume de informações, sendo este o produto que oferece a seus usuários. Tais bibliotecas são responsáveis por fornecer informações e subsídios à pesquisa e formação de alunos, docentes e pesquisadores em geral e por este motivo o ciclo das informações ultrapassa os limites físicos da universidade (SILVA; BELLUZZO, 2017).

Tarapanoff (1982) analisa a biblioteca universitária e descreve-a como:

- a) uma organização que não possui autonomia própria;
- b) sua principal função é oferecer informação para apoio aos objetivos da universidade;
- c) deve ser entendida como um sistema aberto com interações frequentes com o seu ambiente interno e externo;
- d) por se tratar de uma organização, a BU não deve ser considerada autossuficiente ou contida.

Almeida (2014) percebe que a universidade e a sua biblioteca têm sido positivamente afetadas por fatores intrínsecos do processo evolutivo da sociedade, educação e tecnologias da informação, as quais exigem que essas instituições educacionais redefinam seus modelos, papéis e atividades frente a essas novas demandas. Para Cunha (2010), as bibliotecas universitárias são organizações complexas, com diversas funções, procedimentos, produtos e serviços, que se desenvolveram ao longo de décadas. O seu objetivo principal, contudo, continuou sendo o de proporcionar acesso ao conhecimento, responsável por viabilizar aprendizagem, ao longo da vida da comunidade acadêmica.

Em 2013, à luz do paradigma da aprendizagem na Era da Informação/Tecnológica, a Rede de Bibliotecas Universitárias da Espanha (REBIUN) definiu essa instituição como um centro de recursos para a aprendizagem (CRAI) à docência, à investigação e às atividades relacionadas ao funcionamento e gestão da universidade ou instituição em seu conjunto. Além disso, atribuiu à biblioteca universitária a missão de facilitar o acesso à difusão dos recursos de informação e colaborar nos processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir com a consecução dos objetivos da universidade/instituições, realizando as atividades de forma sustentável e socialmente responsável.

É importante destacar que o desenvolvimento sustentável não se refere apenas ao compromisso dos Estados-nação de criarem estruturas e processos que contribuam para a manutenção do meio ambiente para garantir um futuro sustentável, mas incorpora também dimensões culturais e de produção que incluem instituições mediadoras de processos de treinamento, como é o caso das bibliotecas, que devem atuar articuladas com a rede de agentes sociais que promovem a educação para a sustentabilidade (PIRELLA MORILLO; ALMARZA FRANCO, 2018).

Nesse sentido, as bibliotecas universitárias devem buscar estratégias para o cumprimento de planejamentos estratégicos governamentais, como a Agenda 2030. Para Alves (2019), a implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável da ONU requer a participação ativa da comunidade acadêmica, empresas privadas, sociedade civil e principalmente da juventude, como força geradora de mudanças sociais, que sonham com um mundo melhor. Ainda conforme a autora, um dos maiores desafios atuais para o ensino/aprendizagem é transmitir informação e comunicação, de forma massiva e eficiente, adaptadas aos conhecimentos cognitivos, bases das competências do futuro; encontrar e evidenciar as referências que impedem o cidadão de se isolar com o grande volume de informação, mais ou menos efêmera, que invade os espaços públicos e privados e direciona para projetos de desenvolvimento individual e coletivo.

A biblioteca acadêmica auxilia a universidade a exercer a sua função social, fundamentada na formação de cidadãos com habilidades argumentativas e pensamento crítico, bem como a produção de conhecimentos. Nesse sentido, Navarrete (2017) acredita que a biblioteca universitária constitui uma das manifestações de maior significado no avanço cultural de um país para preservar o conhecimento e transmiti-lo.

A biblioteca da universidade é um sistema de informação, cuja principal missão é fornecer, à comunidade universitária, todos os serviços, documentos e recursos informativos, próprios ou de outros, necessários para que ele possa efetivamente desenvolver suas funções de ensino, aprendizado e pesquisa (ORERA, 2017). A inovação e o treinamento na biblioteca, a partir de uma abordagem ampla e holística, tanto tecnológica quanto centrada na pessoa, são um pilar essencial para o desenvolvimento, a promoção e o impacto dos serviços na comunidade universitária e no meio ambiente (PINTO, 2012).

Corroborando essa ideia, Urra (2013) afirma que a universidade e a biblioteca são as entidades com mais prestígio e experiência comprovados na aplicação do conhecimento, razão pela qual constituem um elemento importante para a apropriação de informações. Nessa perspectiva, é interessante considerar que, “como um subsistema da organização maior, as bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão básica da universidade, capazes que são de contribuir na produção de resultados essenciais para sua sobrevivência institucional” (SILVA, 2000, p. 6), e cumprem diversos objetivos (Figura 7).

Figura 7 – Objetivos da biblioteca universitária



Fonte: Elaboração própria a partir de López Gijón *et al.* (2006).

Segundo Barbosa e Franklin (2011), a biblioteca, os arquivos, os centros de documentação, ou seja, as unidades de informação, tanto bibliográficas como documentárias, como se convencionou chamar nos currículos acadêmicos no Brasil, são organizações que prestam serviços e, desse modo, estão submetidas às regras da aceitação social. A sua permanência no ambiente produtivo é regulada por meio da demanda social, já que produzem serviços e produtos direcionados ao bem-estar da sociedade.

Assim, as bibliotecas universitárias devem estar envolvidas, com crescente intensidade, em todos os processos universitários, como uma instituição social que responde à constante expansão no uso da informação, à crescente e contínua geração de conhecimento e à introdução de tecnologias da informação (TIC) como ferramentas básicas de trabalho, de acordo com as características essenciais da sociedade da informação e do conhecimento (CARABALLOSO GRANADO; ROMERO ROMERO; CASTRO RODRÍGUEZ, 2019).

A sua razão de existir depende da efetividade de como ela satisfaz as necessidades do usuário que busca uma unidade de informação. Para Barbosa e Franklin (2011), as unidades documentárias, assim como ocorre em todas as organizações, devem ser geridas com o objetivo de atender às necessidades de seus usuários, na identificação de requisitos de qualidade dos produtos ou serviços, na definição de um planejamento para que seja alcançado um padrão e na busca pela melhoria contínua dos aspectos com foco na satisfação dos usuários e na eficácia da organização.

Para Urra (2013), a biblioteca enfrenta novos desafios, não só em termos de gestão de informações de todos os tipos e em relação à adaptação de seus serviços mais tradicionais às demandas da nova sociedade, mas também está fundamentalmente ligada ao direito de todos os cidadãos a acessar a informação e ser educado para tal. Por outro lado, o bibliotecário é muito importante para o processo de transformação que as bibliotecas universitárias precisam passar para se adequarem a essa nova sociedade, pois é o profissional que vai assegurar, ao usuário, possibilidades de criação e pesquisa, bem como a melhoria dos serviços (SILVEIRA, 2014).

A sobrevivência da biblioteca acadêmica, conforme Reyes (2011), depende de como ela atua na instituição a qual pertence: ela não deve ser apenas um serviço, mas um serviço estratégico. O apoio institucional é fundamental para o sucesso da atividade bibliotecária, tal como o sucesso da formalização de programas para educação de usuários e desenvolvimento de competências em informação (âmbito desta pesquisa), e vice e versa.

O êxito dos serviços da biblioteca universitária depende da infraestrutura física, tecnológica e cultural em que está inserida. Essas variáveis são pormenorizadas a seguir.

5.1 Infraestrutura da biblioteca universitária

O sucesso dos empreendimentos instrucionais para usuários nas bibliotecas está condicionado pelo estado das suas infraestruturas. No contexto brasileiro, “as questões que envolvem a temática no ensino superior no Brasil são complexas. Dentre elas destacam-se: investimento em infraestrutura, ciência e tecnologia, qualidade do ensino e da pesquisa, qualificação docente e produção intelectual” (CAVALCANTE, 2006, p. 50).

A biblioteca da universidade se torna o eixo essencial para desenvolver os processos de gerenciamento de informações e de conhecimento que apoiam o ensino, a aprendizagem e a pesquisa, sem os quais a universidade deixaria de existir. Para cumprir a política científica da universidade, o uso estratégico e o acesso à informação são necessários. A universidade deve fornecer à biblioteca infraestruturas e equipamentos que permitam inovação metodológica, integrando as TIC nos novos modelos de ensino-aprendizagem e promovendo a colaboração de especialistas em tecnologia, professores e bibliotecários, a fim de produzir e organizar o conteúdo e recursos de ensino e participação em projetos transversais relacionados à gestão e organização do conhecimento (PINTO, 2012). As TIC impulsionaram mudanças no ensino superior e na comunicação científica, causando transformações e impactos na biblioteca universitária, representadas na Figura 8.

Figura 8 – Mudanças tecnológicas e os impactos na biblioteca universitária



Fonte: Elaboração própria a partir de Bacalchini e Silva (2015).

A falta de recursos humanos e financeiros inibe, muitas vezes, a implementação das atividades bibliotecárias nas universidades.

As bibliotecas universitárias brasileiras convivem constantemente com problemas estruturais e organizacionais, com orçamento reduzido e pessoal insuficiente. Esta situação lamentável obrigatoriamente influencia negativamente na gestão da informação armazenada, que se constitui num conjunto de atividades estruturadas que incluem o modo como as instituições produzem, obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento, sendo os recursos tecnológicos o instrumento facilitador deste processo. (MIGUEL; AMARAL, 2004, p. 2).

Apesar de toda contextura legislativa que apoia as bibliotecas acadêmicas no sentido de possuírem uma infraestrutura mínima de funcionamento, ainda há muito que se investir, principalmente no setor público. De fato, as bibliotecas acadêmicas privadas possuem melhor infraestrutura tecnológica e de pessoal.

No setor público, os recursos financeiros e humanos das bibliotecas aparentam terem sido canalizados para a informatização, sendo alguns serviços prejudicados, principalmente os de atendimento ao público e os de educação de usuários (CAREGNATO, 2000, p. 48). O estudo de Carvalho (2008), sobre as principais dificuldades para a realização de estudo e educação de usuários em bibliotecas universitárias, destaca as instalações inadequadas e o número insuficiente de pessoal.

As IES, sejam faculdades, centros universitários, ou universidades públicas e privadas, passam por **avaliações** periódicas organizadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), vinculado ao Ministério da Educação. A avaliação abarca diversos aspectos, que são verificados *in loco*, conforme Quadro 10, abaixo.

Quadro 10 – Aspectos analisados na biblioteca pelo MEC

(A) Existência de armazenagem satisfatória, incluindo: iluminação adequada, extintor de incêndio, sistema antifurto e sinalização bem distribuída e visível.
(B) Acesso com rampas para portadores de necessidades especiais.
(C) Funcionamento: existência de catálogos disponíveis para o público, independentemente de sua forma (informatizada, em fichas, etc.) permitindo consulta por, no mínimo, autor, título e assunto(s) atribuído(s) a cada documento. Para isso, o preparo deve ser feito mediante uso de instrumento padrão para tal descrição: Código de Catalogação AACR2 + um sistema padrão de classificação bibliográfica (CDD, CDU ou outro); todos os documentos estão preparados com etiqueta de lombada e disponíveis para empréstimo, segundo a política da instituição.

Fonte: Brasil (2002).

A avaliação do INEP leva em consideração a infraestrutura física e os recursos humanos das bibliotecas em avaliação. Ela credencia instituições não universitárias e autoriza cursos superiores, seja ensino presencial ou a distância. A visita presencial do MEC tem como objetivo:

Conhecer as instalações da(s) biblioteca(s) utilizadas pelos cursos(s);
 Realizar alguns processos de utilização dos sistemas de acesso aos acervos (empréstimos, consultas, bases de dados, multimídia etc.);
 Conferir se os recursos de informática estão disponíveis na biblioteca (e, conforme os itens indicados, fora dela);
 Verificar se o horário de funcionamento da biblioteca dá oportunidade ao aluno de estudar no turno de funcionamento do seu curso e em outros horários, inclusive à noite e aos sábados, e se há facilidade de reserva pela Internet e devolução por meio de caixas coletoras;
 Verificar se o pessoal técnico (bibliotecários, auxiliares de biblioteca, assistente de administração, entre outros) é suficiente e capacitado para o atendimento aos alunos do curso e **se existe programa de capacitação** (grifo nosso). Com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, considerar a equipe dedicada ao sustento de serviços e atividades de rotina; entrevistar bibliotecário(s) e pessoal técnico e de apoio. (BRASIL, 2002).

Busca-se um padrão mínimo para as bibliotecas acadêmicas, incluindo a existência de programas de capacitação de usuários, cujas atividades dependem de infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos determinados pela instituição na qual estão inseridas.

Ainda que as bibliotecas das IES passem por avaliações periódicas, os problemas de infraestrutura das universidades impactam nos respectivos serviços. Em pesquisa realizada por Assis *et al.* (2010), na Universidade Federal de Goiás (UFG), foi constatada a inviabilidade de realizar treinamento presencial, devido:

- a) à dificuldade para atender o grande número de estudantes, em um curto espaço de tempo;
- b) à impossibilidade para adequar a escala de treinamentos com os horários das aulas;
- c) à ausência de espaço físico suficiente e condições adequadas à realização de treinamentos.

Foram efetuados esforços ao longo das últimas décadas, segundo Lewis (2019), para criar espaço para o estudo em grupo nas bibliotecas e adicionar computadores para uso individual e coletivo, sendo alocados em salas de estudos, em grupos fechados. Essas salas são o espaço mais usado na biblioteca e o mais usado no *campus*. Ainda conforme o mesmo autor, esse impulso para os espaços de grupo é importante, tanto porque os alunos recebem, cada vez mais, tarefas em equipe e, por isso, precisam de um lugar para trabalharem juntos, como também para suprir a demanda dos alunos que estudam sozinhos.

Como instituição de aprendizagem de grande relevância para o desenvolvimento de competências em informação, essenciais para o sucesso do estudante na academia, corroborase Lubisco (2011) quando afirma ser indispensável que a biblioteca mude de *status* na IES e

perante o MEC, isso quer dizer ascender de “instalação física” a “recurso pedagógico”, resultando em uma mudança conceitual em diversos níveis: Governo Federal, administração superior das universidades, dos docentes, dos bibliotecários e dos estudantes.

Como recurso pedagógico, torna-se mais clara a essencialidade de práticas educativas nos serviços bibliotecários, descritas a seguir.

5.2 Práticas educativas

A capacitação para o uso efetivo dos produtos e serviços de informação é essencial no cenário biblioteconômico atual. Conforme Garcia Gomez (2004), o treinamento e a instrução dos usuários podem ter múltiplos propósitos: desde a instrução bibliográfica básica e tradicional, até os métodos de aprendizado mais avançados, no tratamento de ferramentas sofisticadas de busca e recuperação de informação.

Os empreendimentos instrucionais viabilizam o uso dos recursos disponibilizados pelas bibliotecas, sejam eles produtos ou serviços de informação.

Para Abascal (2002), um programa de formação de usuários bem organizado e estruturado é um passo muito importante para o desenvolvimento de habilidades informacionais dos usuários, sejam eles estudantes, professores ou pesquisadores, que aprendem uma série de habilidades, as quais podem ser aplicadas em outras bibliotecas ou situações informacionais ao longo da vida.

Dudziak, Gabriel e Vilella (2000) sugerem que os programas de educação de usuários devem ter:

- a) o foco no trinômio: conhecimentos, habilidades e valores;
- b) a mediação na construção de conhecimento por meio da busca e competência em informação;
- c) a mediação entre discentes e os suportes de acesso à informação, impressos ou eletrônicos;
- d) a promoção da cooperação e interação com a comunidade;
- e) o destaque nas habilidades e nos valores de pensamento e questionamento;
- f) o estímulo de um ambiente de confiança e segurança para o aprendizado;
- g) a cooperação com os alunos com o objetivo de torná-los responsáveis pelo próprio aprendizado.

Um dos objetivos de um programa de formação de usuários é proveitar, ao máximo, os recursos de informações que a biblioteca disponibiliza para os usuários, uma vez que esses

recursos são caros e a biblioteca possui a obrigação de gerenciá-los adequadamente, isto é, promover e estimular seu uso (ABASCAL, 2002).

A biblioteca universitária, segundo Singh (1992), pode realizar os programas de educação do usuário em diferentes níveis, como:

- a) **em nível de graduação**, inclui alunos matriculados em diversas disciplinas; recebendo os usuários, uma introdução geral à geografia da biblioteca da universidade, bem como algumas informações úteis sobre o catálogo da biblioteca, fontes de referência etc.;
- b) **em nível de pós-graduação**, abarca os alunos inscritos em mestrados, que aprendem, além do conteúdo previsto no primeiro nível, o sistema de classificação, as bibliografias disponíveis, os serviços de biblioteca oferecidos etc.;
- c) **em nível de pesquisa acadêmica**, engloba os estudiosos da pesquisa em diferentes disciplinas, pois precisam ser informados em detalhes sobre a pesquisa bibliográfica, a compilação de bibliografias para seus projetos, a redação técnica, as notas de rodapé etc.;
- d) **em nível do corpo docente**, inclui os professores que têm de ensinar e também conduzir pesquisas produtivas. Por isso, precisam de atenção especial da biblioteca. Eles podem ser informados sobre as etapas da pesquisa bibliográfica, a recuperação de informações, os escritos técnicos, os empréstimos entre bibliotecas etc.

O treinamento virtual é uma opção viável, quando o usuário não pode frequentar fisicamente a biblioteca, sobretudo em tempos de pandemia e isolamento social pelo qual se vive na contemporaneidade. Para García Gomez (2004), um bom treinamento de usuários em um ambiente virtual deve seguir os mesmos requisitos que um treinamento presencial. Em situação ideal, devem existir as duas opções.

Para obter êxito, um programa de educação de usuários/competência em informação necessita ser sistematizado, formalizado e ocorrer de modo contínuo, à luz do aparato teórico disponível. Na prática, contudo, raramente ocorre desse modo.

A proposta de desenvolvimento de um Programa de Capacitação de Usuários surgiu da percepção de que as iniciativas praticadas pelo Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF vinham ocorrendo de maneira isolada, não padronizada e de modo irregular. Uma grande parte das unidades do Sistema já realizava algum tipo de treinamento voltado para capacitação de usuários. No entanto, não existia ainda um trabalho sistematizado dessas práticas. Em sua maioria as ações eram realizadas de forma irregular, sob demanda, com recursos insuficientes e com pouca interação entre as diferentes bibliotecas do Sistema. O Programa de Capacitação de Usuários, por outro lado, atua de forma proativa através de levantamento e monitoramento constante de necessidades, que guiam todas as etapas que envolvam tomadas de decisão sobre as ações desenvolvidas ou a desenvolver no âmbito do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF. (SANTOS *et al.*, 2017).

Outro ponto é a disseminação do serviço de treinamento. Segundo Abascal (2002), a formação de usuários deve ser uma atividade conhecida de todos, entendida como fundamental para criar uma imagem dinâmica da biblioteca na universidade, e que todos contribuam para sua disseminação para a comunidade universitária. Ainda segundo o autor, a motivação pessoal é fundamental no processo de aprendizagem, uma vez que essas atividades exigem um esforço constante de reciclagem, e não é uma ação esporádica, mas sim contínua.

As fases para a elaboração de um programa de educação de usuários, segundo Dias e Pires (2004), são:

- a) **de planejamento**, em que se define etapas lógicas, como o conhecimento ou diagnóstico situacional, definição de objetivos, escolha dos conteúdos programáticos, seleção de procedimentos de ensino, seleção de procedimentos de avaliação e estruturação de um plano de ensino;
- b) **de execução**, que diz respeito à prática das atividades propostas na fase do planejamento para determinado público;
- c) **de avaliação**, que pode ser realizada no final de um período ou ao longo da atividade.

Todas as fases do programa são importantes e interdependentes, sendo iniciadas pelo planejamento, responsável pela descoberta da real noção das necessidades dos usuários. O estudo de usuários, tal como já fora ressaltado em outras seções desta pesquisa, necessita ser realizado. As fases subsequentes, de implementação e de avaliação, constituem, em última análise, em mais um meio para identificar falhas no desempenho em atividades informacionais e, com base nesse, promover treinamentos de melhor qualidade para a comunidade acadêmica.

O planejamento orienta a prática. Por mais óbvio e elementar que essa afirmação possa se apresentar no âmbito do serviço profissional bibliotecário, essa atividade é pouco realizada (ALMEIDA, 2014). Banad (2017) sugere a criação de Programas de Educação de Usuários (UEP), cujas fases estão sumarizadas na Figura 9, e que se descrevem em pormenor.

Figura 9 – Programas de Educação de Usuários: elementos constitutivos



Fonte: Elaboração própria a partir de Banad (2017).

- a) **o folder da biblioteca** – o conteúdo do *folder* deve detalhar a biblioteca, sua coleção, seções, serviços e procedimento de trabalho. Deve ser ofertado a todos os novos usuários no momento do registro como membro da biblioteca;
- b) **a apresentação em gráficos** – um programa de educação de usuários poderá ser mais eficaz se apresentado em uma sequência diagramática, ao invés de palestra;
- c) **a instrução em grupo** – o objetivo de um programa de educação de usuários é familiarizá-los com recursos e serviços da biblioteca. No início da sessão, o *workshop* da biblioteca deve ser orientado para os calouros. Os funcionários da biblioteca devem apresentar, de modo condensado, a biblioteca e seus serviços, com uma demonstração apropriada. Denomina-se isso de instrução de grupo, a qual será mais efetiva de acordo com as premissas da biblioteca, com a presença de membros do corpo docente. Enquanto os professores têm a responsabilidade central da tarefa educacional, os bibliotecários os auxiliam a colocar em prática essa responsabilidade de modo muito mais efetivo e, ao mesmo tempo, garantem que ela ocorra, assim os dois grupos – professores e bibliotecários podem e devem trabalhar juntos, mais do que um fazer o trabalho do outro. Para assegurar uma resposta própria para as necessidades do Ensino, o programa de

educação de usuários de biblioteca deve ser integrado com estudos formais e independentes;

- d) **o treinamento** – a equipe da biblioteca, já familiarizada com as fontes de informação, deve encarregar-se do treinamento e guiar os usuários. Os usuários devem ser orientados sobre as variadas fontes de diversas formas e suportes. Eles devem ser incentivados a procurarem por seus próprios assuntos de interesse. De acordo com os tipos de tecnologias disponíveis, devem ser oferecidas aos usuários algumas palestras tutoriais em sala de aula, sobre como manusear os equipamentos informáticos, utilizados para automatizar aquela biblioteca. Posteriormente, deve ser dada aos usuários a permissão, de acordo com as premissas da biblioteca, e mediante orientação especializada apropriada, para manusear e realizar pesquisas nas variadas fontes de informação. Essas práticas ajudarão a comunidade de usuários, de modo lento, porém constante e progressivamente, a obter informação eletrônica por meio das tecnologias, as quais muitos dos usuários desconhecem;
- e) **as fontes locais** – o próximo passo para um programa de educação de usuários deveria familiarizá-los com as fontes locais de informação. Deve-se incluir informação sobre todas as bibliotecas da área, suas coleções, especialidades, horário de atendimento, regras e regimentos, redes e bases de dados que possuem etc. Desse modo, irá auxiliar os usuários a entenderem o conceito de compartilhamento de fontes, empréstimos entre bibliotecas etc.;
- f) **as fontes nacionais** – na fase final do treinamento, os usuários devem ser orientados sobre as fontes e serviços de informação nacionais e internacionais. Deve-se incluir bibliotecas e centros de documentação nacionais, bem como serviços e sistemas de informação internacionais.

O planejamento para um programa de educação de usuários/competência em informação prevê as condições de infraestrutura da biblioteca, onde as ações serão desenvolvidas. As decisões pelo espaço, recursos tecnológicos e humanos estão relacionados às demandas de grupos específicos, considerando o perfil do usuário e a área de conhecimento.

As razões pelas quais é preciso trabalhar na universidade o treinamento em informação e habilidades digitais são indicadas por Moreira (2010):

- a) a produção de conhecimento, em todas as áreas como científico, técnico, humanístico, artístico ou social teve um crescimento exponencial, é quase inesgotável. Atualmente, um estudante universitário não deve adquirir apenas conceitos, teorias e conhecimentos

- básicos de uma disciplina, mas também ser apto para aplicar critérios e estratégias intelectuais para encontrar novas informações importantes para seu campo de estudo, pesquisa ou atividade profissional;
- b) cresce o número de fontes que armazenam, organizam e disseminam informações, na forma de bibliotecas digitais, bancos de dados, sites, publicações eletrônicas, blogs, redes sociais etc. Desse modo, é importante que o estudante universitário tenha conhecimento e habilidades para usar essas ferramentas que lhes permitam buscar informações especializadas em bancos de dados bibliográficos ou sites relevantes para sua área de conhecimento;
 - c) as teorias pedagógicas e de aprendizagem apontam que o conhecimento deve ser construído por cada aluno como um processo experiencial, em interação com outros sujeitos e por meio da ação. Esse tipo de metodologia de ensino-aprendizagem é baseado no socioconstrutivismo, fundamentado na oferta aos alunos de guias e recursos necessários para que se possa trabalhar de forma autônoma, resolver situações-problema, desenvolver projetos, estudar de casos, preparar ensaios etc. Para que essa metodologia seja bem-sucedida, é necessário um pré-requisito e uma condição essencial: que os alunos sejam treinados em habilidades informacionais e digitais;
 - d) as formas de expressão e comunicação de ideias, sentimentos, opiniões e conhecimentos adotam múltiplas formas e linguagens que são projetadas em textos escritos, documentos audiovisuais ou arquivos multimídia. Dessa forma, saber se expressar ou ser capaz de construir discursos nessas diferentes línguas deve ser um tipo de competência imprescindível a um aluno e professor universitário. Essa capacidade expressiva teria que ser cultivada dentro de qualquer carreira ou grau, de modo que treinássemos os alunos como sujeitos qualificados para comunicar e disseminar suas ideias e conhecimentos por meio de qualquer forma e tecnologia expressivas;
 - e) por uma década, os espaços virtuais vêm ganhando maior destaque no ensino universitário e configuraram modalidades educacionais conhecidas como *e-learning*, ensino virtual, *blended learning* ou *b-learning* e afins. A incorporação das TIC ao ensino universitário requer que tanto os alunos como os professores tenham o domínio e as habilidades de gerenciar as ferramentas do LMS (*Learning Management System*), bem como os diversos recursos que compõem a chamada web 2.0.

Brown e Malenfant (2017) descrevem aspectos de aprendizagem e de sucesso de estudantes em bibliotecas universitárias, listando cinco áreas de destaque em uma pesquisa

realizada pelo programa de avaliação, *Assessment in Action Program (AiA)* da *Association of College and Research Libraries (ACRL)*:

- a) **os alunos se beneficiam da instrução da biblioteca em seus cursos iniciais** – a instrução da competência em informação fornecida aos alunos durante o curso inicial ajuda-os a adquirir um conjunto comum de competências para seus estudos de graduação. As constatações da avaliação de inúmeros projetos da AiA que enfocaram iniciativas de competência em informação para calouros ressaltam que os alunos que recebem essa instrução têm melhor desempenho em seus cursos do que os alunos que não o fazem;
- b) **o uso da biblioteca aumenta o sucesso do aluno** – vários estudos da AiA apontam para o aumento do sucesso acadêmico quando os alunos usam a biblioteca. A análise de múltiplos pontos de dados (por exemplo, circulação, atendimento a sessões de instrução de bibliotecas, acesso a banco de dados on-line, uso de salas de estudo, empréstimos entre bibliotecas) mostra que os alunos que usaram a biblioteca alcançaram níveis mais altos de sucesso acadêmico do que os alunos que não utilizaram;
- c) **os programas e serviços acadêmicos colaborativos envolvendo a biblioteca aprimoram o aprendizado dos alunos** – as parcerias de bibliotecas acadêmicas com outras unidades do *campus*, como o centro de escrita, o melhoramento acadêmico e o laboratório de discurso, geram benefícios para os alunos (por exemplo, notas mais altas, confiança acadêmica e retenção);
- d) **a instrução de alfabetização em informação** fortalece os resultados da educação geral;
- e) **os vários projetos da AiA documentam** que a instrução na biblioteca melhora a realização de competências institucionais e resultados gerais da educação dos alunos. As descobertas do projeto demonstram diferentes maneiras pelas quais a alfabetização informacional contribui para o aprendizado baseado na investigação e na solução de problemas, incluindo a identificação e o uso efetivo de informações, o pensamento crítico, o raciocínio ético e o engajamento cívico;
- f) **as consultas de pesquisa em bibliotecas** aumentam a aprendizagem dos alunos. A consulta de referência e pesquisa de um grupo ou de um pequeno grupo com um bibliotecário aumenta o sucesso acadêmico, conforme documentado por fatores como confiança do aluno e melhor desempenho nas atribuições do curso.

Fechando o ciclo de um programa educacional da biblioteca universitária, apresenta-se a avaliação, “o objetivo principal do processo de avaliação de programas de educação de usuários é verificar em que medida o programa muda o conhecimento, as aptidões ou as

atitudes dos participantes” (DIAS; PIRES, 2004, p. 41). Na construção dos instrumentos avaliativos, deve-se atentar para a diferença dos dados a serem coletados.

Nessa área de pesquisa, Abdullah (2010, p. 104) reforça a ideia de que é preciso distinguir dois tipos de dados, ao se avaliarem competências em informação: percepção e desempenho. Para o autor, considerar apenas os dados de percepção é insuficiente, já que questões como “Você considera úteis as técnicas de pesquisa ensinadas pelos bibliotecários?” não possibilita avaliar se a pessoa sabe ou não aplicar essas técnicas. Já os dados de percepção, no ponto de vista de DaCosta (2010), podem ser úteis para demonstrar a disposição dos agentes de informação envolvidos – bibliotecários e docentes – em futuros trabalhos colaborativos (SERAFIM; FREIRE, 2016, p. 39).

A prática da competência em informação, conforme Lloyd (2017), possui dimensões relacionais, situacionais, recursivas, materiais e incorporadas, que são utilizadas para torná-la significativa. Ou seja, a capacidade de reconhecer a prática de competência em informação e descrever seus elementos centrais repousa sobre a possibilidade de pensar sobre a prática, primeiro em termos abstratos, e depois considerá-la em termos relacionais por meio das ligações feitas entre esses elementos e compreender a representação da situação.

Ressaltamos que a integração entre profissionais é benéfica, e é somente a partir do trabalho mútuo entre profissionais de áreas distintas que podemos explorar, com profundidade, aspectos cognitivos, sociais, culturais e educacionais da competência em informação, assumindo, efetivamente, o caráter libertador do movimento (DE LUCCA; VITORINO, 2019, p. 476).

Um dos principais fatores institucionais que influenciam o processo de integração curricular da competência em informação é a necessidade de apoio dos governos acadêmicos (políticos e gerenciais) para que essa ação seja reconhecida como um elemento-chave na estrutura de ensino da universidade, para garantir integração curricular (adaptação de currículos e estabelecimento de diretrizes), apoio administrativo, provisão de fundos e, o que é mais importante, promover a colaboração entre diretores acadêmicos, professores e bibliotecários (ALMEIDA, 2014).

As bibliotecas e os bibliotecários possuem funções primordiais na implementação de programas de Competência Informacional nas instituições de ensino, porquanto devem divulgar os seus preceitos aos professores e demais membros destas instituições, bem como assumir um papel educativo no processo de ensino-aprendizagem com relação ao universo informacional e a seus processos (MATA, 2014, p. 163).

É o bibliotecário, portanto, que deve ser a mola mestra para o engajamento de outros multiplicadores dos conhecimentos em competências em informação, com destaque para o

grupo dos docentes. A integração entre profissionais é benéfica, e é somente a partir do trabalho mútuo entre profissionais de áreas distintas que podemos explorar, com profundidade, aspectos cognitivos, sociais, culturais e educacionais da competência em informação, assumindo, efetivamente, o caráter libertador do movimento.

Um dos modelos práticos de competências em informação existentes é o CRAI (Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação), que se apresenta no próximo item.

5.3 Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação

O Centro de Recursos de Aprendizagem (CRAI) é o nome utilizado pela REBIUN para o "Centros de Recursos de Aprendizagem Learning Resources Centre. (LRC) ". Esse conceito e essa instituição resultaram da adoção, em muitos países, Estados Unidos, Reino Unido, Holanda, Austrália, Espanha, México, Cuba, Bolívia e outros, de avanços em inovação educacional, integrando serviços essenciais para alunos e professores, vinculados aos projetos educacionais e relacionados à informação e tecnologia.

Para Martín-Gavilán (2008), o CRAI é um ambiente informacional dinâmico, no qual todos os recursos que apoiam a aprendizagem e a pesquisa na universidade estão integrados. É onde os variados serviços e recursos convergem: serviços de informática, bibliotecários, audiovisual, treinamento pedagógico, dentre outros, em um enquadramento espacial, com recursos materiais, humanos, de informação e de aprendizagem destinados à integração de objetivos e projetos comuns.

Além dos habituais serviços de uma biblioteca digital e presencial, um CRAI possui um centro de produção, no qual os professores podem criar materiais didáticos e os alunos podem preparar suas próprias apresentações com a assistência de equipe multidisciplinar. Trata-se de um efetivo centro de serviços acadêmicos envolvidos no apoio à inovação educacional, que adquire um papel importante na tarefa de os alunos aprenderem a aprender, a localizar informações para seus estudos ou para resolver problemas, e trabalhar de maneira independente (MARTÍN-GAVILÁN, 2008).

Navarrete (2017) considera que a biblioteca universitária que segue a nova tendência em educação informacional é o CRAI, já que provome serviço de apoio e assessoria para formação acadêmica, melhorando a forma de educação presencial, por meio de atividades educacionais em ambientes digitais, diferentes tipos de tecnologias, as quais permitem desenvolver habilidades, atitudes, aptidões e métodos para o processamento do conhecimento.

O CRAI fornece informações gerais sobre serviços e recursos da instituição de maneira homogênea e tem um papel fundamental na competência em informação, na medida em que fomenta o exercício de habilidades para obter, coletar, organizar e avaliar informações de forma crítica (REYS, 2011).

As necessidades de informação apresentam-se aos estudantes em diferentes situações da vida quotidiana, tais como, alcançar sucesso acadêmico, procurar emprego, gerir eficazmente as suas tarefas no local de trabalho e aprender ao longo da vida para o seu desenvolvimento pessoal e profissional (ALVES; VARELA, 2016, p.304).

As bibliotecas universitárias, segundo Concepción e García Rodríguez (2012), são instadas a evoluir em direção ao CRAI, pois este se apresenta como mais relevante para responder às demandas dos novos modelos de ensino-aprendizagem que foram estabelecidos no ensino superior. O CRAI constitui um projeto representativo de:

- a) **um novo modelo de biblioteca universitária** preparado para enfrentar as mudanças atuais e futuras no mundo da aprendizagem, o qual pode se tornar uma alavanca importante da própria universidade alcance com sucesso as transformações necessárias;
- b) **transformações de um modelo de biblioteca fundamental** para apoiar um novo modelo de ensino baseado na inovação e na melhoria da qualidade da aprendizagem;
- c) **um modelo de biblioteca universitária baseado em uma nova concepção** e organização dos serviços universitários, que integra serviços, trabalha de forma colaborativa com os mesmos objetivos, relatórios e apresenta resultados.

O modelo CRAI leva em consideração, por um lado, a função social da biblioteca de servir como o ponto de encontro e a comunicação da comunidade universitária. Por outro, um forte compromisso tecnológico em seus serviços, ou seja, uma combinação de biblioteca digital e física, na qual o usuário também pode encontrar outros serviços universitários de forma integrada e sem precisar fazer deslocamentos. Assim, a biblioteca se torna um verdadeiro centro de recursos educacionais básicos para a comunidade (REYS, 2011).

Para Carneiro e Saro (2009, p. 422), um CRAI é muito mais que uma mudança de nome, de maneira que, não basta apenas dar nomes novos a velhas práticas: isso não é suficiente, nem tampouco efetivo para a implementação do novo modelo. Para os autores, o importante é a mudança de filosofia de atuação, no conceito e no papel, que se atribui como espaço (físico ou virtual) que está a serviço das necessidades de seus usuários, sejam estes professores ou alunos, reais ou potenciais; um espaço vinculado com os processos de docência, aprendizagem e pesquisa desenvolvidos no seio das instituições de ensino superior.

Reyes (2011) considera o CRAI um modelo de biblioteca que tem o usuário como centro, e não o livro, e que busca desenvolver o que une o sujeito e o objeto: o processo de aprendizado. Ainda conforme o autor supracitado, a chave é dar o salto, deixando de ser um espaço com livros esperando para serem consultados e lidos, para se tornar um serviço dinâmico, inovador e essencial na viabilidade de novas formas de aprendizado.

Dentro dessa estrutura, o componente tecnológico deve ter uma presença importante na biblioteca, auxiliando a aprendizagem, independente ou em grupo, de qualquer lugar e a qualquer momento, já os bibliotecários, sem esquecer seu papel como especialistas no tratamento da informação, encontram uma nova missão como facilitadores do processo educacional na universidade, dando apoio a professores e alunos (REYES, 2011).

Um CRAI também pode ser considerado, segundo Navarrete (2017), como um centro onde pessoas especializadas em diferentes serviços universitários trabalham de forma coordenada, realizando suas atividades com o mesmo objetivo: apoiar o aprendizado, o ensino e a pesquisa, um espaço físico, virtual e flexível, onde infraestruturas tecnológicas, recursos humanos, espaços, equipamentos e serviços (fornecidos a qualquer momento e acessíveis em qualquer lugar) convergem e se integram, visando ao aprendizado e à pesquisa de alunos.

Cada CRAI tem características singulares, adaptadas à universidade a que pertence. De modo geral, contudo, é pensado com o objetivo de otimizar a gestão de recursos humanos e econômicos, intensificando a convergência de serviços para agregar o conhecimento dos diferentes profissionais envolvidos nos projetos de forma transversal, e que melhore o atendimento ao cliente, com o objetivo de oferecer a eles, em uma "janela única", tudo o que precisam, desejam ou esperam da universidade para atender às suas necessidades de aprendizado, pesquisa, educação continuada e lazer (SERRAT-BRUSTENGA E SUNYER-LÁZARO, 2008).

Na visão de Zamora Fonseca (2012), os CRAI permitem que os alunos participem de um processo de ensino-aprendizagem mais dinâmico, ou seja, a biblioteca se torna um centro dinâmico de aprendizado; os apoia na pesquisa e no ensino; incentiva-os a trabalhar com diferentes fontes de informação e em diferentes formatos, ao mesmo tempo que favorece o trabalho em grupo e os torna mais autônomos, criativos e independentes. Conforme ainda a autora, o CRAI é um compromisso emergente e estratégico das universidades para concentrar e rentabilizar seus serviços de apoio à comunidade universitária.

Em suma, o CRAI, conforme Reyes (2011), é um modelo de biblioteca universitária baseada em uma nova concepção e organização dos serviços universitários, que busca sua integração, trabalhando de forma colaborativa com os mesmos objetivos, prestando contas e

apresentando resultados. Nesse sentido, a missão do CRAI é facilitar o acesso e a disseminação de recursos de informação e colaborar nos processos de criação de conhecimento, a fim de contribuir para a realização dos objetivos institucionais da universidade (ZAMORA FONSECA, 2012).

A biblioteca universitária é um tipo de organização da informação que evoluiu a partir do estágio de seu surgimento na Era Medieval, em que sua função fundamental era o armazenamento e a conservação de livros. No segundo estágio, até a primeira metade do século XX, marca a maior expansão dos serviços com maior demanda por horas e pessoal, com a função de atender às necessidades de informação de alunos e apoiar programas de pesquisa educacional e outros serviços. Há, ainda, segundo os autores, o estágio atual, que pode ser enquadrado desde o final dos anos de 1990 até os dias atuais, que se caracteriza pelo surgimento do CRAI com a função de proporcionar maior acesso e colaborar nos processos de criação de conhecimento na universidade (GONZÁLEZ-SANTOS; BICET-ÁLVAREZ, 2013),

Deve-se notar que, para um uso eficiente dos recursos de informação, os facilitadores da competência em informação, sejam eles professores, bibliotecários ou ambos, precisam melhorar suas próprias habilidades no uso, gerenciamento e avaliação de informações para que possam ajudar os alunos com a avaliação crítica da documentação e adoção de um modelo de ensino ativo, dinâmico e colaborativo, baseado na solução de problemas, em uma pedagogia sociocognitivista que leve em consideração os requisitos do treinamento eletrônico e os interesses e necessidades de diferentes comunidades de aprendizagem (PINTO; SALES; MARTÍNEZ-OSORIO, 2009).

Outro ponto a considerar na implementação do CRAI, conforme Concepción e García Rodríguez (2012), é que a biblioteca universitária deve conquistar posição estratégica na universidade, apoiada em sua capacidade de desenvolver e distribuir produtos e serviços que visam a complementar os processos de ensino-aprendizagem.

O quadro a seguir apresenta síntese comparativa dos serviços atribuídos à biblioteca universitária e os do CRAI com objetivo de melhorar a aprendizagem destinada a professores e alunos envolvidos no ensino e pesquisa, incluindo usuários presenciais e virtuais (Quadro 11).

Quadro 11 – Serviços da biblioteca versus serviços do CRAI

Serviços da biblioteca	Serviços do CRAI
Empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, renovações e reservas.	Informações globais e recepção da universidade.
Atendimento ao usuário, referência especializada.	Biblioteca.
Informações bibliográficas.	Informática para estudantes.
Consulta na sala: sala de leitura, trabalho individual e em grupo.	Laboratório de idiomas.
Formação de usuários.	Procura de emprego.
Treinamento de usuários em ferramentas eletrônicas para acesso à informação individual ou em grupo.	Reserva de sala de estudo e salas de aula.
Autoaprendizagem organização, apresentação e defesa de projetos.	Apoio à formação de professores.
Coleções bibliográficas, acesso ao catálogo, exploração de bases de dados.	Criação e desenvolvimento de materiais didáticos e multimídia.
Acesso à internet.	Serviço de apresentações e debates.

Fonte: Martinez (2004).

Como benefícios dos serviços oferecidos pelo CRAI, Martinez (2004) indica os seguintes:

- a) o aumento na utilização dos recursos que a universidade destina aos usuários; o usuário encontra tudo de forma integrada;
- b) a melhoria da qualidade do modelo educacional, com presença de recursos de informação, presencial e digital;
- c) o maior conhecimento das reais necessidades de aprendizagem e pesquisa da comunidade; o usuário comunica suas diferentes necessidades;
- d) a racionalização, em um único espaço físico, dos diferentes serviços, que geralmente estão dispersos nas escolas e nos *campi*; o usuário conhece os recursos disponíveis;
- e) Integração, em espaços únicos, de tecnologias educacionais e equipamentos de TIC;
- f) o maior aproveitamento e uso de recursos e serviços para os usuários, sem precisar deslocar-se; o usuário ganha e aproveita o tempo que dedica ao gerenciamento de seu projeto de aprendizagem;

- g) a melhoria da qualidade de vida social na universidade; o usuário vive a universidade com mais intensidade com outros membros da universidade; aproveitamento a liberação de espaços e recursos, que podem ser utilizados para outros projetos universitários;
- h) a oferta de financiamento não curricular da universidade é unificada;
- i) a reorganização, racionalização e uso de recursos, principalmente humanos, anteriormente dispersos e destinados a diferentes serviços;
- j) o dispor de espaços e programas de colaboração com instituições e empresas locais; o usuário verifica o relacionamento da instituição com seu ambiente e território.

Dentre os vários motivos que justificam a criação do CRAI, Serrat-Brustenga e Sunyer-Lázaro (2008) apontam: 1) a adaptação ao novo paradigma educacional e social que coloca o aluno no centro do processo de aprendizagem, 2) o desenvolvimento progressivo do potencial da tecnologia aplicada à informação, 3) o aumento de estudos na modalidade mista ou à distância, a diversidade de perfis dos usuários das Bibliotecas Universitárias em termos de objetivos, formação prévia, interesses, idade etc. Ainda, conforme as autoras, é preciso considerar que os cortes nos orçamentos da universidade obrigam os seus gestores a administrarem seus recursos com grande responsabilidade e eficiência.

É relevante considerar que uma biblioteca totalmente integrada, no cenário acadêmico da instituição, é um dos principais pilares da aprendizagem autônoma, permitindo o acesso a várias fontes de informação e dando condição para a análise crítica das informações obtidas para transformá-las em conhecimento (PINTO; SALES; MARTÍNEZ-OSORIO, 2009).

Nesse sentido, para Pinto (2012), a inovação da biblioteca universitária como CRAI é fundamentada essencialmente no desenvolvimento de serviços e estratégias que permitam uma mudança na maneira como professores e alunos se relacionam com informações e conhecimentos. Esse pensamento é a base para alcançar mudanças:

- a) na projeção de serviços de informação;
- b) nos processos que apoiam o desenvolvimento da atividade de informação na universidade;
- c) nas relações estabelecidas pela biblioteca com os demais departamentos da universidade e com seus usuários, e nos processos de treinamento desenvolvidos a partir da biblioteca, direcionados aos diferentes segmentos da comunidade universitária.

O CRAI representa também uma nova abordagem para o ensino na universidade, que, conforme Razquin Zazpe (2017), passa a ser pautado por:

- a) o ensino para aprender (o aluno é o centro do processo), o uso massivo dos sistemas de gerenciamento de aprendizagem;

- b) a aplicação de estratégias de aprendizado misto, que combinam aulas presenciais e virtuais;
- c) o surgimento de um novo tipo de aluno/usuário, conhecido popularmente como nativo digital, cujas formas de estudar, aprender e se relacionar são novas e exigem (e esperam) outros serviços além da biblioteca.

Nas práticas de competência em informação, o bibliotecário é facilitador do processo de ensino-aprendizagem. É o instrutor para usuários finais, que também inclui professores, e desenvolvedor de ferramentas de autoaprendizado. No modelo CRAI, mais avançado, o papel do bibliotecário define mídias, formatos e canais para que o conteúdo desenvolvido pelo professor chegue aos alunos de maneira padronizada (REYS, 2011).

Pinto (2012) considera que o processo de criação do (CRAI) torna a biblioteca um importante nó de aprendizado e pesquisa, em que o usuário interage com novas ofertas informativas e com profissionais competentes, os quais precisam de treinamento contínuo com novas habilidades para gerenciar, organizar e disseminar informações. A autora acrescenta que o profissional da informação deve ser competente para:

- a) organizar conhecimento e informação digital;
- b) disseminar informações de recursos digitais;
- c) fornecer informações digitais/eletrônicas e serviços de referência;
- d) ser mediador entre os recursos de informação e o usuário, capturando e internalizando suas necessidades e expectativas;
- e) garantir o acesso e a recuperação global do conhecimento digital e multimídia;
- f) treinar os usuários na alfabetização da informação, tornando-se facilitador de seu aprendizado (PINTO, 2012).

Em suma, o CRAI se apresenta como um modelo alternativo para a preparação das bibliotecas univesitárias para o desenvolvimento de competências em informação. Para os bibliotecários brasileiros, esse modelo pode servir como norte para a compreensão das competências em informação na prática profissional, um assunto ainda pouco conhecido, sobretudo em nível de implementação. Ele traduz, com eficiência, os padrões de competências em informação existentes, tornando-os menos abstratos, e desmistifica o assunto preferido dos teóricos da função educacional da biblioteca.

Pelo que apresentam, observa-se que há ainda um longo caminho a ser percorrido para que a biblioteca univesitária brasileira se torne um CRAI. Os desafios iniciam-se em superar a desvalorização das universidades e de suas bibliotecas, cuja função/responsabilidade social extrapola a mera formação e qualificação profissional para o mercado de trabalho. De

fato, a sua responsabilidade social, tema do capítulo a seguir, engloba aprendizagem para outros setores da vida humana e para o desenvolvimento de sociedade baseada em informação e conhecimento.

6 A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A expressão responsabilidade social tem origem no contexto organizacional estadunidense, sendo utilizada por estudiosos desde a década de 1950. A obra de Howard Bowen, *Social Responsibilities of the Businessman*, publicada em 1953, é considerada um marco das pesquisas sobre essa temática.

A responsabilidade social implica a preocupação das organizações com o meio ambiente, a economia e o bem-estar da sociedade, características de uma postura socialmente responsável.

Sobrepondo os princípios econômicos, a responsabilidade também está pautada em aspectos éticos e culturais. O Instituto ETHOS, que é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa, define a responsabilidade social como

a forma de gestão que se define pela relação ética, transparente e solidária da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona — acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, governo, sociedade e meio ambiente — e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, de forma a preservar recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitar a diversidade e promover a redução das desigualdades sociais. (ANDI; INSTITUTO ETHOS, 2006, p. 17).

Com o intuito de contribuir para uma sociedade mais justa e com sustentabilidade, as empresas e muitos outros tipos de organizações públicas e privadas, dentre elas, as universidades e as bibliotecas, orientam suas práticas para o alcance da sua responsabilidade social.

No âmbito acadêmico, a responsabilidade social universitária pode ser compreendida como a

capacidade que tem a universidade de difundir e colocar em prática um conjunto de princípios e valores gerais e específicos, por meio de quatro processos considerados essenciais, quais sejam, gestão, docência, pesquisa e extensão universitária. Comprometendo-nos, assim, do ponto de vista social, com a própria comunidade universitária e com o país em que se insere. (LA JARA; FONTECILLA; TRONCOSO, 2006, p. 63).

No intuito de reforçar a missão da educação superior, a UNESCO (1998) enfatiza o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentável e a melhoria da sociedade de modo a:

- a) formar profissionais altamente qualificados e cidadãos responsáveis, capazes de atender às necessidades de todos os aspectos da atividade humana, oferecendo-lhes qualificações relevantes, incluindo capacitações profissionais nas quais sejam combinados conhecimentos teóricos e práticos de alto nível por meio de cursos e programas que são constantemente adaptados às necessidades presentes e futuras da sociedade;
- b) proporcionar um espaço aberto para o ensino superior e para a aprendizagem permanente, oferecendo uma ampla gama de opções e a possibilidade de ingresso e saída de maneira fácil do sistema, assim como oportunidades de realização individual e mobilidade social com o objetivo de formar cidadãos que participem ativamente da sociedade que estão abertos para o mundo, e para promover o fortalecimento das capacidades endógenas e a consolidação de uma referência de justiça em direitos humanos, desenvolvimento sustentável, democracia e a paz;
- c) promover, gerar e difundir conhecimentos por meio da pesquisa e, como parte de sua atividade de extensão à comunidade, oferecer assessorias adequadas para contribuir com o desenvolvimento cultural, social e econômico, promovendo e desenvolvendo a pesquisa científica e tecnológica, assim como os estudos acadêmicos nas ciências sociais e humanas, bem como a atividade criativa nas artes;
- d) contribuir para a compreensão, interpretação, preservação, reforço, fomento e difusão das culturas nacionais e regionais, internacionais e históricas, em um contexto de pluralismo e diversidade cultural;
- e) contribuir para a proteção e consolidação dos valores da sociedade, buscando orientar os jovens conforme os valores nos quais se baseia a cidadania democrática, e proporcionando perspectivas críticas e independentes a fim de colaborar no debate sobre as opções estratégicas e no fortalecimento de perspectivas humanistas;
- f) contribuir para o desenvolvimento e melhoria da educação em todos os níveis, em particular por meio da capacitação de pessoal docente.

Berto (2011) chama a atenção para a necessidade de refletir sobre a responsabilidade social universitária como não apenas nos deveres e nas obrigações da universidade, mas também nas incumbências inerentes à natureza institucional das IES, na transparência e na ética nas suas relações, no respeito à diversidade, nas boas condições de trabalho e no respeito às normas democraticamente estabelecidas.

A Responsabilidade Social Universitária é uma nova filosofia de gestão universitária que visa renovar o compromisso social da universidade ao mesmo tempo que facilitar soluções inovadoras para os desafios que enfrenta o ensino superior no

contexto de um mundo globalizado, mas também insustentável em seus padrões de “desenvolvimento” (VALLEYS, 2007).

Complementando, Moreno (2014) ressalta que a responsabilidade social universitária procura oferecer o melhor serviço ao cidadão, evidenciando-se o papel ativo e a característica pública, extensionista, isto é, para fora dos muros da biblioteca.

Na conjuntura atual em que a crise moral e ética atinge um patamar elevado, os direitos sociais como saúde, educação, segurança, moradia ficam distantes da maioria dos que compõem a população sem acesso aos bens produzidos pela sociedade; sendo assim, a responsabilidade social das instituições torna-se fator diferencial para promoção dos direitos sociais constituídos na Carta Magna do País (SILVA, 2017, p. 24).

O direito à informação e o direito à educação devem, com efeito, ser garantidos pelo Estado, que atua em corresponsabilidade com os outros setores da sociedade, em que se concede, às instalações, a infraestrutura e os meios para ser um direito que pode ser exercido, e os cidadãos podem usar as informações, ser educados e ter mais possibilidades de desenvolvimento, e assim, a comunidade, os grupos sociais e o país terão mais possibilidades de desenvolvimento econômico e político (MORALES-CAMPOS, 2017).

O acesso democrático à informação ainda é um desafio para a sociedade contemporânea. Conforme Alves e Varela (2016), apesar de muitos países garantirem, na constituição, o direito à informação, isso não condiz com a realidade nas práticas sociais efetivas. Nesse sentido,

a informação é elemento constituinte da cultura de um grupo, é, em sua essência, condição de permanência e instrumento de mudança. Por isso, o acesso à informação e ao conhecimento é tido como componente fundamental para o exercício da cidadania no contexto democrático. Assume-se, porém, que a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos (VITORINO; PIANTOLA, 2011).

Para Morales Campos (2013), se o conhecimento é um bem social, seu acesso deve ser considerado um direito social, que, por sua vez, facilita o uso coletivo por meio das instituições e os meios que a sociedade e o Estado criaram para facilitar seu acesso e uso. De fato, a informação é um dos principais fatores que influenciam o efetivo exercício da cidadania. Ramos Chavéz (2019) observa que a importância da informação no entendimento da cidadania se confirma em dois níveis principais: o primeiro, como um direito; e o segundo, um princípio essencial no desenvolvimento democrático das nações.

O conhecimento não deve ser criado para o benefício das elites de uma sociedade, sejam econômicas, sociais, religiosas ou militares, porque, nesse caso, não poderíamos aspirar

ou garantir que estamos na Sociedade do Conhecimento; nem poderíamos ter passado pelo estágio dos impérios antigos, nos quais o conhecimento estava concentrado em poucas mãos para aumentar o poder; conceder valor divino a esse conhecimento seria um paradoxo para a ciência (MORALES-CAMPOS, 2011).

Paradoxalmente ao crescente volume informacional produzido, confronta-se a problemática da exclusão social (hipossuficiência financeira, analfabetismo digital, funcional etc.), desvendando um cenário contraditório: desequilíbrio ambiental; de exclusão em todas suas tipologias (social, racial, cultural etc.); desvelando grupos sociais sem acesso ao bem econômico mais precioso da atualidade – a informação (SILVA, 2016, p. 18).

O cidadão, conforme Narranjo Vélez (2018), deve exercer seu direito a informações verdadeiras e oportunas, disponíveis em arquivos públicos ou privados, como documentos administrativos ou históricos, ou em bibliotecas e mídias, como a Internet, que possuem informações registradas, como resultado de pesquisas acadêmicas ou científicas. Desse modo, ele estará em posição de exigir transparência e eficiência aos governos com os recursos econômicos, sociais e ambientais que administram, para que o bem-estar da comunidade possa ser garantido.

A universidade tem a obrigação e o compromisso de promover políticas públicas e marcos legais, que privilegiem a educação e a pesquisa como condições insubstituíveis para o desenvolvimento e para o acesso equitativo aos bens e direitos sociais. Nesse sentido, e ainda segundo o autor, é importante considerar o acesso ao conhecimento como um direito social de uso coletivo por meio das instituições e dos meios que a sociedade e o Estado criaram para facilitar seu acesso e uso, como bibliotecas, escolas, universidades, com o apoio de informática, livros, revistas, Internet e todas as mídias digitais disponíveis (MORALES-CAMPOS, 2011).

Ao analisar as transformações sociais na perspectiva da informação, observa-se que elas mudam, de acordo com os contextos, e influenciam diferentes estágios sociais, culturais, econômicos e políticos, os quais servem para determinar a natureza da informação, e também os canais, fluxos e, é claro, as políticas de informação definidas por cada sociedade, de acordo com seu tempo e os interesses definidos pelas esferas pública e privada (SÁNCHEZ VANDERKAST; MEDINA HUERTA, 2019).

Os desafios colocados pela responsabilidade social da universidade na formação de profissionais da informação, segundo Pirela Morillo (2016), visam a construir possibilidades concretas para gerar alternativas visando à transferência de conhecimentos, habilidades, e

atitudes na superação de problemas sociais presentes no meio ambiente; o que implica em conceber um currículo articulado, com base na detecção de necessidades sociais prementes, de modo pontual, àquelas relacionadas à maximização do acesso à informação, como um fator-chave do desenvolvimento.

A temática da responsabilidade social interessa a diversos setores da sociedade:

[...] principalmente, das ciências sociais e aplicadas, a examinar o tema à luz de conhecimentos e interfaces interdisciplinares, procurando compreender também que tal problemática não pode ser negligenciada pelas áreas de Biblioteconomia e da Ciência da Informação em sua preocupação com o processamento, a organização e a disseminação da informação, a fim de atender diversos grupos sociais (SANTANA; SILVA, 2018, p. 167).

O profissional da informação tem uma responsabilidade social e política, que não pode e não deve escapar dentro e fora do seu espaço de trabalho, pois a demanda por informações em geral de interesse público ou particular pode surgir a qualquer momento (ARAIZA DÍAZ, 2015). Urge viabilizar o acesso à informação para os diversos grupos sociais, principalmente aqueles considerados excluídos e vulneráveis já que “apropriar-se da informação útil na sociedade progressivamente intelectualizada e competitiva em que vivemos é, para o sujeito, mais do que mera questão de sobrevivência, mas condição decisiva para a autonomia e a vivência plena da cidadania” (CONDE; CRUZ; BARTALO, 2018).

Para Hernández Flores (2011), a informação é um direito fundamental, alavanca de desenvolvimento e gatilho de renovação na prática de ensino e pesquisa nas universidades. O autor considera que não se trata apenas de garantir, mas também de incentivar seu uso, e induzir novas gerações à pesquisa, assim as bibliotecas inseridas nas instituições de ensino superior devem apoiar as novas gerações a aplicar todo o seu potencial intelectual para explorar a capacidade inovadora, em benefício da sociedade.

Nessa perspectiva, o bibliotecário tem o desafio de lutar para cumprir o papel de facilitar o direito ao acesso à informação em uma sociedade excludente. Para Jaeger e Taylor (2019), não precisamos ficar do lado de candidatos ou partidos políticos específicos, mas devemos defender, em voz alta e com entusiasmo, o direito à informação e o direito de ser educado sobre a informação, e tudo o que esses direitos fundamentais implicam.

É necessário, portanto, que a consciência ética e a sensibilidade social dos profissionais da informação sejam inseridas em sua formação acadêmica, projetando, assim, seu trabalho para a sociedade, pois há um consenso de que a informação, por si só, é uma força para a transformação social e pode ser o caminho e o instrumento para uma sociedade mais justa (SOSA SOLANO; COSTA; SIMEÃO, 2015).

A mediação da informação em bibliotecas pode colaborar para a inclusão de pessoas na sociedade.

Os espaços tradicionais de mediação da informação, como as bibliotecas, foram ampliados com o estabelecimento do ciberespaço, trazendo para a área da mediação da informações questões sobre a responsabilidade social da ciência da informação no processo de inclusão dos cidadãos na sociedade em rede (FREIRE; FREIRE, 2014, p.179).

A responsabilidade social está explícita em vários documentos nacionais e internacionais sobre competências em informação. A *Association of School Librarians* (ALA), publicou em 1989, um quadro composto por três categorias, a saber: competência em informação, aprendizagem independente e responsabilidade social, subdivididas em nove categorias, que se apresentam no Quadro 12.

Quadro 12 – Diretrizes das competências em informação

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO O aluno é competente em informação quando
1- Acessa a informação de forma eficiente e efetiva;
2- Avalia a informação de forma crítica e competente;
3- Usa a informação de forma precisa e criativa.
APRENDIZAGEM INDEPENDENTE O aluno que aprende com independência é competente em informação quando
4- Sabe buscar com persistência a informação relacionada com os seus interesses pessoais;
5- Aprecia a literatura e outras formas criativas de expressão da informação;
6- Procura obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento.
RESPONSABILIDADE SOCIAL O aluno que contribui de modo positivo para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência em informação quando:
7- Reconhece a importância da informação para a sociedade democrática;
8- Coloca em prática o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação;
9- Participa efetivamente de grupos para buscar e gerar informação.

Fonte: American Association of School Librarians (1998).

As orientações referidas no quadro, publicadas no documento *Information Power: Guidelines for School Media Programs*, com o objetivo de desenvolver competências em informação dos alunos desde a educação infantil até o ensino médio, também enfatizam a responsabilidade social de pessoas competentes em informação. Assim,

quando se pensa em responsabilidade social (RS), é comum que as pessoas façam uma relação do tema com as organizações, principalmente com as da iniciativa privada. Também é comum, que a relacione com ações praticadas para o bem-estar dos indivíduos, e que sejam de responsabilidade do poder público, tendo em vista a pluralidade das demandas sociais, e conseqüentemente, da formação de maior consciência social por parte dos indivíduos. Esses pensamentos começam a mudar de rumo. De forma louvável, a ideia de RS deixa de circundar restritamente essas esferas, pois anseia por uma compreensão de amplitude do conceito, haja vista a ligação com a função social, que se imagina determinada para todas as ações, processos e acontecimentos, envolvidos com a dinâmica da vida em sociedade (DANTAS; GARCIA, 2016, p. 3).

O Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação, elaborado por bibliotecários e profissionais de áreas afins, apresenta as responsabilidades dos profissionais para com as populações vulneráveis/minorias, considerando que a “competência em informação deve ser compreendida como um direito fundamental da pessoa humana, intrínseco ao seu próprio ser, sendo essencial a sua sobrevivência” (MANIFESTO, 2013). Dessa forma, são consideradas responsabilidades dos profissionais:

- Transformação e promoção da mudança.
- Sensibilização e conscientização (local e pública) dos pares para a importância da Competência em Informação
- Inserção do desenvolvimento da Competência em Informação em sua formação de forma transversal e institucionalizada.
- Avaliação da qualidade da informação e disseminação em qualquer contexto.
- Educação/capacitação dos usuários para o acesso, avaliação e uso da informação.
- Atuação no combate à contra informação e sensibilização dos governos para a ética no acesso e disponibilização da informação.
- Desenvolvimento da dimensão política em si e nas comunidades e promoção do equilíbrio da dimensão técnica com as demais dimensões da Competência em Informação.
- Promoção da diversidade de conteúdos ideológicos visando a propiciar a Competência em Informação nos cidadãos (análise e crítica).
- Monitoramento das informações públicas.
- Posicionamento perante a legislação da classe e sua inter relação com a Competência em Informação. (MANIFESTO, 2013).

O mesmo documento recomenda ainda o desenvolvimento de ações para desenvolver a competência em informação das populações marginalizadas:

- Executar ações sociais e assumir papel de educador, criando demandas para a esfera pública;
- Atuar junto às comunidades (populações vulneráveis e minorias) para produzir conteúdos informacionais sobre sua história, cultura e meio social;

Elaborar produtos e serviços especiais/customizados para atender demandas de informação das populações vulneráveis e minorias;
 Atuar em parceria com outras áreas como a comunicação e a mídia;
 Efetuar parceria e trabalhar de forma cooperativa com as instituições representativas das comunidades locais;
 Promover ações para a mudança de políticas institucionais;
 Fomentar o senso crítico com a modificação da lógica dos processos de educação/capacitação nas unidades de informação;
 Adotar uma postura pró-ativa e “sair da biblioteca” (MANIFESTO, 2013).

A preocupação com uma sociedade mais justa e igualitária envolve a criação e implementação de políticas públicas de informação. Nessa perspectiva, Jaeger e Taylor (2017) observam que o uso indevido de informações na governança e na formulação de políticas podem estar se transformando no maior problema de política de informação de todos. À medida que as tecnologias e os métodos de comunicação evoluem, grande parte do envolvimento e da defesa da política de informação consistirá em enfrentar os novos desafios do ensino da competência e do comportamento da informação.

No intuito de dar continuidade às reflexões para o efetivo exercício da competência em informação na sociedade, foi elaborada a Carta de Marília, resultante do III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências, na cidade de Marília, São Paulo, em 2014. Nesse documento, apresentam-se constatações e diretrizes sobre a Competência em Informação e a redução das desigualdades por meio de políticas de acesso e uso da informação.

É imperativo promover a divulgação e incentivo para ações estratégicas relacionadas à CoInfo, mediante a realização contínua de eventos sobre o tema e o fortalecimento de políticas públicas que se traduzam efetivamente no desenvolvimento de programas e projetos pautados em iniciativas, estratégias de âmbito nacional e indicadores de impacto na área, afim de mobilizar todos os níveis da sociedade brasileira no sentido da sua consolidação com o fator crítico para o desenvolvimento humano sustentável no Brasil (CARTA..., 2014).

As considerações do referido documento indicam que a responsabilidade social da competência em informação contribui para a construção do conhecimento, desenvolvimento humano e inclusão social. Por essa razão,

o campo informacional exige processos dinâmicos de interação entre as áreas do conhecimento humano, em sua complexidade, em relação aos fenômenos socio-históricos, à aprendizagem do real e à vida cotidiana. O processo educativo não deve ocorrer de modo isolado, e entre as chamadas fronteiras do conhecimento pontes precisam ser construídas, alicerçadas pela mediação sociocultural, de diversidade e respeito às diferenças (CAVALCANTE, 2006, p. 60).

Para Sosa Solano, Costa e Simeão (2015), os profissionais da Ciência da Informação são mediadores e facilitadores da comunicação do conhecimento, envolvidos em ações em favor dos cidadãos e que buscam o desenvolvimento de novas formas de inclusão social voltadas para as populações mais vulneráveis. E as universidades precisam garantir que seus alunos desenvolvam as habilidades necessárias para efetivamente aproveitarem os recursos de informação profissional e favorecerem a aprendizagem ao longo da vida, o que lhes permitirá permanecer socialmente incluídos. Isso só pode ser alcançado por meio de uma ação coordenada entre todos os membros da comunidade universitária, e com uma participação proativa e determinada de bibliotecários (PIRELA MORILLO; CORTES VERA, 2014).

O desenvolvimento de programas de competência em informação pode contribuir com o ensino superior, a pesquisa científica, a comunidade local e a cultura regional, no sentido de oportunizar a apropriação (uso efetivo) da informação: “acreditamos que o profissional da informação exerce sua missão social ao atender às necessidades de informação de pessoas, grupos e comunidades em condição de vulnerabilidade, seja de ordem cognitiva, financeira, funcional, entre outros” (DE LUCCA; VITORINO, 2019, p. 476). Da mesma maneira,

a responsabilidade social na Ciência da Informação representa, em sua essência, uma intersecção de informação / acesso / uso e ação de um sujeito que pretende impor melhor qualidade de vida para o outro, nas esferas ambiental, social e econômica. Emerge e se estabelece face a forças protagonistas e à força empática impulsionada pelo sujeito empático, desta vez, posta em prática, tanto pela ética quanto pelo sujeito ético, embora, orientada pela informação e pelo sujeito informacional (TARGINO *et al.*, 2019).

A responsabilidade social das bibliotecas, conforme Moreno (2014), é anterior ao surgimento do conceito anglo-saxão de estratégias de *marketing*. Assim, as bibliotecas universitárias constituem um serviço multidimensional e transversal e contribuem para o desenvolvimento das missões e visões de suas universidades, com sua evidente orientação social e a criação de “capitais culturais”, como elementos de progresso em seu ambiente.

O desafio é saber combinar os serviços aos usuários universitários, que são os mais próximos, e à sociedade, por extensão, com uma ética impregnada de humanismo que sempre representou o espírito universitário (CALDERÓN FARFAN; FEBLES RODRÍGUEZ, 2017).

A partir dos anos de 1990, segundo Magán e Gimeno (2008), algumas bibliotecas da Europa começam a contemplar, em suas linhas de atuação e planos estratégicos e políticas em geral, aspectos relacionados à responsabilidade social e comprometimento, principalmente nas seguintes áreas:

- a) a cooperação com países em desenvolvimento;
- b) os estudos sobre destruição de bibliotecas causadas por guerras e conflitos militares, ajudas práticas para essas bibliotecas, criação do Escudo Azul;
- c) a situação de bibliotecas e bibliotecários de países em ditadura;
- d) os direitos dos usuários e acesso à informação, destacando movimentos de biblioteca contra Directiva Europeia 92/100 CEE, de 19 de novembro de 1992, sobre direitos de locação e empréstimo e outros direitos relacionados aos autorais no campo da propriedade intelectual;
- e) as bibliotecas com serviços para grupos minoritários, vulneráveis ou com algum grau de exclusão social;
- f) a superação de lacuna digital etc.

As bibliotecas desenvolvem várias ações que cooperam para tornar pessoas competentes em informação, e que, conseqüentemente, contribuem para o cumprimento da sua responsabilidade social. Na percepção de Bundy (2004), pessoas competentes em informação demonstram responsabilidade social por meio do seu compromisso com a aprendizagem ao longo da vida e sua participação na comunidade. Dessa forma,

as ações educacionais realizadas por bibliotecários, sobretudo aquelas voltadas para a Competência Informacional, têm muito a contribuir para o aprendizado dos estudantes no que diz respeito ao universo informacional e aos seus processos, preparando-os para agregar valor aos conhecimentos adquiridos durante sua formação escolar. Sendo assim, os profissionais bibliotecários devem atuar tendo em vista sua responsabilidade social, visando a cooperar para com a formação de cidadãos, conscientes de seus direitos e deveres, e para com a construção da cultura informacional e, conseqüentemente, da sociedade da informação (MATA, 2014, p. 21).

Por outro lado, a responsabilidade social da Ciência da Informação pode ser considerada

[...] centrada no campo da consciência ou compromisso social, portanto, no estado teórico-reflexivo, pois existe quando percebemos o desejo e a consciência das pessoas envolvidas nesta área do conhecimento, em tornar a sociedade mais igualitária, digna e solidária (DANTAS; GARCIA, 2016, p. 6).

Dessa forma, considera-se que a responsabilidade da biblioteca universitária, por meio de seus serviços, contribui para a formação do talento humano e o crescimento social e econômico do país, motivo pelo qual essas instituições devem avaliar permanentemente o modo de disseminação do conhecimento (CALDERÓN FARFAN; FEBLES RODRIGUEZ, 2017).

Alguns gestores de bibliotecas universitárias entendem a importância da responsabilidade social e desenvolvem políticas específicas, como os da Universidad de La Laguna, na Espanha, cujos princípios são:

- a) priorizar a excelência e a responsabilidade social nas estruturas de planejamento e gerenciamento estratégico da biblioteca;
- b) garantir condições de trabalho justas, dignas, seguras e de qualidade;
- c) introduzir valores ambientais em todas as áreas, com atenção especial à gestão; para isso, a biblioteca possui um Guia de Gestão Ambiental, no qual são propostas seis linhas de ação; o que se busca é minimizar o impacto ambiental e os riscos negativos causados pela biblioteca no desempenho de suas funções, promovendo comportamentos sustentáveis;
- d) introduzir critérios de sustentabilidade social, ambiental e econômica em todos os contratos de compra e fornecimento ou construção da biblioteca;
- e) promover a transparência na gestão;
- f) promover e disseminar o patrimônio bibliográfico e documental por meio de atividades culturais de todos os tipos;
- g) defender e promover a Ciência Aberta;
- h) treinamento para novos alunos e os que estão preparando Trabalho de Conclusão de Curso;
- i) apoiar e promover o combate à violência de gênero, bem como se engajar ativamente na promoção da igualdade de gênero, promovendo ações voltadas para esse fim e incluindo a perspectiva de gênero em nossas atividades diárias;
- j) oferecer treinamento mais especializado em competências digitais para estudantes de pós-graduação e doutorado. Disponibilizar esse treinamento para a sociedade em geral, levando em consideração a especificidade dos grupos, oportunidades sem distinção de gênero, origem, ou credo (POLÍTICA, 2018).

Ações para competências em informação ainda são um desafio em bibliotecas universitárias. Julien, Gross e Latham (2018) identificam algumas adversidades, a falta de tempo para iniciar, preparar e agendar todas as seções, planejar e criar estratégias; a possibilidade de conciliar as atividades de pesquisa com outras tarefas e a existência de muitos estudantes e poucos bibliotecários.

Apesar das dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários, Julien, Gross e Latham (2018) ressaltam que a competência em informação é amplamente entendida como uma base essencial para o sucesso na vida diária, no local de trabalho e no engajamento cívico, por essa razão é importante promover as melhores práticas de instrução.

É interessante notar que a maioria das pesquisas relacionadas à informação e aos direitos humanos concentram-se em bibliotecas públicas. Isso não significa que as bibliotecas acadêmicas não têm nenhum papel a desempenhar nos aspectos de justiça social do acesso à informação e da competência em informação (SAUNDERS, 2017).

Além do papel destinado à aprendizagem e à pesquisa, em que são elaboradas estratégias que facilitam o acesso à informação, conhecimento e cultura, é função da biblioteca universitária prestar serviço para a comunidade e para a própria sociedade (CALDERÓN FARFAN; FEBLES RODRÍGUEZ, 2017). A biblioteca acadêmica tem muito a contribuir, em tempos de uso massivo das redes sociais e propagação de discursos de ódio e intolerância. As ações de competência em informação em bibliotecas universitárias podem trabalhar com temáticas sobre grupos vulneráveis, como mulheres, negros, LGBT e pessoas com deficiência.

O bibliotecário universitário, conforme Catalán-Chávez (2014), tem a grande oportunidade de se tornar um agente motivador para apoiar a educação, por meio de múltiplas atividades voltadas para a comunidade externa, a fim de gerar e incentivar habilidades que beneficiam os grupos nos quais ela está inserida. Lockman (2015) compreende que é responsabilidade dos bibliotecários trabalharem contra a discriminação que os usuários enfrentam, desde a homofobia à fome, e que os bibliotecários acadêmicos não podem deixar esse trabalho apenas para bibliotecários de bibliotecas públicas.

Na mesma perspectiva, Catalán-Chávez (2014) aponta que o problema atual é que alguns bibliotecários consideram que seu papel é determinado pelo contrato de trabalho, por isso não percebem o compromisso social que lhes é inerente e que lhes permitiria ampliar as fronteiras da biblioteca universitária, como parte de um novo paradigma educacional.

É importante ressaltar que “se considerando a perspectiva social da Ciência da Informação, o desenvolvimento da área com a contribuição da competência em informação pode ter papel preponderante na inclusão social de pessoas ou comunidades vulneráveis” (BRITO; VITORINO, 2019, p. 42). Para Santiago e Moraes (2019) as bibliotecas universitárias, por meio de projetos de extensão de cunho social, conseguem cumprir mais do que seu papel de agentes de ensino e aprendizagem para comunidade acadêmica, conseguem também proporcionar inclusão social. Dessa forma, “a biblioteca universitária deve apresentar-se, no atual contexto social, como uma unidade informacional com características mistas, diversificadas e multifuncionais, de modo a oferecer produtos e serviços que fomentem a prática cidadã na sociedade” (SANTA ANNA, 2018, p. 465).

Nos modelos de competências em informação para bibliotecas universitárias, constata-se que “as distintas propostas são complementares entre si, na medida em que procuram um fim comum, a formação integral do indivíduo, que lhe permita a sua participação consciente e ativa na sociedade” (ALVES; ALCARÁ, 2014, p. 97). De igual modo,

compreender a competência em informação como categoria ético-política de análise da realidade social, significa avançar para além dos enquadramentos e modelizações tecnicistas tradicionalmente adotadas como definição desse campo de estudo. Perpassa pela ideia da informação e do conhecimento como direito humano básico e necessário para se diminuir as distancias e desigualdades sociais, situando o profissional da informação como mediador dos processos socioculturais mediação da informação, sob o ponto de vista do acesso, uso e apropriação da informação em seu formato impresso e/ou digital, com vistas a contribuir com o desenvolvimento da competência crítica em informação e estímulo de hábitos culturais como gosto informacional, o gosto pela leitura como possibilidade de interpretação e equilíbrio da realidade social (BORGES; OLINTO, 2017, p. 16).

Tornar pessoas competentes em informação é um desafio para bibliotecários e outros profissionais, pois as diversas TIC disponíveis devem ser usadas de forma ética, cooperando com a responsabilidade social.

Entende-se que agir com responsabilidade social significa operar de modo ético e responsável ante os constantes desafios (e ambiguidades) inerentes às questões de informação. Assim, o desenvolvimento de competências em informação constitui ação socialmente justa dos modernos profissionais da informação, na medida em que o uso eficiente e crítico das informações se torna uma habilidade necessária para a inclusão social dos cidadãos contemporâneos (SERAFIM; FREIRE, 2012, p. 169).

A competência em informação e a aprendizagem ao longo da vida tornaram-se uma prioridade de trabalho do discurso lógico bibliográfico, normas, diretrizes, manifestos, e uma das linhas de ação do portfólio de serviços de bibliotecas em todo o mundo, pois são um requisito indispensável para que os cidadãos acessem e usem as informações de forma autônoma, permaneçam atualizados e participem ativamente no desenvolvimento de suas comunidades (SIERRA ESCOBAR, 2013).

Nessa mesma perspectiva, Pegues (2018) sugere inserir aulas para alunos do primeiro ano de graduação sobre justiça social, gênero, liberdade de expressão e uso ético das mídias sociais nos cursos de competência em informação, em que o bibliotecário orienta os alunos a partir de textos e fontes de informações confiáveis, as quais esclareçam e forneçam ideias sobre pontos de vista opostos e, possivelmente, permitam encontrar uma solução para esses assuntos nos *campi* universitários.

Algumas temáticas prevalecem no discurso bibliotecário sobre responsabilidade social. Dentre elas, as questões sobre acessibilidade, pormenorizadas a seguir.

6.1 Acessibilidade

A acessibilidade necessita ser debatida e, aos olhos dos bibliotecários, ela é promovida pela busca de melhores práticas que atendam às necessidades de pessoas com deficiência, de modo que elas tenham acesso à informação de forma democrática. A biblioteca da universidade é um contexto no qual atuam pessoas com deficiência, tanto no seu *staff* quanto nos seus usuários.

É, portanto, ambiente propício para o exercício de ações informacionais mais acessíveis, iniciando pela sua infraestrutura física e perpassando pelo desenvolvimento de produtos e serviços de informação.

A dificuldade na busca por uma biblioteca acessível resulta, contudo, na dificuldade das pessoas com deficiência em se inserirem na dinâmica de aprendizagem do Ensino Superior, ainda bastante rígida e inacessível para alguns tipos de deficiência.

Agilidade e eficiência nos procedimentos adotados no atendimento ao aluno com deficiência podem fazer a diferença em seu processo de aprendizagem na universidade. Para isso, o uso de tecnologias assistivas e como os bibliotecários interagem nesse processo são fatores muito importantes. Porém, há reclamações generalizadas por parte desses profissionais de que não recebem adequada capacitação para lidar com os equipamentos e auxiliar esses usuários especiais a terem suas demandas informacionais atendidas (ASSIS; DINIZ, 2017, p. 3).

A busca por estratégias para incluir usuários com deficiências na biblioteca universitária é uma maneira de colaborar com uma sociedade com menos desigualdade social. Dessa forma, “pensar nas pessoas com deficiência e nos seus direitos constitucionais, a exemplo do acesso à informação, é contribuir para a concretização do processo de inclusão social” (SILVA; SPUDEIT, 2019, p. 548).

As bibliotecas universitárias podem colaborar com alunos com deficiência, conforme sugere Ciszek (2018), se realizarem ações como:

- a) disponibilizar espaços acessíveis àqueles com deficiências físicas, incluindo variados balcões de atendimento em altura e estações de trabalho e mobiliário;
- b) garantir que coleções de livros eletrônicos, bancos de dados on-line, biblioteca e páginas da Web sejam acessíveis para aqueles com deficiência visual;

- c) estabelecer parceria com as secretarias do *campus* para ajudar a biblioteca com informações sobre as necessidades dos alunos com deficiência e desenvolver coleções e serviços para atender a essas necessidades;
- d) comprar áudiolivros, e outras alternativas de mídia e tecnologia para complementar coleções de bibliotecas tradicionais;
- e) efetuar treinamento adicional para o pessoal de referência para auxiliar na pesquisa e instrução da biblioteca para os alunos com dificuldades de aprendizagem (CISZEK, 2012).

A biblioteca constitui o veículo principal de informação para as pessoas com deficiência, estreitando ainda mais as práticas de sala de aula e a pesquisa que é realizada no acervo da universidade. O descompasso entre essas práticas, associado à falta de instrução no uso das fontes, resulta, frequentemente, no abandono da pessoa com deficiência do curso superior.

A competência é um processo relacionado com a obtenção da informação que requer condições, para a partir desta, desenvolver estratégias para a geração do conhecimento, sendo este o instrumento para a resolução de um problema real em determinado contexto, a exemplo, do acesso e uso da informação pelas pessoas com deficiência nos ambientes das bibliotecas diante do contexto inclusivo (SILVA; SPUDEIT, 2019, p. 548).

Nesse contexto, é importante considerar que o profissional da informação é chamado a construir uma prática profissional e identidade baseada no papel social, proativo, e cuja liderança e articulação expressam um sólido compromisso com a inclusão social, em que todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiências, podem acessar as informações (SOSA SOLANO; COSTA; SIMEÃO, 2015).

As bibliotecas universitárias devem efetivar políticas institucionais para garantir a inclusão e a acessibilidade. Cabe destacar que o processo de construção dos direitos humanos dos alunos com deficiência não começa somente com a legalidade de textos, mas, sobretudo, com a legitimidade de ações em que pessoas e grupos impulsionam a mudança e a implementação da legislação. Os avanços normativos devem refletir avanços materiais efetivos de modo que, os direitos humanos sejam respeitados. De acordo com essa lógica, a acessibilidade emerge como uma das soluções para a efetivação da inclusão (STROPARO; MOREIRA, 2016, p. 2).

Calderón Farfan e Febles Rodríguez (2017) enfatizam que a biblioteca universitária, devido ao seu protagonismo, deve agir de acordo com os objetivos de sua universidade, mas também garantir o bem-estar de sua comunidade dentro das regras democráticas, levando em conta as ações, de apoio ao deficiente, como a eliminação de barreiras arquitetônicas e

serviços para deficientes visuais. De fato, o apoio da biblioteca universitária para usuários com deficiência promove uma melhoria em relação aos processos de busca e uso da informação, que pode impactar esse usuário por meio dos benefícios do aprender a aprender ao longo da vida.

A legitimidade das ações é que possibilitará mudanças, cada aluno com deficiência chega à biblioteca com diferentes necessidades e será o acolhimento e a interação com os profissionais disponibilizando apoio e recursos, um fator determinante para o seu desenvolvimento acadêmico e social (STROPARO; MOREIRA, 2016, p. 13).

Em pesquisa sobre o papel social da biblioteca universitária na inclusão de pessoa com deficiência visual, Neto (2013) observa que a biblioteca universitária inclusiva compreende transformações na estrutura e cultura organizacional, e seu êxito resulta da formação, sensibilização e cooperação de órgãos de gestão, docentes, serviços de apoio ao aluno e população estudantil, independente que sejam deficientes visuais ou não, no caso do uso dos recursos táteis para esse público. Em situação ideal, as bibliotecas já possuiriam as características de acessibilidade, independentemente se há ou não público para aquela determinada especificidade. Na prática, contudo, os recursos oferecidos não acompanham, de modo apropriado, as demandas existentes.

Os requisitos básicos para que uma biblioteca seja acessível cumprem os seguintes eixos:

- a) a acessibilidade física à biblioteca, prédio, instalações, móveis e equipamentos de informática;
- b) a acessibilidade aos serviços tradicionais e eletrônicos;
- c) a acessibilidade na comunicação, a partir de sistemas de comunicação complementares ou alternativos, nos casos necessários, ou pela equipe da biblioteca (MILLÁN REYES; MILLÁN REYES, 2006).

Em uma biblioteca universitária, políticas que promovam a acessibilidade concorrem para a promoção da competência em informação, na medida em que esta é considerada um direito fundamental da pessoa humana ou que concorre para os direitos humanos, e com a capacidade de promover o acesso de pessoas em condições de vulnerabilidade a um estado de cidadania, identidade e autonomia perante a sociedade em que vive (TEIXEIRA, 2017, p. 341).

Sosa Solano, Seabra e Simeão (2015) acreditam que a responsabilidade social e a inclusão social implicam a necessidade de assumir um papel dinâmico e mobilizador de acesso à informação para pessoas com deficiências e limitações, de modo que todo

profissional da informação deve se preocupar em promover o acesso físico e digital à informação e criar os *links* necessários para que todas as pessoas, sem qualquer exceção, tenham acesso à diversidade de informações.

6.2 Homofobia

Outro assunto recorrente na prática educacional bibliotecária é a dos cidadãos pertencentes ao grupo LGBTQI+. Historicamente, a diversidade sexual sempre foi marcada por discussões complexas e práticas intolerantes, principalmente pelo fato da predominância dos grupos religiosos, os quais não aceitam relações conjugais fora do padrão heterossexual.

Apesar dos avanços na ciência e em áreas técnicas, permanece a situação de exclusão ou marginalidade de grupos LGBTQI+, cujas consequências resultam em formas mais desumanas e violentas de intolerância sexual. A homofobia é um problema social recorrente. No Brasil, a 13 de junho de 2019, o Supremo Tribunal de Justiça determinou que discriminação sexual é crime, fato que traz esperança para o melhoramento da qualidade de vida dos cidadãos pertencentes aos grupos LGBTQI+.

A Ciência da Informação também está assumindo o seu papel de luta, “tendo em vista fatos históricos e principalmente atuais, que comprovam uma intenção de bloquear, para esse público, o direito de livre acesso às informações” (LIMA; SANTOS, 2019, p. 41). Estudiosos do tópico têm convocado outros pesquisadores para estudar o tema.

Evidencia-se que a CI em sua condição de Ciência Social Aplicada, pode e deve dedicar sua atenção à execução de pesquisas sobre os fenômenos sociais em pauta, propondo ações que atinjam os indivíduos LGBT e cumprindo com sua responsabilidade social (SANTOS; TARGINO; FREIRE, 2017, p. 120).

Para Ciszek (2012), as bibliotecas universitárias podem colaborar com a comunidade LGBTQI+ implantando diversas ações como:

- a) formar parceria com grupos de estudantes LGBT e centros de recursos no desenvolvimento de novos serviços e coleções na biblioteca para esta comunidade específica;
- b) criar guias de pesquisa sobre tópicos LGBT, tornando-os prontamente disponíveis em páginas da biblioteca universitária;
- c) desenvolver e adquirir coleções especiais em estudos LGBT e *queer*;
- d) apoiar eventos relacionados à comunidade LGBT e exibi-los na biblioteca, especialmente durante os meses de comemoração ao (Orgulho LGBT).

e) capacitar bibliotecários e funcionários da biblioteca sobre a sensibilidade e conscientização de questões LGBT, incluindo a luta contra o *bullying*, políticas de combate à discriminação, criando espaços seguros no *campus* (CISZEK, 2012).

As iniciativas das bibliotecas universitárias em promoverem comunidades competentes em informação demonstram a responsabilidade social do profissional bibliotecário no sentido de contribuir para uma sociedade com mais justiça social. Nesse sentido, é importante considerar que

a educação para a diversidade precisa ser uma das linhas de atuação das bibliotecas, já que essas unidades de informação são consideradas “lugares do conhecimento, da informação e do entretenimento, portanto, um espaço de socialização dos saberes, das culturas e das memórias, contribuindo assim para melhoria da transformação social (LIMA; SANTOS, 2019, p. 42).

As informações estimulam o pensamento crítico, a inovação, a criatividade, a estrutura de valores universais, como paz, liberdade e solidariedade, bem como o cuidado com o meio ambiente e o respeito à pluralidade cultural (MARTINEZ RIDER, 2018). A esse respeito, Silva e Mata (2017) ressaltam que as bibliotecas universitárias precisam criar estratégias para combater a homofobia, a partir da promoção de palestras e exposições, do acesso à informação por meio de panfletos próprios e governamentais, que abordem a temática e o incentivo de profissionais a participarem de grupos de estudo. De modo

que a Ciência da Informação possa agir com responsabilidade social no sentido de propor ações que solucionem questões de informação atreladas às demandas de gays, lésbicas, bissexuais, travestis e transexuais, representando estratégia que possa inseri-los ativamente da sociedade, com a informação fazendo frente ao preconceito e à discriminação (SANTOS; TARGINO; FREIRE, 2017, p. 133).

O desenvolvimento de competências, segundo Pegues (2018), ao abordar de modo aprofundado as questões de raça, gênero e liberdade de expressão, pode atingir um objetivo duplo de aprender habilidades de pesquisa na biblioteca e tornar-se informado sobre questões proeminentes na mídia e nas mídias sociais atuais, sendo que as atribuições podem ser centradas na localização de informações legítimas com habilidades aplicáveis em qualquer curso do *campus* e no desenvolvimento pessoal de um aluno.

Em consonância com a função social das universidades, as bibliotecas universitárias, por serem organismos que desempenham papel vital no desenvolvimento de toda a sociedade, podem contribuir de forma significativa para a intensificação dos debates sobre a identidade de gênero, bem como para o desenvolvimento de ações que visem a inclusão e o reconhecimento de travestis e transgêneros (SILVA; MATA, 2017, p. 3).

Em suma, as bibliotecas universitárias devem desempenhar um papel com mais compromisso social, como o trabalho direcionado para inclusão de pessoas vulneráveis, tornando a informação, efetivamente por meio das competências em informação, elemento promotor de uma sociedade mais justa e igualitária.

6.3 Violência contra a mulher

Outro assunto a ser abordado pelos bibliotecários de referência, encarregados da função educativa da biblioteca, é o problema da violência contra a mulher. A recente troca de presidentes brasileiros serviu de palco para mais uma situação social em que foram demonstradas atitudes violentas contra o gênero feminino. Grupos produziram *fakenews*, disseminando questões preconceituosas e intolerantes:

[...] as informações produzidas, vinculadas (postadas), disseminadas e retuitadas por indivíduos, evidentemente pertencentes a grupos de extrema direita, impactam com força na discussão sobre identidade de gênero na sociedade contemporânea. Impactam, pois perpetuam idéias completamente equivocadas do que na verdade diz o conceito de identidade de gênero e, portanto, contribuem para opressão e violência aos indivíduos que compõem esse grupo (TEIXEIRA, 2019, p. 496).

A luta por um país com mais justiça social requer, para além de distribuição de renda, um nível satisfatório de educação, e isso inclui ter competência em informação. Nas questões sobre gênero e raça, impera a desinformação.

A sociedade contemporânea é permeada pelo espectro da desinformação, aspecto que ronda os indivíduos imersos nas redes (mídias sociais digitais) e se indaga como isso pode representar uma ameaça a discussões sociais, como a de gênero, que historicamente são submetidas à prova do conservadorismo e da má interpretação e, em virtude disso, a não aceitação, o preconceito, o ódio. O risco está em impedir que tal temática seja amplamente debatida e (re)conhecida em seu desenvolvimento, tirando-a da obscuridade e da marginalização imposta por determinados setores organizados da sociedade (TEIXEIRA, 2019, p. 480).

Evidências anedóticas, segundo Dube (2018), mostram que os materiais sobre a violência doméstica e agressão sexual, nas bibliotecas acadêmicas, se concentram na compreensão do problema, na prevenção e nas estatísticas em torno do tópico. Sente-se falta, contudo, de materiais sobre como identificar abusos, onde obter ajuda, memórias de sobreviventes e esboços de processos de justiça criminal para esses crimes.

A Ciência da Informação, enquanto ciência social aplicada, possui vários objetivos e um desses é buscar atender as necessidades informacionais de grupos e indivíduos.

Considerando a informação como fonte de saber e poder, a articulação com os Estudos de Gênero contribui no processo de produção, organização, acesso e disseminação de conteúdos informacionais que possibilitam a construção de práticas sociais que promovam a subversão das desigualdades vivenciadas pelas mulheres em distintas esferas sociais (COSTA *et al.*, 2019, p. 409).

Dados estatísticos atestam que a violência contra a mulher é uma temática a ser discutida em bibliotecas universitárias. Conforme dados do Anuário de Segurança Pública de 2018, da Tabela 1, o número de estupros no Brasil ainda é muito alto e é crescente, embora nem todas as vítimas registrem boletim de ocorrência, sendo, portanto, o número real substancialmente maior).

Tabela 1 – Lesão corporal dolosa – violência doméstica no Brasil e Unidades da Federação (2017-2018)

Brasil e Unidades da Federação	Lesão corporal dolosa – Violência doméstica				
	Ns. Absolutos		Taxas (%)		Variação (%)
	2017	2018	2017	2018	
Brasil	252.895	263.067	125,1	126,2	0,8

Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2019).

Iniciativas para incluir disciplina de relações de gênero na Ciência da Informação, ofertada pelo Departamento de Ciência da Informação (DCI), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), obtiveram como resultado

a oportunidade de construir novas formas de compreensão, produção e uso da informação, tornando-os capazes de problematizar discriminações e desigualdades e contribuir para a produção, acesso e compartilhamento de informações cujo o conteúdo represente pautas ligadas ao respeito, a equidade e a superação da violência de gênero (COSTA *et al.*, 2019, p. 424).

A informação também deve ser trabalhada como fator de empoderamento da mulher. De acordo com Cortês, Luciano e Dias (2012), a informação é o ponto central para que as mulheres acessem serviços, conheçam seus direitos e se encorajem no sentido de vencer o medo, vergonha, isolamento e preconceito contidos em situação de violência.

A interlocução de bibliotecários/as com o tema da violência contra as mulheres torna-se fundamental na subversão de preconceitos e discriminações. Gerenciar, organizar, tratar, disseminar e compartilhar conteúdos informacionais referentes à construção social das relações de poder pode configurar-se como fator determinante para o rompimento com uma situação de violência (FERREIRA; CORTES, 2017, p. 40).

A violência contra a mulher é fruto de uma sociedade hetero-normativa, na qual o sexo feminino ainda é considerado inferior. Nesse cenário, a biblioteca universitária não pode se omitir para o assunto

problematizar questões emergentes ligadas à identidade de gênero no contexto das bibliotecas universitárias torna-se fundamental no sentido de romper com certos padrões normativos e despertar a sensibilidade dos profissionais da informação para as diferenças e a diversidade (SILVA; MATA, 2017, p. 3).

De fato,

a ausência de desenvolvimento da competência em informação também é uma forma de autoritarismo e repressão social. Seu viés empirista, então, pode e deve se tornar um poderoso aliado no desenvolvimento da cidadania das minorias. São primordiais e emergentes a discussão e o entendimento da igualdade de gênero, pois diante dos avanços tecnológicos e informacionais, a CoInfo é potencialmente capaz de apoiar o desenvolvimento sustentável mundial (RIGHETTO, 2019, p. 245).

O engajamento dos bibliotecários possibilita uma reflexão sobre o fato de que “a violência contra a mulher não deve somente nos mover a fazer posts de indignação nas redes sociais, devemos utilizar do nosso lugar de privilégio na sociedade para fazer algo em favor da vida das mulheres” (BAÇÃ, 2019, p. 1). Vários são exemplos de ações educacionais com essa temática, entre os quais se destacam:

- a) realizar seleção e aquisição de documentos sobre o tema;
- b) fazer exposição sobre o tema da violência contra a mulher;
- c) inserir nos acervos publicações que tratem de outras visões teológicas;
- d) colocar nos acervos documentos que abordem as masculinidades;
- e) promover informações sobre o tema no âmbito da biblioteca universitária (BAÇÃ, 2019).

Outra problemática social correlata à questão feminina é o racismo. As mulheres negras são as que mais sofrem com o histórico desfavorecimento educacional e econômico, além de também serem vítimas de violência e feminicídio. Na historiografia oficial, é importante lembrar que “historicamente as mulheres negras enfrentaram situações de exclusão e contextos de vulnerabilidade. Suas especificidades foram negligenciadas e seu protagonismo histórico de luta e de resistência invisibilizado” (OLIVEIRA *et al*, 2019, p. 91), sendo que

o racismo e os reflexos do sistema escravocrata impactam até hoje na inserção das mulheres negras em diferentes âmbitos sociais. O corpo negro, sobretudo o da mulher negra, é marcado por uma sexualização exacerbada, por supressão e violência permanentes. A objetificação influencia as representações sociais, dando a

entender que os corpos das mulheres negras pertencem a diversas instâncias que não a elas mesmas (OLIVEIRA *et al.*, 2019, p. 91).

A informação e as competências em informação potencializam a tomada de decisão de modo efetivo, diminuindo os casos de violência e, caso ocorram, instruindo para o correto procedimento de repressão e medidas protetivas em delegacias da mulher e centro de referência da mulher. Para Dube (2018), nenhuma pessoa ou organização será capaz de impedir a violência doméstica e a agressão sexual; trata-se, contudo, de uma questão que exige a colaboração de amigos, famílias, escolas, advogados e a comunidade em geral, incluindo as bibliotecas.

6.4 Racismo

A luta contra o racismo é outro tema recorrente na responsabilidade social da biblioteca universitária. Trata-se de temática que permeia a sociedade contemporânea, tal como o caso da morte do ex-segurança negro George Floyd, por um policial branco estadunidense, que tomou proporções internacionais de protestos. A questão racial é efervescente no ambiente acadêmico, a exemplo das notícias apresentadas no Quadro 13, abaixo.

Quadro 13 – Notícias sobre racismo em instituições de ensino superior brasileiras (2018-2019)

Título da matéria	Fonte	Data
Racismo em universidades: professores e alunos negros relatam ataques criminosos no interior de SP.	https://g1.globo.com/sp/sorocaba-jundiai/noticia/2019/07/05/racismo-em-universidades-professores-e-alunos-negros-relatam-ataques-criminosos-no-interior-de-sp.ghtml	05/07/2019
Aluna de universidade do DF é vítima de racismo em competição; instituição repudia ato.	https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/04/19/aluna-de-universidade-do-df-e-vitima-de-racismo-em-competicao-esportiva-instituicao-repudia-ato.ghtml	19/04/2019
“Sentia que não fazia parte desse ambiente”: os desafios de ser negro e da periferia em uma universidade	https://brasil.elpais.com/brasil/2018/07/03/politica/1530632060_600428.html	22/09/2018
Professor é alvo de ataques	https://www.gazetaonline.com.br/noticias/cidades/201	03/05/2019

racistas após dar entrevista no ES	9/05/professor-e-alvo-de-ataques-racistas-apos-dar-entrevista-no-es-1014179171.html	
Entidade de estudantes denuncia caso de racismo em universidade.	https://tribunadoceara.com.br/noticias/cotidiano-2/entidade-de-estudantes-denuncia-caso-de-racismo-em-universidade-de-fortaleza/	16/10/2018

Fonte: Elaboração própria.

A universidade e as bibliotecas, como espaços de educação, precisam buscar estratégias para combater a discriminação racial e contribuir para a construção de uma sociedade com mais justiça social. Para Saunders (2017), nem as bibliotecas, nem os bibliotecários estão imunes aos valores racistas, misóginos e heteronormativos que tendem a governar nossa sociedade. Caso os bibliotecários realmente desejem promover a justiça social da informação, competência em informação e direitos humanos, precisam começar reconhecendo e desafiando os preconceitos e as suposições inerentes aos nossos próprios sistemas e práticas.

Pesquisas em Ciência da Informação destacam “que a biblioteca universitária ainda não se preocupa adequadamente com a organização e a representação da cultura afrocêntrica na mesma proporção com que organiza e representa a cultura eurocêntrica nos sistemas de informação” (SANTANA; SILVA, 2018, p. 167). Portanto,

conhecer a cultura afrocêntrica é importante para o profissional da informação se conscientizar de que as práticas de organização e representação da informação não estão isentas das constantes pressões dos novos usuários que adentram as universidades públicas federais e buscam a informação de diversos tipos e modalidades com a finalidade de investigar temas específicos para a construção de uma nova história, vez que estamos imersos em uma sociedade preconceituosa, discriminatória e racista, incidindo em incertezas, receios e inseguranças (AQUINO; SANTANA, 2013, p. 20).

É importante perceber que a compreensão da cultura afrocêntrica em bibliotecas universitárias contribui efetivamente com a responsabilidade social da Ciência da Informação em atender às demandas de serviços de informação deste grupo.

A Ciência da Informação, enquanto espaço de formação de profissionais da informação e de produção de conhecimento, tem a responsabilidade ético-social de contribuir com a atualização das práticas de organização e representação da informação visando solucionar problemas que afetam aqueles que necessitam de informação (AQUINO; SANTANA, 2013, p. 19).

Nesse contexto, Roberts e Noble (2016) alertam para a necessidade de formação de acadêmicos engajados em articular e promulgar compromissos visíveis com a justiça social nos *campi*, na academia e na cultura, com uma maior inclusão de cursos e pesquisas sobre raça, que inclui estudos de brancura, gênero, sexualidade e opressão. Na mesma perspectiva, os programas de competência em informação podem contribuir, por meio do incentivo à pesquisa científica e da cultura regional.

A biblioteca universitária, além de exercer sua função acadêmica, assume um papel social, representado no serviço, desenvolvendo e implementando o conceito tradicional de “extensão da biblioteca” para o seu ambiente social, para atender às necessidades que a comunidade exige diariamente, oferecendo serviços para o acesso à informação para pesquisa e capacitação profissional, integrando a sociedade a que pertencem; desenvolvendo um modelo de biblioteca universitária capaz de criar capital social em seu ambiente social democrático (CALDERÓN FARFAN; FEBLES RODRÍGUEZ, 2017).

É possível perceber, com amparo na valorização da informação nos diversos contextos, a relevância do desenvolvimento de competências em informação para a sociedade contemporânea. Na atual conjuntura, as funções educacionais dos tradicionais sistemas de recuperação de informação, na promoção do acesso e uso eficiente de ferramentas de informação, passam a ser analisadas com base em contextos sociais mais amplos e diversificados, reforçando a responsabilidade social dos profissionais da informação (SERAFIM; FREIRE, 2012, p. 169).

Os programas de competência em informação podem criar possibilidades para o combate à discriminação, pelo que as bibliotecas, como instituições, devem promover abertamente o pluralismo e debater as diferenças, tomar essa posição é abandonar a neutralidade de uma maneira que busque ativamente usar a instituição para dar espaço a objetivos democráticos normativos (COPE, 2017).

A competência em informação, conforme Henkel (2015), não é definida apenas como um conjunto de habilidades essenciais para cada indivíduo que vive na sociedade da informação, mas também como uma ferramenta de capacitação e um catalisador para a igualdade. Dessa forma, as bibliotecas universitárias incentivam o respeito às diferenças e contribuem para evitar a reprodução de discursos e práticas preconceituosas.

Vijesh e Mohanan (2018) afirmam que os bibliotecários acadêmicos desempenham um papel intrínseco no cumprimento da missão da sociedade de criar um ambiente educacional seguro e equitativo e de educar socialmente cidadãos responsáveis. Uma perspectiva socialmente responsável exige que os estudantes e pesquisadores pensem sobre as maneiras pelas quais os profundos enraizamentos em narrativas de neutralidade, objetividade

e, em muitos casos, o silêncio sobre questões sociais por pesquisadores e profissionais da biblioteca e Ciência da Informação têm consequências (ROBERTS; NOBLE, 2016).

Suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica é responsabilidade das bibliotecas universitárias. Porém, reconhecemos que muitas vezes, esses locais apresentam desvantagens quando buscamos informações específicas de um determinado grupo étnico. Em contrapartida, observamos que os estudos e as pesquisas sobre a temática étnico-racial na área da Ciência da Informação estão avançando, gradativamente, porém ainda há muito o que se fazer para que se possa alcançar os objetivos concernentes à representação da informação para atender a diversidade cultural brasileira dentro das universidades (SANTANA; SILVA, 2018, p. 175).

Ser socialmente responsável é defender a justiça social e agir por um campo diverso (ROBERTS; NOBLE, 2016). Calderón Farfan e Febles Rodriguez (2017) consideram que a biblioteca universitária tem como desafio poder dispor e difundir a informação ao serviço dos usuários mais próximos, mas também deve ultrapassar as fronteiras, comprometendo-se diretamente com o social, demonstrando, assim, sua responsabilidade com o meio social.

Um objetivo fundamental da biblioteca, portanto, deve ser o de reafirmar seu papel como um bem democrático, onde as vozes de todos são incentivadas a falar e serem ouvidas, especialmente aquelas que reconhecem a necessidade de resistência ou mudança (LUMLEY, 2016).

No entedimento de Jaeger e Taylor (2019), o bibliotecário necessita ser ativista da informação, advogando não apenas por nossas próprias instituições e comunidades, mas pela própria informação e pelo bem que ela oferece a todos, sendo que o passo mais crucial é deixar de lado nosso medo coletivo de ser visto como político, já que construir uma instituição de informação e abrir suas portas aos clientes diariamente são declarações políticas, declarações que expressam enfaticamente nossas crenças na educação, na equidade e no bem comum.

7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os estudos teóricos e empíricos sobre o papel educacional dos bibliotecários nas bibliotecas universitárias no Brasil, seja “educação de usuários”, seja “competências em informação”, demonstram que, em grande parte dessas unidades de informação, ele não é exercido de modo apropriado, sistematizado, formalizado e, conseqüentemente, efetivo.

A seleção das instituições educativas e respectivas bibliotecas para análise deste estudo esteve condicionada pela rejeição de alguns bibliotecários em participar, devido à inexistência de ações educacionais, dirigidas à sua comunidade acadêmica.

A partir das narrativas dos bibliotecários que participaram das entrevistas, apresentadas a seguir, identificam-se espaços e desafios para a formação de multiplicadores de competências em informação em bibliotecas universitárias brasileiras, ainda que as causas do seu não engajamento em ações educativas e/ou competências em informação não sejam compromisso desta pesquisa.

De fato, o objetivo desta tese é conhecer os conteúdos das atividades educativas (cursos/ações/treinamentos/palestras e outros formatos) e seus impactos na responsabilidade social da função educacional das bibliotecas acadêmicas selecionadas, destinadas à formação de usuários capacitados para o uso dos seus recursos e à capacitação para a reflexão crítica sobre necessidades informacionais em outras esferas da vida.

A seguir, apresentam-se narrativas produzidas a partir de encontros individuais e entrevistas com os pesquisados.

7.1 Biblioteca 1

A Biblioteca 1 é parte de um sistema de bibliotecas universitárias públicas de instituição de grande relevância acadêmica cearense, com um setor de “educação de usuários”, que centraliza as suas ações educacionais nesta biblioteca setorial da área de Ciências Humanas.

Dois bibliotecários participaram do encontro com o pesquisador, os quais informaram sobre a existência de ação de “educação de usuário” ou “competências em informação”, o **primeiro tema**.

Segundo a direção do Sistema de Bibliotecas, criou-se um programa de educação de usuários, adotado em todas as suas bibliotecas, cujos bibliotecários possuem autonomia para o

desenvolvimento das atividades propostas, e que são organizadas conforme calendário elaborado pelo próprio setor.

De acordo com um dos entrevistados: “nem sempre é possível seguir à risca o calendário, mas as ações são realizadas, ainda que em períodos diferentes, pois a prioridade é atender à demanda por treinamentos, que nem sempre coincidem com os propostos pela direção. O objetivo é atender a comunidade acadêmica conforme a necessidade”. Contudo, outras bibliotecas do mesmo sistema não desenvolvem atividades educacionais, o que indica que as ações não são desenvolvidas de modo igualitário no conjunto das bibliotecas do referido sistema.

No **segundo tema**, mapeiam-se as ações educacionais efetuadas, que se sintetizam no Quadro 14.

Quadro 14 – Ações educacionais (Biblioteca 1)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Orientação para o uso das Normas de Trabalhos Acadêmicos (ABNT); Instrução sobre plágio na academia.
Normalização para Submissão de Artigos em Revistas Internacionais	Essa ação visa a colaborar para a internacionalização da pesquisa.
Treinamento Evernote (Plataforma organizacional para anotações)	Essa plataforma pode ser utilizada como diário de campo eletrônico e instrumento de coleta de dados.
Treinamento de Gerenciadores de Referências- Mendeley	Ferramentas digitais para auxiliar na organização de referências.
Treinamento em <i>Software</i> de Biblioteca	O público-alvo é composto por alunos do curso de Biblioteconomia
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Treinamentos com foco na prática de busca no Portal de Periódicos da Capes.
Videoaulas	Surgiram da demanda de usuários que não dispunham de tempo para participar dos treinamentos presenciais. Temáticas baseadas nas dúvidas dos usuários.
<i>Podcast</i>	Assuntos abordados: preservação do acervo, <i>curriculum lattes</i> , acessibilidade, Ciência aberta, ORCID, construção de infográficos, depoimento sobre eventos realizados pela biblioteca
<i>Podcast</i>	Aborda temática LGBT
<i>Memes</i>	São utilizados como modo de instruir os usuários inseridos na Era tecnológica, alertando-os para a maneira correta de

	utilizar os serviços da biblioteca
Semana de Metodologia e Produção Científica	O evento já contemplou palestras sobre: ética, escrita acadêmica
Semana de Metodologia e Produção Científica	Metodologia para pesquisa em gênero e diversidade sexual
Redes Sociais	São utilizadas redes sociais como <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> e <i>Twitter</i> , o que tem permitido uma interação com os usuários no contexto tecnológico na qual a sociedade está inserida
Treinamento Currículo <i>Lattes</i>	Orientação para a criação e preenchimento do currículo <i>Lattes</i>
Semana Cultural Africana	Ações de conscientização para a cultura negra

Fonte: Dados da pesquisa.

O **terceiro tema** da entrevista, de natureza quantitativa, investiga e revela a quantidade de ações ofertadas por ano. Conforme os dados do relatório do Setor de Educação de Usuários, no ano de 2019, realizaram-se 46 eventos, nos quais foram atendidas 1.859 pessoas.

O **quarto tema** investiga o planejamento das mesmas ações educativas. Nesta biblioteca, as atividades são planejadas pela equipe do serviço de referência, composta por quatro bibliotecários, que atuam em conformidade com a demanda dos usuários e o programa de educação de usuários disponibilizado pela direção do sistema de bibliotecas.

Na Biblioteca 1, a demanda por treinamento é crescente, apesar de nem sempre ter sido assim. O aumento da demanda é fruto de trabalho de divulgação dos treinamentos em colaboração com o corpo docente da instituição.

Os treinamentos correspondem à maioria das ações educacionais oferecidas à comunidade acadêmica, tais como o uso do Portal de Periódicos da Capes², das normas de trabalhos acadêmicos da ABNT, ou ainda para a confecção do Currículo Lattes³, acompanhando a tendência geral das bibliotecas universitárias brasileiras (Figura 10).

² O Portal de Periódicos da Capes é a principal ferramenta governamental para o oferecimento de informação científica do Brasil, contendo produção científica nacional e internacional. Apresenta mais 45 mil periódicos de texto completo, bases referenciais, patentes, enciclopédias, obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual (CAPES, 2020).

³ O currículo *Lattes* é ferramenta de registro de informações sobre toda a atuação de estudantes e pesquisadores do Brasil. A relevância desse tipo de treinamento pode ser medida pelo fato de que a maior parte das instituições de fomento e universidades utilizam essa plataforma digital “por sua riqueza de informações e sua crescente confiabilidade e abrangência, se tornou elemento indispensável e compulsório à análise de mérito e competência dos pleitos de financiamentos na área de ciência e tecnologia” (CNPQ, 2020, p.1).

Figura 10 – Oficina de Currículo Lattes



Fonte: Dados da pesquisa.

Foram relatadas dificuldades da biblioteca em incluir parte dos cursos de graduação, autônomos no desenvolvimento das suas atividades, que desconheciam os serviços e treinamentos oferecidos pela biblioteca. Atualmente, os bibliotecários tornaram-se parceiros em variados projetos dos referidos cursos.

O **quinto tema** aborda a percepção do bibliotecário sobre a responsabilidade social, por meio da prática educacional. Um dos entrevistados relaciona a sua responsabilidade social ao fato de estar em uma instituição pública. Cita, como exemplo, a Semana de Metodologia, evento também estendido à comunidade externa da instituição, que a considera uma ação social, já que auxilia instituições carentes com doação de alimentos e produtos plásticos para reciclagem, originados da inscrição dos participantes.

Sobre a responsabilidade social em capacitar o usuário para a utilização de informação específica, os entrevistados informaram que, nessa Semana de Metodologia, um bibliotecário apresentou a sua recém defendida dissertação sobre a temática LGBT, em que se relaciona a vulnerabilidade de minorias, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação.

Outras ações sobre a população LGBT são realizadas por meio de *podcast*. No episódio 04/2020, o bibliotecário indaga como a Biblioteconomia aborda a temática de gênero, com recorte para a comunidade LGBTQ+. No entanto, ele afirma que o assunto é tratado de modo isolado e com pouca frequência, apesar desse grupo apresentar demanda informacional oportuna, devendo o bibliotecário conhecer essa nova faceta de inclusão social da diversidade da sexualidade humana da sua atuação profissional.

Além do *podcast* sobre comunidade LGBTQ+ e Biblioteconomia, cujo pôster está apresentado na (Figura 11), a ação divulga um e-book sobre a mesma temática, disponibilizado de forma gratuita.

Figura 11 – Podcast sobre comunidade LGBTQI+



Fonte: Dados da pesquisa.

Temáticas sobre outros grupos em condições vulneráveis estão nos planos de ações para o ano de 2020, tal como a população negra e o racismo. Esta última foi motivada por um episódio racista ocorrido em 2019 na universidade em estudo, já mencionado no referencial teórico desta pesquisa. O entrevistado referiu que a biblioteca já realizou exposição afro e recebeu visita de indígenas.

A representatividade da população negra é considerada importante e deve avançar, sobretudo pela “atual conjuntura política do país que não está favorável, e enfatizam a importância de lutar inclusive para garantir as conquistas, uma vez que a biblioteca é um espaço plural e democrático”.

Na Semana Cultural Africana, que ocorreu no ano de 2018, o tema foi "África Brasil, elos eternos". A Biblioteca 1, conforme registros fotográficos abaixo, realizou exposição de livros temáticos (Figuras 12 e 13).

Figura 12 – III Semana Cultural Africana



Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 13 – Exposição Semana Cultural Africana



Fonte: Dados da pesquisa.

O **sexto tema** indaga como a instituição oferece infraestrutura adequada para a realização de ações de educação de usuários/competências em informação e, conseqüentemente, a consecução de sua responsabilidade social. Um dos bibliotecários relata que a biblioteca possui um laboratório específico para os treinamentos, sem, contudo, possuir apoio técnico para o manuseio das tecnologias da informação disponíveis. Destaca ainda o

fato de o trabalho ser realizado em período fora do expediente normal na biblioteca, como no caso das videoaulas.

Foi relatado ainda que o balcão de atendimento da biblioteca não possui acessibilidade para pessoas com deficiência, como cadeirantes e pessoas de baixa estatura, embora exista, desde o ano de 2018, uma seção de atendimento a pessoas com deficiência.

O **sétimo e último tema** abordou os modos de avaliação, como ocorre o *feedback* das ações de educação de usuários/competência em informação. O entrevistado afirma que “após um treinamento, um docente disse que não sabia que o bibliotecário fazia isso” (se referindo a um treinamento de base de dados). Segundo ele, esse fato demonstra que os treinamentos oferecem uma oportunidade de o bibliotecário divulgar a importância da sua profissão. Ele acredita que seria relevante uma disciplina de didática na graduação, durante a formação acadêmica do bibliotecário, já que muitos deles efetuam treinamentos. Em cada evento, os usuários realizam avaliação em formulário, outros deixam ainda depoimentos em formato *podcast* ou nas redes sociais.

7.2 Biblioteca 2

A segunda biblioteca investigada faz parte do mesmo Sistema de Bibliotecas da Biblioteca 1, especializada em Ciência e Tecnologia. O entrevistado é um bibliotecário do setor de “Atendimento ao Leitor”. Sobre o **primeiro tema**, a existência de programas/ações de educação de usuários ou competência em informação, informou a inexistência de um programa formal. Explicou que as ações ocorrem esporadicamente, ao longo do ano, como os treinamentos para o uso do Portal de Periódicos da Capes e das normas de trabalhos acadêmicos.

O conteúdo das ações educativas da biblioteca foi apresentado no **segundo tema**, sintetizado no Quadro 15, que se segue.

Quadro 15 – Ações educacionais (Biblioteca 2)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Orientação no uso das Normas de Trabalhos Acadêmicos (ABNT); sensibilizar o usuário para questões éticas.
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Treinamentos com foco na prática de busca no Portal de Periódicos da Capes.

Campanha Outubro Rosa	Alerta para prevenir o câncer de mama e a solidariedade para doação de sangue. Parceria com o centro de hematologia e hemoterapia.
Vacinação	A informação como questão de saúde pública. Em tempos de desinformação, essa ação é de grande relevância para a comunidade acadêmica e comunidade externa. Parceria com postos de saúde para vacinação
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	Divulgar projetos em Ciência e Tecnologia. Em parceria com cursos e pessoas especialistas nas suas áreas de atuação, a biblioteca ofereceu os seguintes cursos: a) Oficina de massas frescas e molhos, em parceria com o projeto de extensão Gastronomia Social; b) Palestra sobre educação financeira familiar; e c) Palestra sobre cálculo diferencial e integral: para quem não gosta, mas precisa!
Semana da Consciência Negra	Divulgação da cultura afro (tranças, comidas típicas).
Cine Clube do Papoco	Viabiliza o acesso às artes para a comunidade externa (comunidade do Papoco)
Arte na Biblioteca	Lançamento de livros, apresentação teatral, palestras etc. Já foram abordados temas sobre feminismo e homofobia.
Como Desenvolver Projeto para Pós-graduação	Capacitação na delimitação de tema e demais fases do planejamento de pesquisas; os interesses de pesquisas são estimulados de acordo com as problemáticas sociais observadas na atualidade.
Projeto Livros Livres	Incentivo à leitura, cultura e arte. Os livros são deixados na frente da biblioteca, disponíveis para serem levados pelos usuários, sem a necessidade de realizar o procedimento formal de empréstimo. São solicitadas doações de livros.

Fonte: Elaboração própria

Os dados estatísticos/quantitativos das ações educativas correspondem ao **terceiro tema** da entrevista. Segundo o entrevistado, no ano de 2019, realizaram-se 79 eventos, nos quais participaram 2.651 usuários.

Já o **quarto tema** investigou os modos de realização de planejamento das ações educativas da biblioteca. Nesta instituição, as atividades são elaboradas a partir do planejamento anual, em conjunto com a direção, em que os setores apresentam as propostas e elaboram uma planilha com datas previstas. Outras ações podem ser inseridas ao longo do ano, sendo o quesito custo financeiro um dos principais critérios estabelecidos para que a ação se concretize. Além disso, ao longo do ano, várias editoras oferecem treinamentos em suas

bases de dados. O entrevistado observou ainda um aumento anual de 10% de participação dos estudantes nos treinamentos de normalização.

O **quinto tema** investigou como os bibliotecários percebem a sua responsabilidade social, por meio das atividades educativas da biblioteca. Para o entrevistado, “a responsabilidade social resultante das ações é caracterizada por humanidade, respeito ao próximo, igualdade de oportunidade de capacitação por atenderem não apenas a comunidade acadêmica”. É o caso do Projeto Descobrimo a Biblioteca, que orienta o uso de espaços e serviços da biblioteca, em que a multa é utilizada para conscientizar os usuários atrasados na entrega dos seus materiais de que há outras pessoas que necessitam utilizá-los, e que estas não possuem condições financeiras para fazer cópias (modo de acesso possível, quando a obra não está na biblioteca). Ainda foram enumeradas outras ações, como na área da Saúde, em que a Biblioteca 2 trabalhou sobre a importância de tomar vacinas e doar sangue (Figuras 14 e 15).

Figura 14 – Doação de sangue



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 15 – Doação de sangue na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Em parceria com o Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, a Biblioteca 2 torna-se ponto de oferta de informações e de coleta de sangue por meio da unidade móvel do hemocentro. Já com os postos de saúde, os funcionários da Biblioteca 2 vacinam e instruem a comunidade acadêmica considerando-se o amplo contexto de desinformação (informações tendenciosas ou errôneas), em que está inserida a sociedade contemporânea.

Outro exemplo de ação educacional foi a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia (SNCT), na qual ocorreram 1) uma oficina de massas frescas e molhos, em parceria com o projeto de extensão Gastronomia Social (Figura 16); 2) uma palestra sobre Educação financeira familiar (Figura 17); 3) uma palestra sobre “Cálculo Diferencial e Integral: para quem não gosta, mas precisa!”.

Figura 16 – Oficina de massas frescas e molhos



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 17 – Palestra sobre educação financeira



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

O incentivo à leitura também faz parte da responsabilidade social desta biblioteca. O Projeto Livros Livres chama a atenção da comunidade acadêmica para a não necessidade dos usuários de procederem o empréstimo formal para terem posse dos livros (Figuras 18 e 19).

Figura 18 – Projeto livros livres



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 19 – Ponto de leitura



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

A essas atividades acrescentam-se ainda as apresentações teatrais, as quais, na percepção do entrevistado, caracterizam a biblioteca como espaço de expressão cultural. Uma peça teatral sobre a morte de uma travesti, brutalmente assassinada na cidade de Fortaleza-CE, resultou em denúncias contra a biblioteca na ouvidoria da universidade. O argumento dos denunciadores revela que o preconceito contra LGBTQI+ ainda é enraizado em parte da sociedade brasileira.

Outra iniciativa de combate ao preconceito e intolerância racial foi a Semana da Consciência Negra, na qual realizou-se oficina de turbante⁴, conforme Figura 20, abaixo.

Figura 20 – Dia Nacional da Consciência Negra

**DIA NACIONAL DA CONSCIÊNCIA
NEGRA NA BIBLIOTECA**



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

A propósito do **sexto tema**, o entrevistado informou que a infraestrutura de recursos humanos é um dos principais problemas para a realização de ações de educação de usuários/competência em informação. Ele considera a gestão de distribuição de tarefas deficiente, pois a biblioteca tem 4 bibliotecários de atendimento ao leitor, que atendem 40 cursos de graduação e ainda os cursos das bibliotecas setoriais. Se as bibliotecas setoriais fossem absorvidas pela biblioteca central, mais bibliotecários poderiam colaborar no setor de atendimento, concentrando acervo e mão de obra. Pôs em relevo sua preocupação quanto à

⁴ Para além de acessório, o turbante chegou ao Brasil por influência de escravos, sendo utilizado, inicialmente, por baianas e religiosos/as de terreiros de candomblé. Seu uso expressa também uma forma de resistência contra preconceitos, discriminação e estereótipos existentes. O turbante pode ser usado por mulheres, homens, crianças e idosos. Diferentemente de outros acessórios, carrega em si um marco de identificação da cultura negra (SANTOS; SANTANA; SILVA, 2017, p. 122).

entrada de novos bibliotecários no sistema bibliotecário, em um cenário político que não favorece a entrada de novos servidores.

Por último, verifica-se que, para concretizar o **sétimo tema**, o *feedback* das ações de educação de usuários/competência em informação, após os eventos, são distribuídos questionários avaliativos, os quais são analisados pelo *staff* da biblioteca.

7.3 Biblioteca 3

A Biblioteca 3 é parte integrante de um sistema de bibliotecas de universidade tradicional, que oferece cerca de 20 cursos de graduação no interior do Estado do Ceará. É a biblioteca central, na qual um bibliotecário responsável desenvolve ações educativas para os seus usuários. O entrevistado informou que a biblioteca não possui um programa formal para realização das atividades relacionadas à educação de usuários e/ou competências em informação (**primeiro tema**), embora haja planejamento de ações ao início de cada ano, cujas ações (**segundo tema**) estão apresentadas no Quadro 16.

Quadro 16 – Ações educacionais (Biblioteca 3)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Apresentação da Biblioteca para Calouros	Oportunidade para apresentar a equipe da biblioteca e divulgar os serviços oferecidos. Iniciativa relevante já que muitos alunos não tiveram experiências com bibliotecas durante o ensino fundamental e médio.
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Alerta para os aspectos éticos da pesquisa
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Orientação para a busca de informação em base de dados especializadas. Incentiva-se à pesquisa.
Semana do Livro e da Biblioteca	O evento oferta cursos como de Libras, que visa a contribuir para a acessibilidade das pessoas com deficiência.
Lançamento de Livros	Evento aberto ao público e que incentiva à leitura.
Campanha Outubro Rosa	Divulgação de informações para prevenir o câncer de mama. Parceria com cursos da área da saúde.

Campanha Novembro Azul	Divulgação de informações para prevenir o câncer de próstata. Parceria com cursos da área da saúde.
Campanha Setembro Amarelo	Alerta para prevenir o suicídio. Mensagens de apoio à vida são colocadas nas estantes.
Evento do Dia Internacional da Mulher	A ação apresenta mulheres com destaque regional. O objetivo é mostrar a visibilidade da mulher. O evento (exposição e palestras) realiza parceria de instituições como o SESC.
Clube da Leitura	O evento é destinado à comunidade interna e externa. Debates sobre temáticas específicas.
Livros Livres	A ação incentiva à leitura (os livros são deixados em caixas na porta da biblioteca). Não há necessidade da realização de empréstimo formal para ter a posse do livro.
Evento do Dia do Bibliotecário	O evento é aberto para a comunidade externa. É uma maneira de divulgar a profissão do bibliotecário.
Projeto de Sustentabilidade.	Alerta para o cumprimento da agenda 21. Conscientização para a redução de uso de produtos plásticos.

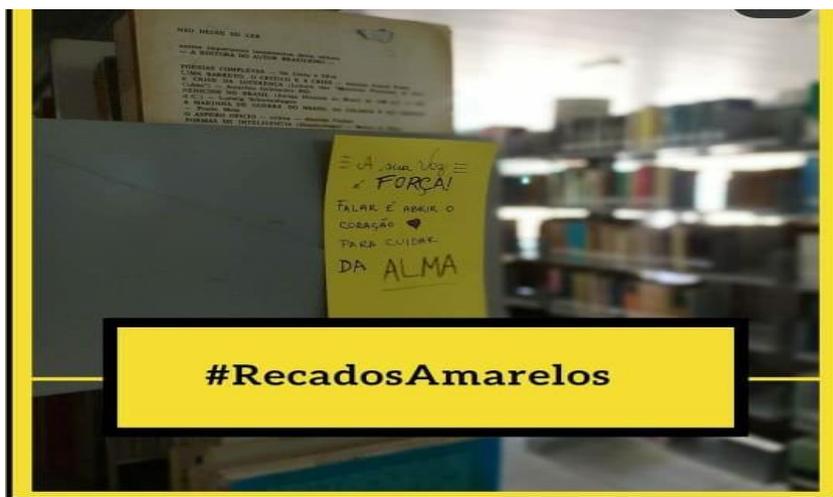
Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

A quantidade de ações realizadas ao longo do ano, assunto tratado no **terceiro tema**, era desconhecida pelo entrevistado. Sobre o próximo tópico, relativo aos modos de planejamento de ações educativas, **quarto tema**, a biblioteca realiza planejamento anual, fruto do trabalho conjunto de 6 bibliotecários.

Aos olhos do entrevistado, as atividades desenvolvidas contribuem para o exercício da responsabilidade social (**quinto tema**), principalmente pelo incentivo às pesquisas científicas. Outro aspecto de uma postura socialmente responsável é a realização de levantamento de livros com temáticas LGBT, como forma de divulgar a literatura disponível sobre o assunto. No projeto Clube do leitor, abordam-se algumas temáticas, como o racismo, a violência contra a mulher e a homofobia, sempre associadas ao livro escolhido para o debate.

Além dessas atividades, o entrevistado indicou ainda a Campanha Setembro Amarelo (Figura 21) e os projetos de incentivo a leituras (Projeto Livros Livres, Clube da Leitura, e Palestra sobre o Desenvolvimento e a Agenda 2030).

Figura 21 – Setembro Amarelo na Biblioteca 3



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

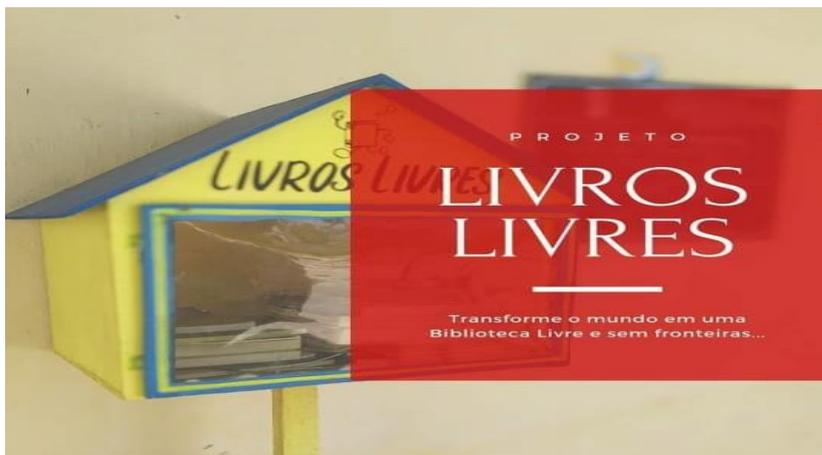
Nas Figuras 22, 23 e 24, encontra-se o pôster de divulgação e de chamada à participação do Clube da Leitura.

Figura 22 – Clube de leitura



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 23 – Projeto livros livres



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 24 – Dia dos namorados



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Nota: Ação contextualizada do Projeto Livros Livres, em comemoração ao Dia dos Namorados.

Na Figura 25, apresenta-se o cartaz elaborado pelas bibliotecárias da Biblioteca 3 para divulgar o evento sobre Agenda 2030, também promovido pela ação Clube da Leitura (Figura 25).

Figura 25 - Bibliotecas para desenvolvimento da Agenda 2030

**BIBLIOTECAS DA UVA PARA
O DESENVOLVIMENTO E A
AGENDA 2030**

23/10

9h

- **Café Literário**
- **Encontro inaugural do CLUBE DA LEITURA**

18h30min

- **Feirinha de Artesanato e Cactos**
- **Banda Sinopsia**

Logos: Sistema Bibliotecário, GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, and the state coat of arms.

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quanto ao **sexto tema**, a infraestrutura disponível para a realização das atividades educacionais, o entrevistado relatou que a falta de recursos financeiros impede o desenvolvimento das ações de forma plena. Por último, sobre o modo como os bibliotecários percebem o *feedback* dos usuários que participam das ações educativas, **sétimo tema**, efetua-se por meio das redes sociais, por meio de enquetes a serem respondidas após os eventos. De modo geral, as respostas são positivas.

7.4 Biblioteca 4

Esta biblioteca pertence a uma das mais novas instituições de ensino superior público do Estado do Ceará. O seu espaço físico, planejado para ser uma sala de aula, é uma das justificativas do entrevistado para a inexistência de um programa de educação de usuários/ou competências em informação (**primeiro tema**). Por outro lado, a intenção de criar esse tipo de programa está em pauta na atual gestão do sistema de bibliotecas. As ações educacionais, quando ocorrem, são de modo informal e não contínuo.

A natureza qualitativa das ações concretizadas (**segundo tema**) é exposta no Quadro 17, que se segue.

Quadro 17 – Ações educacionais (Biblioteca 4)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Apresentação da Biblioteca no Seminário de Ambientação Acadêmica para Calouros	Essa ação permite que os alunos ingressantes na universidade conheçam os serviços da biblioteca.
Visita Guiada	Oportunidade para o usuário conhecer o espaço físico da biblioteca e ter contato com as principais fontes de informações.
Treinamento de Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Ocorre dentro do contexto das disciplinas. É solicitada pelos docentes e em eventos da semana universitária. Orientação e incentivo à produção científica.
Treinamento em Bases de Dados	Efetua-se no contexto das disciplinas. É solicitada pelos docentes e em eventos da semana universitária.
Dia do Bibliotecário	Divulgação da profissão do bibliotecário por meio de palestras.
Semana do Livro e da Biblioteca	Palestras, lançamento de livros. Traz visibilidade à biblioteca; ressalta a importância do livro e da leitura.
Exposição Era do Conhecimento	Resgate histórico sobre o registro do conhecimento. Moldes produzidos por um artesão local de pergaminho, papiro etc., exemplificam a evolução do suporte do livro. O evento foi aberto para a comunidade externa e algumas escolas locais levaram alunos para conhecer a exposição.
Dia Internacional da Mulher	Alusão à data e convite aos usuários para refletir sobre o papel da mulher na sociedade atual. Distribuíram-se chocolates e mensagens sobre a data
Roda de Conversa sobre Acessibilidade	Mediada por pessoa com deficiência visual. Conscientização sobre a necessidade da acessibilidade como meio de inclusão social.
Campanha Outubro Rosa	Palestras sobre como prevenir o câncer de mama, em parceria com cursos da área da saúde.

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Sobre a natureza quantitativa da realização dos eventos educacionais (**terceiro tema**), permitiu conhecer as dificuldades para realização de ações educativas, cuja média anual de ações é entre três e seis. Essas ações não ocorrem de modo planejado (**quarto tema**), fato justificado pelo entrevistado devido ao número reduzido de profissionais bibliotecários.

Sobre o resultado dessas ações e o alcance da responsabilidade social da biblioteca (**quinto tema**), o entrevistado relatou que os bibliotecários já solicitaram doações de roupas e calçados para as pessoas carentes da comunidade. Relatou ainda a educação dos usuários para a preservação do bem comum.

Outras iniciativas de interesse foram a Campanha Outubro Rosa e as Apresentações Culturais. A primeira contribui com a campanha mundial para a conscientização sobre a importância de prevenir o câncer de mama, cuja informação tem um papel preponderante para alertar sobre possíveis sintomas e contribuir para um diagnóstico precoce. Além da decoração da biblioteca com a cor rosa, alguns laços da mesma cor foram distribuídos durante o mês de outubro. Ocorreram também palestras sobre a temática, como a ilustrada na Figura 26, a seguir.

Figura 26 – Campanha outubro rosa



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

As apresentações culturais representam o compromisso da biblioteca com a valorização da cultura, como na Figura 27, que apresenta uma ação sobre literatura de cordel.

Figura 27 – Apresentação de cordel



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Em continuidade, o **sexto tema** investigou a infraestrutura disponível para a realização das atividades referidas. O entrevistado esclareceu algumas dificuldades encontradas para a sua concretização, como a falta de espaço adequado (baseado no tamanho de salas de aula) e o número reduzido de profissionais na biblioteca. De fato, só há um bibliotecário em cada Unidade/Biblioteca, responsável por todas as atividades do setor. Por último, o modo como os bibliotecários avaliam as poucas ações educativas relatadas (**sétimo tema**) ocorre por meio de caixa de sugestão.

7.5 Biblioteca 5

A Biblioteca 5 é uma unidade de informação central, parte de um sistema de bibliotecas. Participaram da entrevista 3 bibliotecários dos setores de processamento técnico, direção e referência, respectivamente. Sobre o **primeiro tema**, que trata da existência de programa de educação de usuários ou competências em informação, um entrevistado informou que, apesar da importância das ações educativas, poucas são efetuadas na unidade de informação, motivado pela falta de pessoal. Alternativamente, colocou-se um *banner* com orientações sobre o processo de circulação (empréstimo, devolução, renovação, reserva e

multa). A natureza qualitativa das atividades desenvolvidas, o **segundo tema**, expõe-se no Quadro 18.

Quadro 18 – Ações educacionais (Biblioteca 5)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Visita Guiada	A ação permite que os alunos ingressantes da universidade tenham uma noção sobre os serviços da biblioteca. É também uma oportunidade para convidar os estudantes a conhecerem essa unidade de informação e a serem autônomos no processo de busca por informação.
Exposições	Geralmente sobre algum artista e por ocasião de datas comemorativas. Objetiva o resgate histórico e incentivo à valorização da memória.
Bibliocine	Exibição de filmes indicados pelos docentes.
Semana do Livro e da Biblioteca	Palestras sobre temáticas, como o primeiro emprego.
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Treinamento em processo de busca na principal plataforma de acesso à informação científica brasileira.
Treinamento Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Treinamento para o uso das normas de trabalhos de documentação (ABNT).
São João	Visa a contribuir para a manutenção da tradição cultural regional.

Fonte: Elaboração própria.

Desconhece-se o número de atividades efetuadas ao longo do período de um ano (**terceiro tema**). Sobre o modo de como as ações educativas são planejadas (**quarto tema**), o entrevistado informou que, ao início de cada semestre, os bibliotecários propõem datas para ofertar o Treinamento do Portal de Periódicos da Capes e a Normalização. Outras ações são realizadas de maneira informal.

Sobre a percepção da biblioteca acerca das ações educativas como modo de alcance da responsabilidade social bibliotecária (**quinto tema**), esta ocorre pelo prisma da infraestrutura física, pensada para atender às necessidades de pessoas com deficiência. Destacou-se o fato de a biblioteca possuir rampas e elevador (embora sem funcionamento há muitos anos); disponibilizar uma impressora braile e um computador com leitor de tela; e de realizar cursos de libras. Sobre o tratamento de assuntos específicos, como ações educativas sobre a violência contra a mulher, a biblioteca não as realiza, uma vez que o laboratório da

universidade já está a cargo de tais ações. Para a bibliotecária do setor de referência, ela deveria ter mais integração com outros setores da universidade, de modo a participar de ações culturais mais amplas.

Sobre a infraestrutura disponível para a realização das ações educativas (**sexto tema**), retomou-se mais uma vez o fato de que a instituição dispõe de poucos bibliotecários, pelo que as ações de educação de usuários/competência em informação não são realizadas de modo apropriado. Por último (**sétimo tema**), o modo como a biblioteca recebe *feedback* dos participantes das poucas ações realizadas ocorre de maneira informal, após os eventos.

7.6 Biblioteca 6

A biblioteca B6 faz parte de uma universidade tradicional cearense, situada no interior do Estado, que, apesar dos seus 18 cursos apenas na graduação, só possui um bibliotecário. A escassez de profissionais bibliotecários é um dos motivos pelos quais ela não possui programa de educação de usuários/competências em informação (**primeiro tema**). As iniciativas educacionais são raras. No Quadro 19, resume-se as ações e respectivo conteúdo desenvolvidos nesta unidade de informação (**segundo tema**).

Quadro 19 – Ações educacionais (Biblioteca 6)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Visita Guiada para Calouros	Orientações para os calouros.
Visita Guiada para Alunos de Escolas Públicas	Orientações para alunos das escolas públicas.
Carnaval	Esclarecimentos sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis e distribuição de preservativos.
Outubro Rosa	Distribuição de fitas na cor rosa. Conscientização para a prevenção ao câncer de mama.
Novembro Azul	Orientações para Saúde Masculina. Distribuição de materiais informativos e preservativos.
Semana do Livro e da Biblioteca	Distribuição de chocolate e <i>folder</i> de literatura.

Fonte: Elaboração própria.

A biblioteca efetuou 6 ações, as quais correspondem ao **terceiro tema** em estudo. E não há planejamento das ações educacionais, por várias razões, a saber, a falta de tempo, a falta de infraestrutura física, a escassez de equipamentos e, sobretudo, os recursos humanos reduzidos (**quarto tema**).

Sobre o **quinto tema**, investiga a percepção do bibliotecário sobre as ações educativas como meio de alcance da responsabilidade social da biblioteca.

O entrevistado acredita que a unidade de informação oferece benefícios para além da comunidade acadêmica, disponibilizando o seu espaço físico para usuários internos e externos. O mesmo interlocutor indicou ainda as ações da Semana Nacional do Livro e da Biblioteca e o Outubro Rosa, já conhecidas em outras bibliotecas desta pesquisa, ilustradas pelas (Figuras 28, 29 e 30).

Figura 28 – Semana Nacional do Livro e da Biblioteca



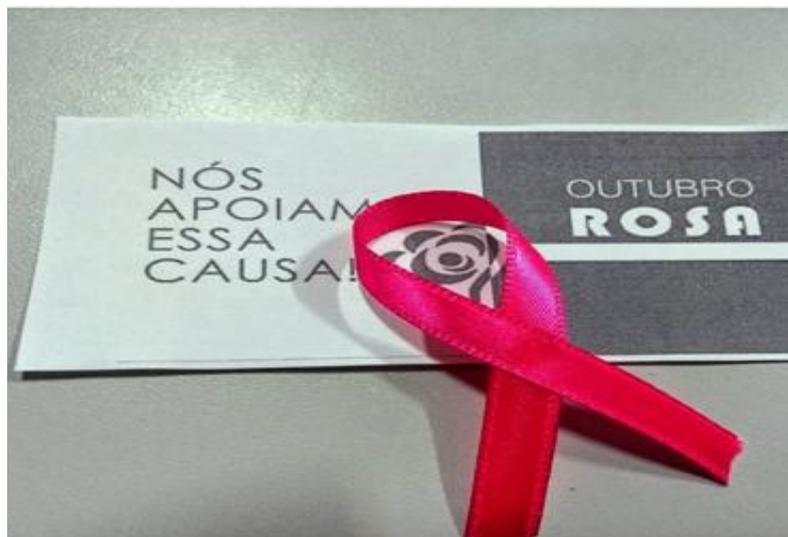
Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 29 – Semana Nacional do Livro e da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 30 – Outubro Rosa



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Sobre a situação da infraestrutura para o desenvolvimento de ações educativas da biblioteca (**sexto tema**), além da já conhecida carência de profissionais e demais recursos necessários, o entrevistado acredita que “a biblioteca universitária precisa ser atuante e tem o dever de levar informação sobre temáticas como racismo, homofobia, violência contra a mulher. Tenho interesse de trabalhar essas temáticas, mas também tenho receio, pois isso causaria incômodo para alguns usuários”.

Sobre as formas de avaliação *feedback* (**sétimo tema**), o entrevistado informou que as raras ações efetuadas são sempre bem acolhidas e nelas participam usuários de distintas classes etárias.

7.7 Biblioteca 7

A Biblioteca B7 faz parte de um sistema bibliotecário e possui acervo especializado em Medicina. O quadro de funcionários da biblioteca é composto por um bibliotecário e dois auxiliares. Sobre o **primeiro tema** proposto, o entrevistado informou não haver programa formal para educação de usuários/competência em informação, embora o sistema de bibliotecas pretenda elaborar uma proposta nesse sentido (Quadro 20).

Quadro 20 – Ações educacionais (Biblioteca 7)

AÇÃO	BENEFÍCIOS/IMPACTO SOCIAL
Apresentação da Biblioteca aos Calouros	Introdução dos calouros aos serviços da biblioteca.
Apresentação de Bases de Dados Específicas da Área da Saúde	Uso de bases de dados especializadas.
Oficinas sobre o Portal de Periódicos da Capes	Uso do Portal de Periódicos
Oficina de Normalização	Uso de Normas de Trabalhos Acadêmicos.
Outubro Rosa	Distribuição de laços rosas e de jornal com matéria sobre câncer de mama, este elaborado por um docente da faculdade.
Setembro Amarelo	Exposição de livros e artigos com temática sobre o suicídio
Novembro Azul	Exposição de livros sobre o câncer de próstata.

Fonte: Elaboração própria.

O **terceiro tema**, isto é, a frequência da realização das atividades educativas, corresponde, em média, a 10 ações por ano (Figuras 31 e 32), cujo planejamento (**quarto tema**) se organiza conforme a entrada de alunos novos.

O modo como o pesquisado percebe as ações educativas como meio de alcance da responsabilidade social da biblioteca (**quinto tema**) está presente nas ações que tentam envolver a comunidade externa, como no caso da campanha do Outubro Rosa, na qual se distribuíram *folders* sobre o câncer de mama nos estabelecimentos comerciais da cidade. Sobre outras temáticas de responsabilidade social, o mesmo interlocutor acredita ser interessante abordar assuntos como a xenofobia, já que a universidade recebe alunos de outros países.

Figura 31 – Apresentação dos serviços da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 32 – Outubro Rosa



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Sobre a infraestrutura para a realização das ações (**sexto tema**), destacou-se a falta de recursos humanos e de infraestrutura para o exercício pleno da função educacional da biblioteca. Por último, como modo avaliativo das ações realizadas (**sétimo tema**), o entrevistado informou a existência de uma conversa para avaliação da atividade.

7.8 Síntese da natureza das ações educativas

Com exceção das Bibliotecas 1 e 2, o conjunto de 5 bibliotecas universitárias promove atividades educacionais de modo informal, esporádico, relevante para o efetivo funcionamento dos serviços bibliotecários ofertados. O planejamento, a sistematização e a formalização são essenciais para o exercício da função educacional, seja na “educação de usuários”, seja nas “competências em informação” (*information literacy*).

A não formalização (improvisação, falta de registros formais, oferta irregular) da ação educacional das bibliotecas pesquisadas consiste na primeira limitação identificada para o alcance da responsabilidade social bibliotecária em instruir para o uso adequado das fontes de informação da biblioteca e para o desenvolvimento de habilidades informacionais a utilizar ao longo da vida, em outros contextos.

Observa-se que os termos “educação de usuários” e “competências em informação” são usados de forma arbitrária, embora predomine o primeiro. Esse desajuste terminológico sugere desconhecimento da diferença entre esses dois conceitos e definições, que sendo próximos, não são, contudo, sinônimos. Em nível estratégico, os diretores das bibliotecas e os responsáveis por setores de educação de usuários devem conhecer as diferenças assinaladas e promover formação sobre esses conteúdos, destinada a todos os componentes dos sistemas bibliotecários a seu cargo. Dessa forma, todos poderão exercer uma prática consciente das atividades formativas de educação de usuários e de competência de informação, elucidar os usuários e fazer investigação a esse respeito.

A “educação de usuários” e as “competências em informação”, os conceitos base da presente tese, possuem implicações distintas nos processos de busca e de uso de informação. Aharony (2010, grifo nosso) aprofunda esse tema, explicando que:

Sundin (2005) afirma que nas primeiras produções sobre competências em informação [*information literacy*], o assunto era posto frequentemente à luz dos interesses dos bibliotecários, como grupo profissional, e que o conceito de competências em informação (posto como educação de usuário) era o interesse principal do campo da Biblioteconomia universitária. [...] Parece que o termo ‘competências em informação’ que fora utilizado na **literatura educacional em biblioteca como referência às atividades funcionais, tais como definir, localizar, acessar e avaliar informação** (Grassian and Kaplowitz, 2001; Spitzer *et al.*, 1998; Bruce, 1997; Behrens, 1994). **Essas funções são parte do processo de busca de informação.** Lloyd (2003), todavia, argumenta que as **competências em informação resultam de processo altamente complexo e sofisticado, que envolve processos cognitivos e habilidades operacionais dentro de um ambiente de informação.** Em adição, Rockman (2003) propõe que as competências em informação não é mais um assunto exclusivo das bibliotecas, considerando-as um assunto crítico para o século XXI. Ele afirma que esses estudantes, trabalhadores e

cidadãos que são aprendizes ao longo da vida e que somente os competentes em informação irão ter sucesso em nosso mundo multicultural.

Apesar de relacionadas, as ações de educação de usuários e de competências em informação possuem níveis de aplicação distintos, principalmente, no que se refere à atenção metodológica para garantir a busca e o acesso eficiente das fontes e o uso da informação, a partir da assimilação de conteúdo, de modo crítico. Enquanto a biblioteconomia tradicional, por meio da educação de usuários, tem-se dedicado à primeira das modalidades, a abordagem das competências em informação atende à instrução e aferição para o seu uso crítico.

O debate sobre a dicotomia suporte (físico ou virtual) *versus* conteúdo da informação permeia a história da profissão bibliotecária. Ortega (2002, p. 25, grifo nosso) explica que a crescente aceitação do objeto de trabalho e estudo do bibliotecário como informação (conteúdo, unidade socializada do conhecimento),⁵ em oposição ao seu suporte (foco em aspectos externos, ou formais), ressalta cada vez mais “[...] a **necessidade do envolvimento e domínio** [pelo profissional bibliotecário] **da natureza da informação de uma dada área (o que é distinto do domínio de fontes desta área)**.”

Rodrigues, Lima e Garcia (1998, p. 148, grifo nosso) preferem analisar o documento científico “[...] sob duas perspectivas: seu **conteúdo** e sua **forma**”. Já Demo (1992, grifo nosso) aborda essas mesmas dimensões como **qualidade política** e **qualidade formal**. A qualidade política está associada ao conteúdo (por exemplo, aos objetivos e ao contexto histórico em que é produzido). Já na qualidade formal, ressaltam-se as qualidades externas dos documentos, as quais são tradicionalmente objeto de trabalho dos profissionais bibliotecários. De modo genérico, eles são especialistas na estrutura lógica dos documentos, na manipulação de bibliografias, nos modos de citação, nas técnicas de coleta de dados, dos modos apropriados de apresentação das produções acadêmicas ante aos graus da Educação Formal, dentre outras qualidades.

A instrução dos usuários para o bom uso das fontes de informação das bibliotecas evoluiu para a necessidade de capacitar, em informação, pessoas inseridas nas mais variadas atividades humanas. Aferir a credibilidade e elaborar as melhores estratégias de busca em bases de dados e sistemas de informação, além de saber utilizar de modo crítico e ético as informações, são características da pessoa competente em informação. Tais capacidades, contudo, não são inatas, são aprendidas.

⁵ Considerada como base do surgimento da Ciência da Informação, fundamentada nos princípios da Documentação.

Para Walton e Cleland, (2017), as competências em informação, não limitadas ao contexto biblioteconômico, implicam no empoderamento da capacidade discursiva das pessoas, o que modifica as estruturas e relações de poder existentes. O mesmo autor reconhece que interferir e avaliar o uso (qualidade, estilo, tom) da informação (produção acadêmica, por exemplo), certamente, demonstra o nível de complexidade e sofisticação das competências em informação: uma prática alicerçada em processos cognitivos, metacognitivos, afetivos e sociais, tornando-a uma atividade cada vez menos individualizada (reduzida, bem definida em modelos teóricos baseados no contexto biblioteconômico) e mais social por natureza (WALTON; CLELAND, 2017).

Dando continuidade a essa discussão, Walton e Cleland (2017, p. 584) exemplificam os variados níveis como aprofundamento do discernimento da informação, em contexto acadêmico britânico:

- a) nível 1 (mais baixo): a pessoa tende a avaliar a informação em termos de quantidade, por exemplo, aferir a qualidade de um texto pela quantidade de referências;
- b) nível 2: a pessoa avalia a informação em termos de variedade das fontes, das referências;
- c) nível 3: a avaliação da informação pelos acadêmicos é baseada em tipos e qualidades das fontes, por exemplo, quando reconhecem que o uso de *websites* é menos recomendado do que livros e periódicos científicos. Essa constatação implica capacidade de aferir a qualidade da informação;
- d) nível 4: o estudante utiliza critérios específicos de avaliação, como referências relevantes e dão suporte à informação apresentada;
- e) nível 5 (o mais alto): tipicamente caracterizado como a capacidade de linkar referências para conteúdos ou conceitos específicos para fundamentar um argumento, por exemplo, o estudante avaliou, por meio das referências incluídas no documento, duas perspectivas teóricas opostas (ou de variados graus de evolução teóricos).

Outra competência em informação desejável para os acadêmicos é distinguir a qualidade (credibilidade) das fontes (conteúdo) da qualidade da eficiência dos motores de busca utilizados (CONNAWAY; DICKEY; RADFORD, 2011; KIM; SIN, 2011; SERAFIM; FREIRE, 2016; VAN DE VORD, 2010). Trata-se de um trabalho que, em muitos casos, extrapola a responsabilidade do bibliotecário em desenvolvê-lo sozinho. No contexto das bibliotecas pesquisadas, deve-se considerar ainda como fator que dificulta o desenvolvimento de competências em informação a formação e prática do profissional da biblioteca – generalista – e demais problemáticas políticas/estruturais das instituições de ensino cearenses.

Trabalhos colaborativos são a tendência para solucionar o “problema” da sua superficialidade ou generalidade ao abordar conteúdos de informação. Corrobora-se o que diz Ortega, a qual, em busca de determinar o objeto da Biblioteconomia, singulariza a área (inclusive quando do exercício do seu papel educacional):

[...]. Definir este objeto supõe, por exemplo, identificar o bibliotecário como especialista em tratamento e recuperação de informação médica, mas não especialista em Medicina. Ou ainda, implica a discriminação do bibliotecário como aquele que **domina e promove o ensino-aprendizagem da busca e seleção de informações para a assimilação de conteúdos, para a produção de textos e outras formas de expressão e para a formação de leitores** (distintamente do educador de Língua Portuguesa ou outra disciplina do currículo oficial de ensino) (ORTEGA, 2002, p. 5).

Portanto, o bibliotecário domina e promove o ensino-aprendizagem da busca e seleção de informações para a assimilação de conteúdos, produção de textos e outras formas de expressão, bem como para a formação de leitores, mesmo sem ser especialista em tais conteúdos, fato que não desmerece a profissão e não o impede de alcançar efetivamente o uso crítico de informações dos seus usuários, e, conseqüentemente, a sua responsabilidade social, sobretudo por meio de trabalhos colaborativos com docentes e demais especialistas em conteúdos. Nesse sentido, extrapolar o ensino das fontes e ousar a dinamização de conteúdos constitui um desafio contemporâneo dos profissionais de informação, e é um dos pilares do movimento alternativo pelas competências em informação.

Bibliotecários ministrando conteúdos especializados ou trabalhando cooperativamente com especialistas em conteúdo é um dos indicadores de bibliotecas para o desenvolvimento de competências em informação. Assim, de modo a **compreender a natureza das ações promovidas pelas bibliotecas pesquisadas, criaram-se duas categorias básicas**: a) *o processo de busca de informação* – ações clássicas da educação de usuários de bibliotecas; b) *o uso (conteúdo) de informação* – ações ministradas pelo bibliotecário, ou em colaboração com especialistas em conteúdo.

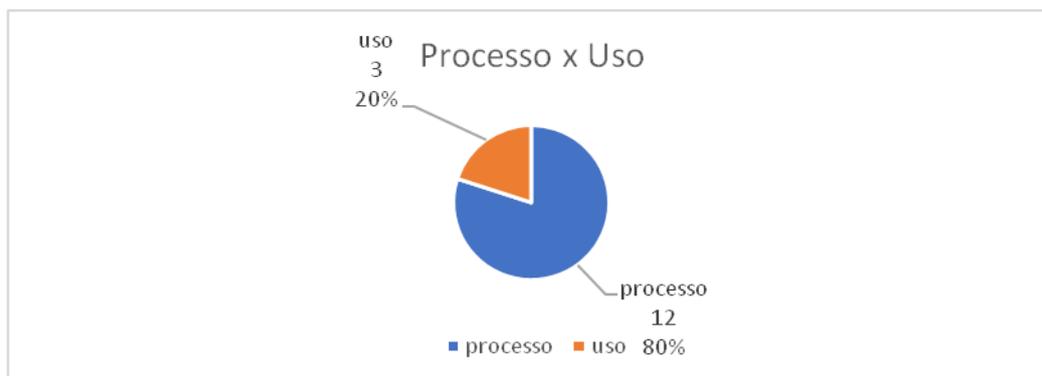
Conforme já fora esclarecido, a identificação das duas categorias não implica o antagonismo entre elas ou a maior importância de uma em relação à outra, já que ambas são fases interdependentes do processo de busca e uso de informação. Perceber tais nuances é extremamente relevante, na medida em que as ações que se estendem para o uso fornecem pistas para se perceber se o aprofundamento do trabalho educativo do bibliotecário está alinhado à noção contemporânea de competências em informação.

Assim, os dados que se demonstram a seguir representam um conjunto de ações em torno do *processo de busca de informação e de uso (conteúdo) de informação*, alicerçados por variadas realidades, que se diferenciam em nível de formalização, sistematização, infraestrutura tecnológica e recursos humanos, relatados na seção anterior (Quadros e Gráficos abaixo, na sequência).

Quadro 21 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 1)

Ação educacional	Natureza
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Processo de busca de informação
Normalização para submissão de artigos em revistas internacionais	Processo de busca de informação
Treinamento Evernote (Plataforma organizacional para anotações)	Processo de busca de informação
Treinamento de gerenciadores de referências-Mendeley	Processo de busca de informação
Treinamento em <i>software</i> de biblioteca	Processo de busca de informação
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Processo de busca de informação
Videoaulas	Processo de busca de informação
<i>Podcast</i>	Processo de busca de informação
<i>Podcast</i> LGBT	Uso (conteúdo) de informação
Memes	Processo de busca de informação
Semana de Metodologia e Produção Científica	Processo de busca de informação
Semana de Metodologia e Produção Científica: pesquisa sobre gênero	Uso (conteúdo) de informação
Redes sociais	Processo de busca de informação
Treinamento Currículo <i>Lattes</i>	Processo de busca de informação
Semana Cultural Africana	Uso (conteúdo) de informação

Fonte: Elaboração própria.

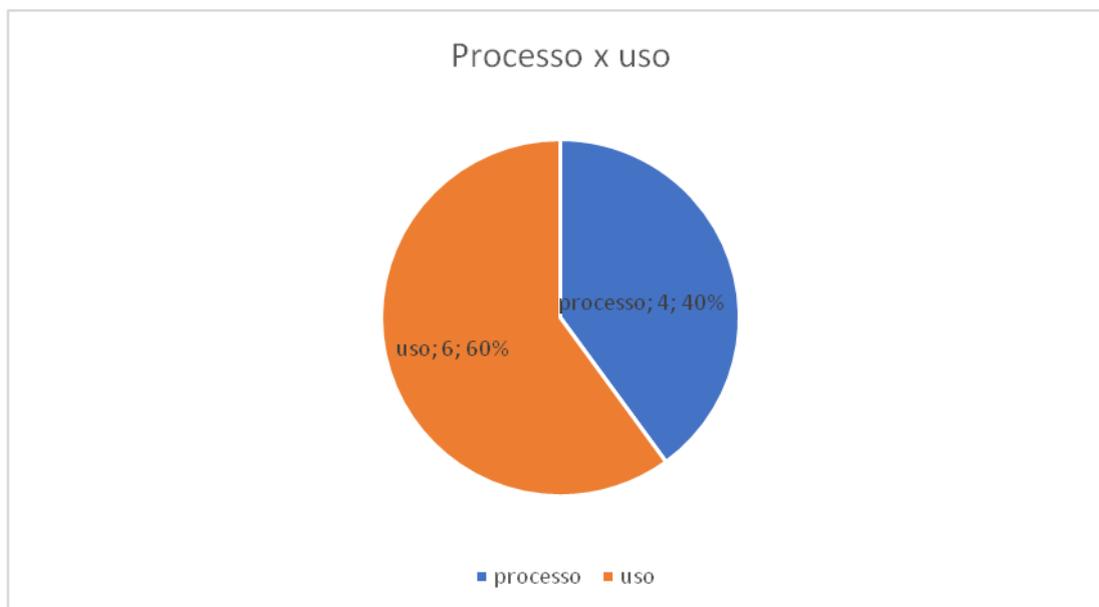
Gráfico 1 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 1)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 22 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 2)

Ação educacional	Natureza
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Processo de busca de informação
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Processo de busca de informação
Campanha Outubro Rosa	Uso (conteúdo) de informação
Vacinação	Uso (conteúdo) de informação
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	Uso (conteúdo) de informação
Oficina de Gastronomia	Uso (conteúdo) de informação
Semana da Consciência Negra	Uso (conteúdo) de informação
Cine Clube do Papopco	Uso (conteúdo) de informação
Arte na Biblioteca	Uso (conteúdo) de informação
Como Desenvolver Projeto para Pós-graduação	Processo de busca de informação
Projeto Livros Livres	Processo de busca de informação

Fonte: Elaboração própria.

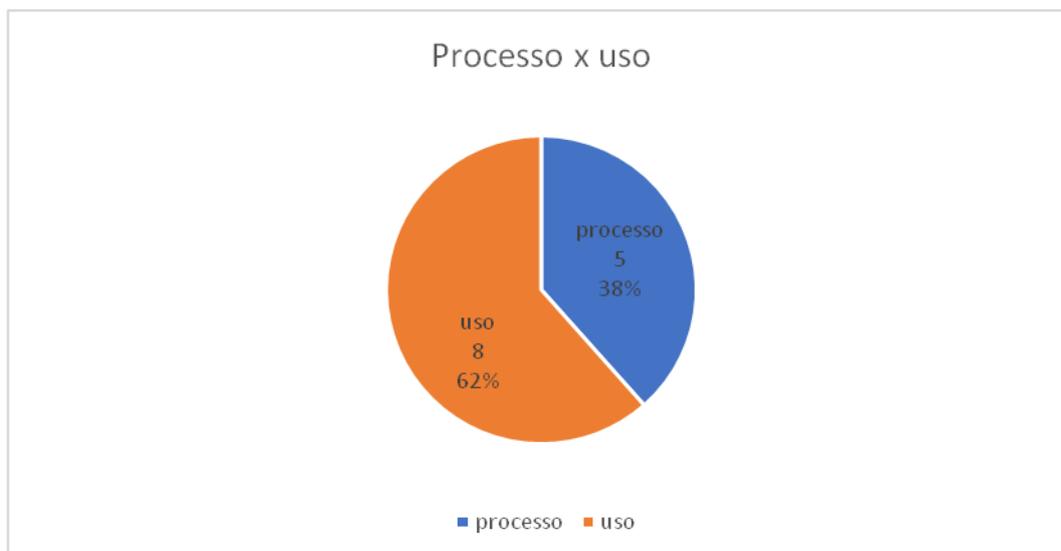
Gráfico 2 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 2)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 23 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 3)

Ação educacional	Natureza
Apresentação da Biblioteca para Calouros	Processo de busca de informação
Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Processo de busca de informação
Treinamento do Portal de periódicos da Capes	Processo de busca de informação
Semana do Livro e da Biblioteca	Uso (conteúdo) de informação
Lançamento de Livros	Uso (conteúdo) de informação
Campanha Outubro Rosa	Uso (conteúdo) de informação
Campanha Novembro Azul	Uso (conteúdo) de informação
Campanha Setembro Amarelo	Uso (conteúdo) de informação
Evento do Dia Internacional da Mulher	Uso (conteúdo) de informação
Clube da Leitura	Uso (conteúdo) de informação
Livros Livres	Processo de busca de informação
Evento do Dia do Bibliotecário	Processo de busca de informação
Projeto de Sustentabilidade	Uso (conteúdo) de informação

Fonte: Elaboração própria.

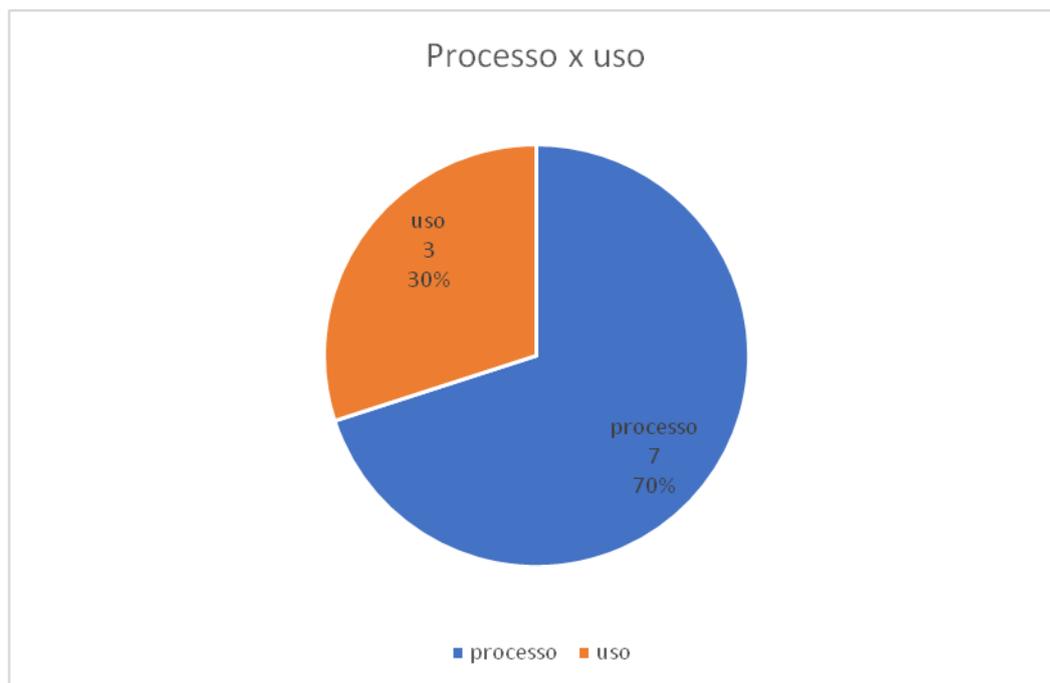
Gráfico 3 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 3)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 24 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 4)

Ação educacional	Natureza
Apresentação da Biblioteca no Seminário de Ambientação Acadêmica para Calouros	Processo de busca de informação
Visita Guiada	Processo de busca de informação
Treinamento de Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Processo de busca de informação
Treinamento em Bases de Dados	Processo de busca de informação
Dia do Bibliotecário	Processo de busca de informação
Semana do Livro e da Biblioteca	Processo de busca de informação
Exposição Era do Conhecimento	Processo de busca de informação
Dia Internacional da Mulher	Uso (conteúdo) de informação
Roda de Conversa sobre Acessibilidade	Uso (conteúdo) de informação
Campanha Outubro Rosa	Uso (conteúdo) de informação

Fonte: Elaboração própria.

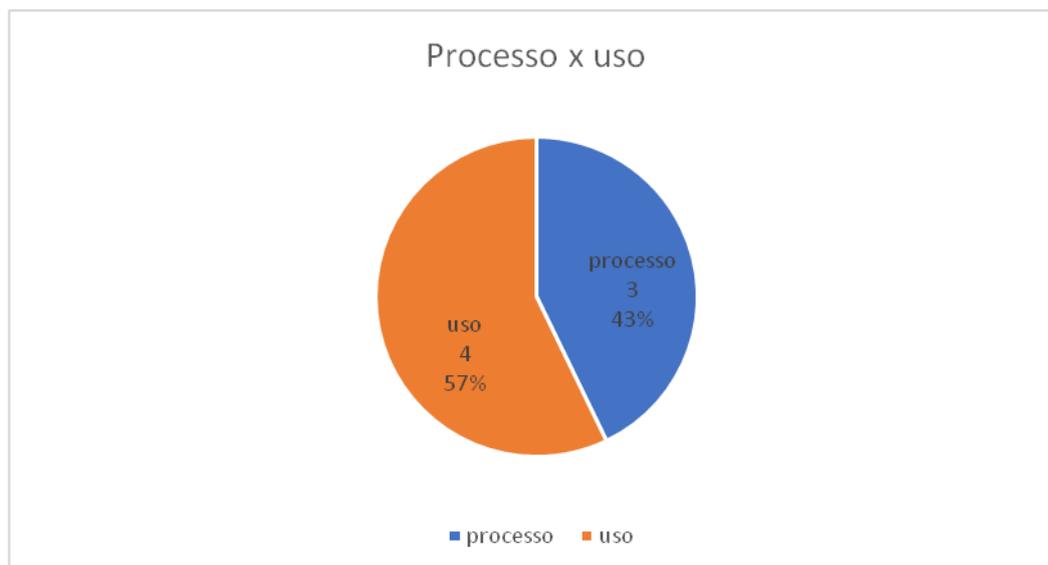
Gráfico 4 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 4)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 25 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 5)

Ação educacional	Natureza
Visita Guiada	Processo de busca de informação
Exposição	Uso (conteúdo) de informação
Bibliocine	Uso (conteúdo) de informação
Semana do Livro e da Biblioteca	Uso (conteúdo) de informação
Treinamento do Portal de Periódicos da Capes	Processo de busca de informação
Treinamento Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Processo de busca de informação
São João	Uso (conteúdo) de informação

Fonte: Elaboração própria.

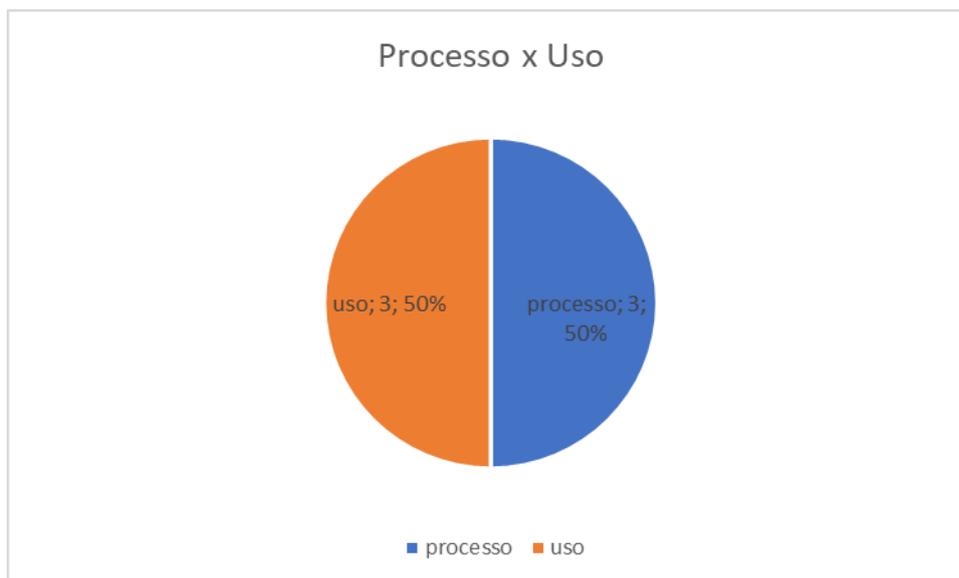
Gráfico 5 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 5)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 26 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 6)

Ação educacional	Natureza
Visita Guiada para Calouros	Processo de busca de informação
Visita Guiada para Alunos de Escolas Públicas	Processo de busca de informação
Carnaval	Uso (conteúdo) de informação
Outubro Rosa	Uso (conteúdo) de informação
Novembro Azul	Uso (conteúdo) de informação
Semana do Livro e da Biblioteca	Processo de busca de informação

Fonte: Elaboração própria.

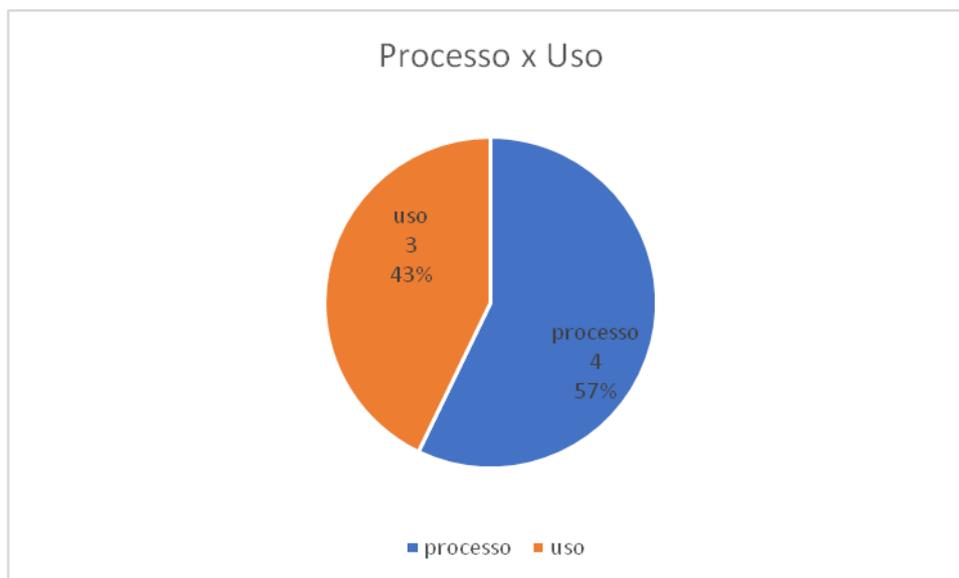
Gráfico 6 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 6)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Quadro 27 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 7)

Ação educacional	Natureza
Apresentação da Biblioteca para Calouros	Processo de busca de informação
Apresentação de bases de dados específicas da área da saúde.	Processo de busca de informação
Oficinas sobre o Portal de Periódicos da Capes	Processo de busca de informação
Oficina de Normalização	Processo de busca de informação
Outubro Rosa	Uso (conteúdo) de informação
Setembro Amarelo	Uso (conteúdo) de informação
Novembro Azul	Uso (conteúdo) de informação

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 7 – Natureza das atividades educacionais (Biblioteca 7)

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

O alto índice de informalidade e o desconhecimento, por parte dos bibliotecários, das implicações teórico/práticas da terminologia específica para o exercício da função educacional das bibliotecas pesquisadas demonstram que a realização das atividades categorizadas como **uso (conteúdo) da informação** não é, necessariamente, como *a priori* fora colocado nesta tese, indicativo de ações alinhadas com a inovação metodológica proposta pelo contexto das competências em informação. Contrariando a tese de que as bibliotecas trabalham majoritariamente com ações tradicionais, tecnicistas, provenientes do perfil generalista da formação bibliotecária, em que o foco é o processo de busca de informação, observa-se, neste estudo, que as bibliotecas universitárias pesquisadas possuem elenco vasto e variado de atividades dinamizadoras do *uso (conteúdo) de informação*.

O lado positivo da alta ocorrência de atividades categorizadas como *uso (conteúdo) de informação* esbarra no fato de que parte das ações são realizadas de modo não planejado, informal, com continuidade indefinida e sem efetividade comprovada, mediante insuficiência de instrumentos avaliativos consistentes. Destaca-se ainda o fato de que a noção de competências em informação não faz parte do discurso das práticas descritas, caracterizando também uma confusão terminológica em curso.

Em termos de sistematização/formalização, destacam-se as Bibliotecas 1 e 2, mais alinhadas ao movimento teórico contemporâneo do desenvolvimento de competências em informação. Tais bibliotecas conseguiram, por meio do uso de instrumentos administrativos apropriados, documentar indicativos de efetividade das suas ações. A Biblioteca 1, no ano de

2019, realizou 46 eventos, atendendo um público de 1.859 usuários, e a Biblioteca 2 efetuou 79 eventos, atendendo um público de 2.651 usuários.

A grande maioria das bibliotecas pesquisadas negligenciaram a atenção apropriada para a função educativa das bibliotecas em nível estratégico, o que resulta em ações esporádicas, espaçadas, dificultando o desenvolvimento de competências em informação, tanto para o uso da biblioteca, quanto para o enfrentamento dos desafios informacionais em outros contextos da vida. A falta de planejamento vem sendo relatada, há algum tempo, na literatura especializada, não apenas acerca da dimensão educativa das bibliotecas. Para Bezerra e Serafim (2019, p. 2-3),

diversos autores já asseveram que a criação e implementação da maior parte dos serviços de informação não são precedidas de ações devidamente planejadas; ocorrem sem o reconhecimento prévio do público a que eles irão servir, isto é, sem a realização de estudo (sistemático, aprofundado, contextualizado) de usuário.⁶

Certamente, o planejamento é o passo básico para a efetivação das ações educativas da biblioteca no que se refere à educação de usuários, às competências em informação e à outras tão necessárias. Por outro lado, os dados coletados demonstram que é bastante oportuna a ação de bibliotecários comprometidos com conteúdos de informação, para além do *mainstream* dos processos de buscas, núcleo duro da Biblioteconomia, e atentos às problemáticas sobre informação, nos contextos em que vivem. A pesquisa apresenta variados pontos de vista do bibliotecário sobre a sua responsabilidade social, um dos pilares das

⁶ De acordo com: a) Islam e Islam (2009, p. 129, tradução nossa), “a maior parte das bibliotecas dos países em desenvolvimento ainda [...] são governadas mediante os modos mais primitivos. Essas bibliotecas estão envolvidas apenas em promover assistência aos usuários para encontrar livros”; b) Rowley e Roberts (2008), “há um consenso que os profissionais de informação e biblioteca são relutantes a se tornarem líderes, não considerando isso seu domínio, mas preferem focar nos seus assuntos ‘profissionais’ de biblioteca”; c) Andrade (2004, p. 42), “[...] uma das maiores deficiências na administração de unidades de informações brasileiras é a carência de instrumentos gerenciais”; d) Almeida (2005), “por não estar totalmente incorporado à rotina do bibliotecário, o planejamento, quando ocorre, é como atividade esporádica e não como atitude permanente”; [...] de fato, muitos bibliotecários, de diferentes tipos de bibliotecas, baseiam suas operações em ‘suposições irreais’, pois não têm um conhecimento perfeito dos seus usuários, de suas necessidades e de seu comportamento [...] em geral, os bibliotecários conhecem superficialmente os usuários e sabem que os serviços de informação não são adequados à demanda real. [...] os usuários não têm conhecimento do acervo e de todos os serviços que a unidade de informação pode oferecer, ou não sabem como utilizá-los. Como consequência, a maioria das bibliotecas e serviços de documentação convencionais é subutilizada, caracterizando-se pela baixa demanda efetiva sobre grande parte dos recursos e serviços oferecidos. (ALMEIDA, 2005, p. 15). e) Milanesi (1983), “são raros os casos de bibliotecas universitárias pensadas para funcionar como tal, constituindo-se, quase sempre, em improvisos que as administrações promovem para resolver problemas que vêm de longe” (BEZERRA; SERAFIM, 2019, p. 2-3).

modernas profissões de informação, especialmente a Biblioteconomia e Ciência da Informação (WERSIG, 1975).

Os bibliotecários pesquisados estão aptos para estender o seu papel generalista na busca de informação e empreender ações que dinamizam determinados conteúdos. Em alguns casos, para além do que é mais comum em bibliotecas que precisam usar conteúdos especializados, por meio de trabalhos colaborativos, os bibliotecários estão tomando para si o papel principal (palestrante, formador), atendendo ao apelo de Stern e Kaur (2010, p. 71): “considere, por exemplo, o papel de liderança que os bibliotecários podem ter no ensino de competências em saúde, direitos humanos básicos, justiça social, ou até mesmo mais necessidades de informação pessoal como respostas de famílias para a violência doméstica, segurança do trabalhador ou proteção ambiental”.

Por exemplo, na Biblioteca 1, os bibliotecários ministram conteúdos na temática LGBT: *podcast* com temática LGBT e Semana de Metodologia e Produção Científica, abordando, especificamente, o gênero e a diversidade sexual. As temáticas de inclusão de gênero, racismo e homofobia são bons exemplos de uma Biblioteconomia contemporânea e responsável, que luta pela inclusão social. Abordar esses assuntos, embora seja em uma instituição pública, não é fácil, tal como foi expresso pelo bibliotecário da Biblioteca 6: “a biblioteca universitária precisa ser atuante e tem o dever de levar informação sobre temáticas como racismo, homofobia, violência contra a mulher. Tenho interesse de trabalhar essas temáticas, mas também tenho receio, pois isso causaria incômodo para alguns usuários”.

São louváveis ações desses profissionais que se aventuram pelo ensino de conteúdos especializados, associando-os à sua expertise bibliotecária. Por outro lado, as competências em informação, pela complexidade na sua aprendizagem, não permitem o corporativismo, em que os bibliotecários teriam sozinhos a responsabilidade de desenvolvê-las. Para tanto, necessitam estar abertos a trabalhos cooperativos, como os observados no universo das bibliotecas pesquisadas.

A interseção do fazer bibliotecário e dos objetivos acadêmicos torna-se mais clara para os profissionais mais ativos no desenvolvimento de competências em informação. Alinhado ao desafio da inclusão das competências em informação no currículo dos cursos universitários, o desejo de um dos entrevistados da Biblioteca 1 é ter uma “disciplina da graduação”, que promova a articulação entre professores e profissionais de informação, corroborando outros estudos sobre essa mesma temática. Cooperação, contudo, não implica papéis similares no processo de ensino das competências em informação. Não se deve

confundir a natureza do Ensino formal e do Ensino em Competências em informação (que se dá na forma de treinamento), conforme explicam Stern e Kaur (2010, p. 70):

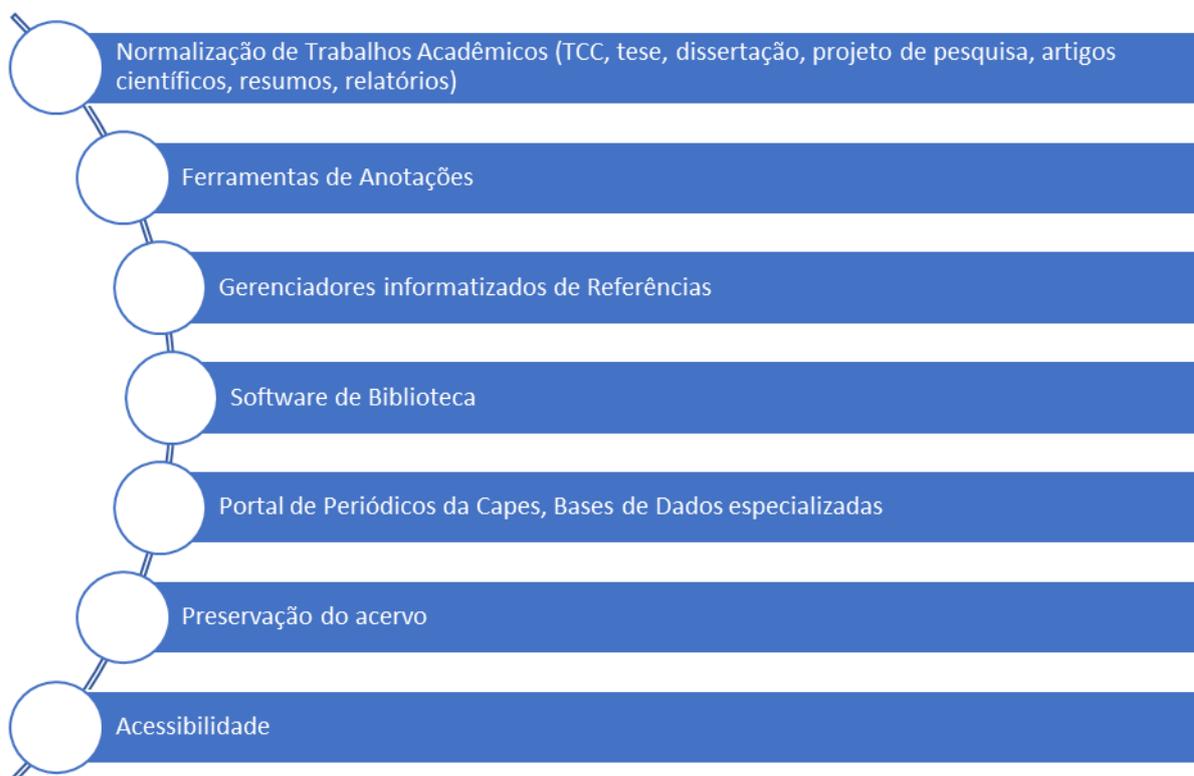
Comparado com treinamento, a educação é um termo de longo investimento que busca construir uma base sólida para um aprendizado contínuo, que é sistemático, acumulativo, sustentado e periodicamente nivelado de acordo com os resultados. **A educação é moldada por diversos assuntos que são interconectados e balanceados para criar um currículo generalista e especializado. Em contraste, os treinamentos tipicamente focam na necessidade ou oportunidade imediata em especialidade, educação ou interesse existente do aprendiz alvo.** O treinamento pode oferecer um único evento de aprendizado ou uma série progressiva de unidades de ensino, que não necessariamente necessita de acreditação, certificação, avaliação ou matrícula, do modo como a Educação faz. [...] Educação promove a base em que os treinamentos podem ser construídos.

Um estudo de Walker e Whitver (2020) estabelece um período de três décadas, durante as quais, as principais ofertas instrucionais das bibliotecas acadêmicas consistiam principalmente em seções únicas de competências em informação, e que começaram, gradualmente, a promover programas mais integrados, com múltiplas sessões, diminuindo as fronteiras entre os programas acadêmicos e serviços de suporte da biblioteca.

Sobrepondo os fatores pelos quais as competências em informação ainda são realidade distante das atividades educacionais de grande parte das bibliotecas pesquisadas, destaca-se a surpreendente variedade de assuntos, tanto sobre processo de busca de informação, quanto uso (conteúdo) de informação (este último resultante de trabalho ministrado por bibliotecário ou resultante de cooperação com usuários especialistas).

Figura 33 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – o *processo de busca de informação*

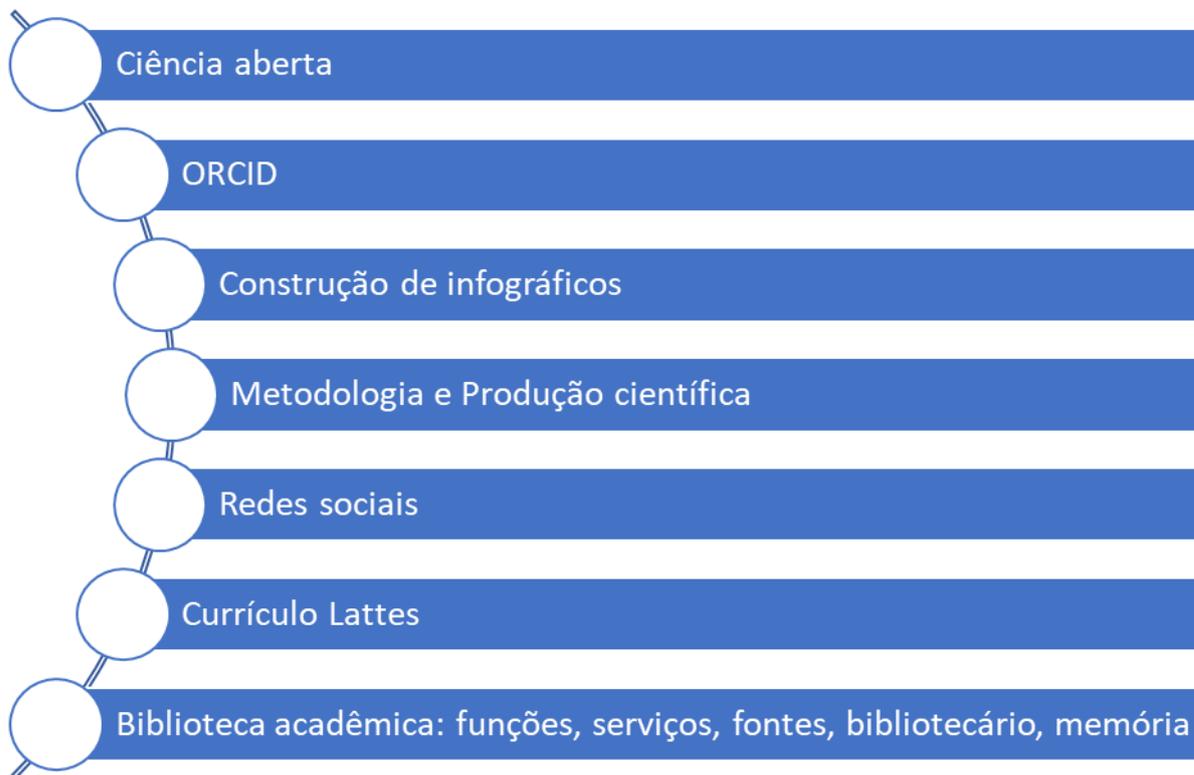
(continua)



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 33 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – o *processo de busca de informação*

(conclusão)



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

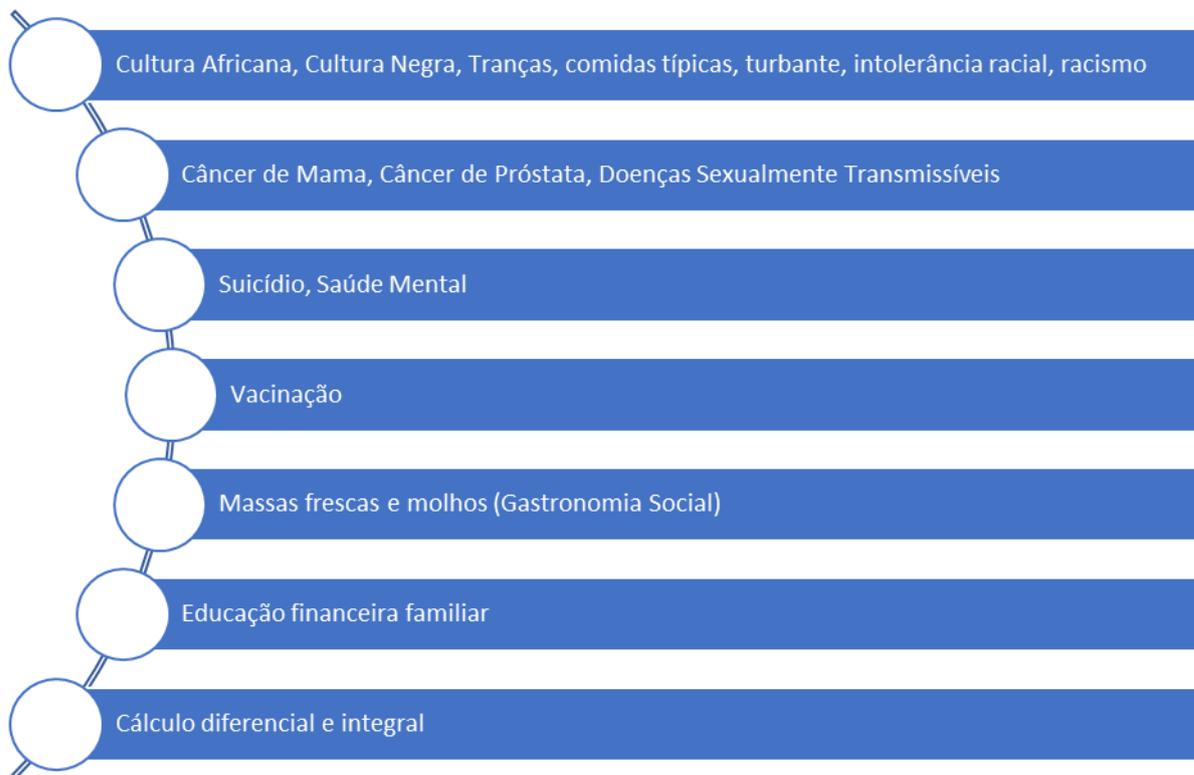
Figura 34 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – o *uso (conteúdo) da informação ministrado por Bibliotecário*



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 35 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – uso (conteúdo) da informação frutos de trabalhos cooperativos

(continua)



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

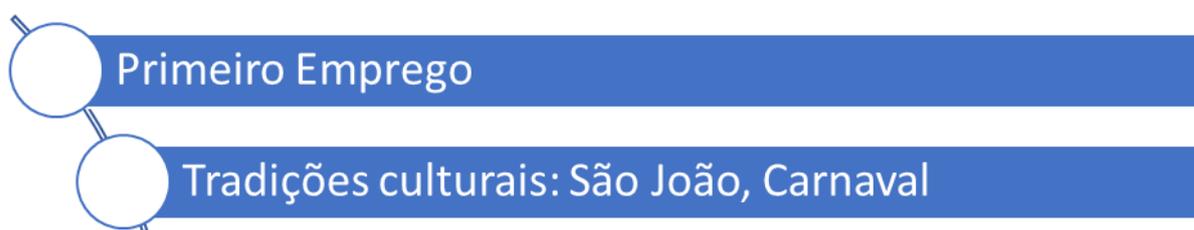
Figura 35 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – uso (conteúdo) da informação frutos de trabalhos cooperativos

(continuação)



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Figura 35 – A função educacional das bibliotecas pesquisadas – uso (conteúdo) da informação frutos de trabalhos cooperativos



Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração própria

Essa variedade de assuntos demonstra o potencial das bibliotecas acadêmicas pesquisadas para o desenvolvimento de competências em informação. O incentivo à leitura, por exemplo, faz parte do conjunto de atividades desenvolvidas. De acordo com Rivera

(2018), o fomento à leitura deve ser prioridade na biblioteca universitária, que destina bibliotecários e sua equipe, espaços, processos, projetos e programas, para empreenderem esforços em prol da formação dos alunos. Essa instituição assume o protagonismo do enfrentamento dos desafios informacionais contemporâneos, mediando recursos de informação e necessidades dos acadêmicos, incluindo o aprimoramento da decodificação e análise crítica das informações. Para o autor, a formação de leitores acadêmicos é parte essencial-estratégica do planejamento das instituições universitárias, facilitando, assim, o desenvolvimento de resolução das tarefas acadêmicas disciplinares, bem como a formação de um cidadão mais responsável.

Embora a leitura seja a base para o desenvolvimento de habilidades de informação, contrariamente, verifica-se que, no Brasil, lê-se muito pouco. Para Barragán (2018), a biblioteca universitária não deve se furtar do papel de fomentar a leitura, sugerindo que:

- a) os bibliotecários se especializem na promoção da leitura;
- b) se projete, implemente e avalie programas de promoção da leitura de acordo com as necessidades da comunidade estudantil;
- c) se aproveite a infraestrutura da biblioteca para contribuir com o treinamento de leitura dos usuários-alunos, bem como os recursos documentais nos diferentes suportes (físicos e eletrônicos) que já possuímos;
- d) se efetue imersão permanente de atividades para promover a leitura na biblioteca;
- e) se ofereçam novidades literárias aos usuários (de preferência lidas anteriormente pelos bibliotecários), para que eles possam recomendá-los com convicção;
- f) se transformem espaços da biblioteca em lugares que favoreçam a leitura por prazer (BARRAGÁN, 2018).

No projeto Livros Livres, as bibliotecas pesquisadas aderem à iniciativa nacional. Tal projeto é efetuado em diversas bibliotecas públicas, escolares, especializadas e universitárias, de promoção de acesso ao livro, de modo diferenciado, sem empréstimo formal. Funciona da seguinte forma: o leitor escolhe livros disponíveis nas bibliotecas participantes, com a opção de ler na biblioteca ou levá-lo para casa, sem a necessidade de empréstimo formal. Após a leitura, se quiser, o usuário pode devolver o livro em algum ponto do projeto, e é convidado a doar algum outro título para o acervo do projeto.

Na atividade Clube da Leitura, a biblioteca coloca-se como agente de debate sobre desenvolvimento e agenda 2030. Cumpre destacar que a preocupação com a qualidade de vida no planeta tem gerado estudos nas mais diversas áreas científicas. Em 2015, líderes mundiais

reunidos na sede da ONU, na cidade de New York, divulgaram um documento com novos objetivos de desenvolvimento sustentável global.

Nós resolvemos, entre agora e 2030, acabar com a pobreza e a fome em todos os lugares; combater as desigualdades dentro e entre os países; construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas; proteger os direitos humanos e promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres e meninas; e assegurar a proteção duradoura do planeta e seus recursos naturais. Resolvemos também criar condições para um crescimento sustentável, inclusivo e economicamente sustentado, prosperidade compartilhada e trabalho decente para todos, tendo em conta os diferentes níveis de desenvolvimento e capacidades nacionais (ONU, 2015, p.1).

A agenda 2030 conta com 17 objetivos de desenvolvimento sustentável e 169 metas a alcançar, sendo necessário o envolvimento de todos os setores da sociedade para o êxito desse plano. A biblioteca tem um papel importante para divulgar as ações da agenda e incentivar a sociedade a refletir sobre a possibilidade de um modo de vida com mais justiça social. Destacam-se duas metas que devem nortear os trabalhos nas bibliotecas universitárias para o cumprimento dos objetivos da agenda 2030.

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.

16.10. Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais (PNUD, 2015, p. 196).

Evidencia-se que desenvolver ações que tenham por objetivo melhorar a vida dos cidadãos e favorecer a justiça social por meio do desenvolvimento de competências em informação é uma responsabilidade social das bibliotecas universitárias.

Outro assunto para o qual as bibliotecas participantes no estudo estão sensíveis é o suicídio – fato preocupante e resultante do modo de vida atual – pela sua divulgação, resultante do desenvolvimento das tecnologias digitais de informação. A saúde mental dos acadêmicos retrata essa realidade, na qual a competitividade, alto volume de tarefas, dentre outros fatores, contribui para a ocorrência de suicídios.

A preservação da vida humana, portanto, é uma preocupação dos bibliotecários, conscientes que a situação emocional de um indivíduo implica diretamente em seu comportamento e aprendizado. Para Mattesson (2014), os bibliotecários podem enriquecer as formações de competências em informação, utilizando técnicas e estratégias que considerem aspectos de desenvolvimento emocional e cognitivo do aluno para otimizar a eficácia do ensino e aprendizagem de competências em informação.

8 CONCLUSÃO

A decisão para investigar a natureza das ações educativas desenvolvidas pelas instituições de ensino superior brasileiras e, especificamente, cearenses, contexto no qual a pesquisadora atua como bibliotecária, pode, a priori, criar uma expectativa de que já se conhece a realidade a ser pesquisada. Essa confiança “epistemológica” influenciou a formulação da tese e fez com que a pesquisadora chegasse ao campo de pesquisa um pouco desanimada com as possíveis situações contrárias/problemáticas ao desenvolvimento de competências em informação, reportadas em estudos anteriores.

O convite aos profissionais das bibliotecas para participar da pesquisa reforçou a expectativa negativa, conforme uma ou outra instituição o recusava, sob a desculpa de que não havia o que dizer ou mostrar sobre o assunto. Nos encontros com os entrevistados, percebeu-se, desde o primeiro tópico da entrevista, o desconhecimento do conceito e definição de competências em informação, caracterizando o (já conhecido) distanciamento entre a esfera teórica (acadêmica) e a prática (profissional).

Essa realidade não é exclusiva da Ciência da Informação, em que se apresenta uma dicotomia entre acadêmicos, os quais teorizam sobre a situação “ideal” da biblioteca e sobre bibliotecários com prática (des) orientados por empirismo e improvisação nas suas ações. Certamente é necessária a aproximação entre teóricos e práticos, sendo a educação continuada um dos caminhos a seguir. Diferentemente de outras épocas, os bibliotecários do Ceará têm disponível variadas opções de estudo formal, em nível de pós-graduação, tanto no próprio Estado (2 cursos de mestrado, a saber, Programa de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Cariri; e Programa de Mestrado Acadêmico em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Ceará), quanto em Estados vizinhos (com mais opções educativas formais, como os Programas de Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba e Universidade Federal da Bahia).

Apesar de bastante presente na literatura especializada, a prática do desenvolvimento de competências em informação em bibliotecas acadêmicas ainda é relativamente desconhecida. Exemplos de sua implementação em biblioteca universitária, bem como no modelo CRAI, usado em vários países do mundo, mostram ser cada vez mais necessária a sua disseminação, aportando inovação às práticas dos bibliotecários brasileiros.

Reforça-se que os resultados deste estudo não intentam indicar falhas profissionais de determinados bibliotecários, mas, sim, contribuir para o entendimento e a possibilidade de

soluções para o desenvolvimento de comunidades acadêmicas competentes em informação e para o desempenho pleno da função educacional das bibliotecas. De fato, grande parte dos problemas reportados resultam de falhas mais amplas, em nível institucional e governamental.

Em grande parte das bibliotecas analisadas, não há programa de educação de usuários – esse é o termo preferido e mais conhecido – e muitas das atividades são realizadas de modo improvisado, não planejado. Sem planejamento, é impossível aferir a efetividade da ação educacional, aqui compreendida como o alcance da responsabilidade social da função educacional das bibliotecas.

Sem o conhecimento das necessidades, desejos e demandas de informação dos usuários, as bibliotecas se tornam ineficazes nas suas ações para a comunidade acadêmica. A expressão “estudo de usuários”, tão essencial ao funcionamento de uma biblioteca acadêmica, não apenas para o desenvolvimento de suas ações educacionais, não fez parte do discurso dos entrevistados.

No universo pesquisado, o conhecimento das demandas por instrução deriva da prática diária da biblioteca, ou dos escassos e, por vezes, ineficazes, instrumentos avaliativos. Sobre os modos de avaliação, eles refletem a falta de planejamento e sistematização das ações educacionais, baseando-se, alguns deles, em conversa informal, sem o devido registro, ou ainda em simples coleta de dados de percepção, como se o usuário gostou ou não do treinamento, ambos insuficientes para aferir competências em informação.

De fato, competências em informação são demonstradas na prática, no desempenho de determinada atividade de busca, recuperação e uso de informação. Destaca-se que a avaliação de desempenho em processo de busca deve ser o método preferido para se avaliar competências em informação. A mais, a avaliação do uso (conteúdo) de informação é considerada como o desafio maior dos que ministram cursos de competências em informação. A escassez de metodologias associadas ao não conhecimento dos conteúdos especializados dificulta os procedimentos avaliativos neste nível.

Quando destaca a dimensão do uso (conteúdo) da informação, o presente estudo não intenta tirar a relevância da dimensão racional e técnica dos processos de busca de informação. Sobre isso, o ensino tradicional das práticas desse tipo de busca em bibliotecas é essencial, e, como foi observado no universo pesquisado, está marcado pela inserção das tecnologias digitais de informação, as quais exigem dos bibliotecários o conhecimento sobre o uso de novas linguagens e ambientes informacionais dos usuários do século XXI.

Como foi observado nas bibliotecas pesquisadas, as orientações biblioteconômicas usam as redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter, Youtube*), *memes, podcasts*,

dinamizando o já conhecido serviço de referência, além de treinamentos, utilizando recursos de informação contemporâneos, bases de dados digitais, instrumentos de formatação para elaboração de trabalhos acadêmicos, dentre outros. Contudo, no universo pesquisado, verifica-se que, em parte das bibliotecas, até mesmo a tradicional educação de usuários necessita ser desenvolvida, na medida em que, quando ocorre, efetua-se sem o planejamento devido.

Em meio a outras problemáticas para o não desenvolvimento de competências em informação, verificam-se aspectos positivos, por meio de um vasto conjunto de atividades educacionais, composto não apenas das tradicionais ações instrucionais em biblioteca, mas por uma rica variedade de temáticas, ministradas de modo aprofundado, especializado, as quais conseguem influenciar no uso (conteúdo) da informação dos acadêmicos. Em grande parte do universo investigado, apesar de instrumentos avaliativos insuficientes, os bibliotecários estão desenvolvendo relevantes ações que fogem do *mainstream* da atividade bibliotecária. Em parte delas, os próprios bibliotecários capacitam temáticas especializadas, mais sensíveis a uma sociedade repleta de problemas de inclusão social, intolerância e preconceito.

O auge positivo dos resultados deste estudo, certamente, foi a descoberta da variedade de atividades dinamizadoras do uso (conteúdo) das informações científicas, sobrepondo até mesmo o fato de que elas não são orientadas pelos conhecimentos teórico/práticos da inovação metodológica das competências em informação. Em tese, colocou-se a dimensão do uso (conteúdo) de informação como rara nas bibliotecas pesquisadas, fato que não se confirma no universo pesquisado. As bibliotecas acadêmicas, frequentemente criticadas por sua postura tecnicista, estão atentas ao entorno social em que vivem, promovendo ações especializadas, por bibliotecários, protagonizando a mediação de conteúdos não biblioteconômicos. Um dos entraves para a implementação das competências em informação, descritos na literatura especializada, é justamente a conscientização e abertura dos bibliotecários para se apropriarem de determinados conteúdos, como justiça social, e para o hábito de trabalhar colaborativamente, sobretudo com docentes.

Neste estudo, associam-se as bibliotecas que trabalham na dimensão do uso (conteúdo) da informação com a inovação metodológica das competências em informação. Considera-se que a realização de atividades no nível de uso (conteúdo) de informação não implica necessariamente o atendimento às modernas diretrizes do estudo das competências em informação, contudo a sua existência indica aspecto positivo para futuras ações para desenvolvimento de competências em informação.

Assim, a partir dos resultados desta pesquisa, sugere-se a realização de ações futuras de planejamento, formalização e ações de implementação de programas de competências em informação e também de futuras pesquisas acadêmico-profissionais no contexto estudado. Futuras pesquisas podem dar continuidade ao conhecimento mais profundo dos variados contextos informacionais, bem como utilizar os resultados apresentados para melhoramento das ações educacionais das bibliotecas acadêmicas pesquisadas. Seria de grande valia também que esta pesquisa servisse de inspiração para a conscientização das competências em informação como instrumento para o alcance da responsabilidade social bibliotecária.

Em um futuro próximo, a pesquisadora pretende aplicar os conhecimentos adquiridos, realizando ações e programas de competências em informação na unidade informativa onde exerce a sua atividade bibliotecária e colaborando com unidades informacionais similares da região cearense, bem como pretende dar continuidade ao presente estudo, por meio de outras investigações, que pesquise aspectos afins ao tema analisado, permitindo uma visão complementar.

Pretende-se chamar a atenção ao conjunto dos profissionais de informação, os bibliotecários temerosos que não participaram deste estudo, os entrevistados que contribuíram com os dados das suas realidades biblioteconômicas e outros, sobre o fato de o exercício da tarefa educacional, apesar de essencial em qualquer biblioteca, não ser fácil. Espera-se que os conhecimentos contextuais aqui relatados inspirem a formulação de possíveis soluções, tanto em nível local quanto em nível regional, inspirando bibliotecários e demais setores responsáveis pelo desenvolvimento de políticas e programas de competências em informação.

REFERÊNCIAS

- ABASCAL, R. G. **La información bibliográfica en la universidad de Murcia**: elaboración de un plan de formación de usuarios. Murcia, 2002.
- ABDULLAH, Szarina. Measuring the outcomes of information literacy: perception vs evidence-based data. **The International Information & Library Review**, Londres, v. 42, p. 98-104, 2010.
- ASSOCIATION COLLEGE OF RESEARCH LIBRARIES. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago, 2015.
- ASSOCIATION COLLEGE OF RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000.
- AHARONY, Noa. Information literacy in the professional literature: an exploratory analysis. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**, [s. l.], v. 62, n. 3, p. 261-282, 2010.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan. /dez. 2009.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, Briquet de Lemos, 2005.
- ALMEIDA, M. G. G. **La integración de la alfabetización informacional (ALFIN) en la formación del estudiante universitario**: análisis de iniciativas en Brasil y España. 2014. Tese– Universidad Carlos III de Madri, 2014.
- ALMEIDA, R. Competência em informação: práticas parceiras com docentes. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2015
- ALVES, F. M. M; MOREIRO, J. A. Educación y desarrollo: clave para alcanzar los objetivos de la agenda 2030 de las naciones unidas. *In*: JORNADA IBERO-AMERICANA DE PESQUISAS EM POLÍTICAS EDUCACIONAIS E EXPERIÊNCIAS INTERDISCIPLINARES NA EDUCAÇÃO, 4, 2019, Salvador. **Anais[...]**Salvador: UFBA, 2019.
- ALVES, F. M. M.; VARELA, A. V. Integração curricular de literacia da informação em contexto universitário: a disciplina de técnicas de busca e uso da informação na Universidad Carlos III de Madrid em Espanha. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org). **Competência em informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016.
- ALVES, F. M. M; ALCARÁ, R. A. Modelos e experiências de competência em informação em contexto universitário. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 83-104, set./dez., 2014.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. The Nine Information Literacy Standards for Student Learning. In: AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information power: guidelines for school media programs**. Chicago: ALA, 1998.

ANDI; Instituto Ethos. **Empresas e imprensa: pauta de responsabilidade – uma análise da cobertura jornalística sobre a RSE**. São Paulo: Instituto Ethos, 2006.

AQUINO, M. A.; SANTANA, V. A. Práticas de organização e representação da informação étnico-racial em bibliotecas universitárias: necessidade de preservação da memória de negros. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 6, n. 2. 2013.

ARAIZA DÍAZ, V. El ciudadano bien informado y la mediación bibliotecária. In: SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J. **La información gubernamental y el acceso a la información pública**. [S. l.: s. n.], 2015.

ARIBONI, Sandro. **Guia prático para um projeto de pesquisa**. São Paulo: Unimarco Editora, 2004.

ARP, L.; WOODARD, B. S. **Recent trends in information literacy and instruction**. **Reference and User Services Quarterly**, v. 42, n. 2. p. 124-132, 2002.

ASSIS, C. M. C. *et al.* **Refletindo o uso da biblioteca universitária: proposta para treinamento on-line de usuários**. [S. l.: s. n.], 2010.

ASSIS, J. B.; DINIZ, C. N. Atendimento a pessoas com deficiência em bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18, 2017, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANCIB, 2017.

ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, ago. 2000.

AMERICAN Association of School Librarians. The Nine Information Literacy Standards for Student Learning. In: **Information Power: Guidelines for School Media Programs**. Chicago: ALA, 1998.

BAÇÃ, D. Como as bibliotecas podem contribuir com o enfrentamento da violência contra a mulher. **Biblioo cultura informacional**, [S. l.], 2019.

BACALGINI, Bruna; SILVA, Márcia Terra da. Redefinição do conceito de serviço de bibliotecas universitárias perante as mudanças tecnológicas. **Espacios**, [S. l.], v. 36, n. 12, p. 6, 2015.

BANAD, B. S. User education in college libraries. In: INT. CONF. ON CURRENT TRENDS IN ENG., SCIENCE AND TECHNOLOGY, 2017. **Proceedings [...]**. [S. l.]: Grenze Scientific Society, 2017.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, Nídia M. L. (org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís A. Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

BARRAGÁN, E. L. Z. Promoción de la lectura por placer, como formación integral de lectores desde la biblioteca universitaria. In: LEYVA, E. M. R (coord.). **La biblioteca universitaria como espacio de formación de lectores**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018.

BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 2, maio 1999.

BARRIGA RAMÍREZ, T. J. Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios. In: Calva González, J. J. **Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios**. 2015. Disponível em: <http://132.248.242.6/~publica/librosnr.php>. Acesso em: 14 nov. 2019.

BARROS, A. J. P.; LEHFELD, N. A. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

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

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

BELLUZZO, R. C. B. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil. **RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 47-76, jan. 2017.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, out. 2014.

BELTRÁN, S. P. **Evaluación de competencias em información para El aprendizaje y la investigación em universidades em México**. 2015. Tese – Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2015.

BERTO, A.B.F. Responsabilidade social universitária: princípios e valores em prol do desenvolvimento da comunidade. **Perspectiva Online**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2011.

BEZERRA, M. G.; SERAFIM, L. A. Competências em informação em biblioteca multinível de região interiorana do Estado da Paraíba, PB, Brasil. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 8, n. 2, p. 1-19, jul./dez. 2019.

BLÁZQUEZ OCHANDO, M. El problema de las noticias falsas: detección y contramedidas. In: TORRES VARGAS, G. A.; FERNÁNDEZ BAJÓN, M. T. (coord.) **Verdad y falsedad de la información**. [S. l.: s. n.], 2019.

BORGES, J.; JAMBEIRO, O. Do acesso à participação: novas relações entre indivíduos e informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10, 2009, João Pessoa. **Anais [...]**, João Pessoa: ANCIB, 2009.

BORGES, L. C.; OLINTO, G. Competência em informação como categoria de análise ético-política da desigualdade social. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18, 2017. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2017.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, p. 3-5, Jan. 1968.

BRASIL. Casa civil. **Lei Nº 4.084, de 30 de junho de 1962**. Brasília: Casa Civil, 1962. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2017/01/Lei4084-30junho1962.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. **Manual de verificação in loco das condições institucionais**: credenciamento de instituições não universitárias; autorização de cursos superiores (ensino presencial e a distância). Brasília: MEC, 2002.

BRASIL. Ministério da Educação. **O que é o REUNI**. 2010. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>. Acesso em: 16 dez. 2019.

BRASIL. Congresso. Lei n.º 12.244, de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 25 maio 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Inep divulga indicadores que avaliam cursos e instituições**. Brasília: MEC, 2019. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/busca-geral/212-noticias/educacao-superior-1690610854/83581-inep-divulga-indicadores-que-avaliam-cursos-e-instituicoes>. Acesso em: 14 dez. 2019.

BRIET, S. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Édit, 1951. 48 p. Disponível em: <http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf/>. Acesso em: 6 set. 2016.

BRITO, T. R.; VITORINO, E. V. A multidimensionalidade competência em informação e vulnerabilidade social. *In*: CORREA, E. C. D.; SPUDEIT, D.; VITORINO, E. V. V. (org.). **Pesquisas e práticas de competência em informação**. Florianópolis: Roca, 2019.

BROWN, K.; MALENFANT, K. J. **A academic library impact on student learning and success**: findings from assessment in action team projects. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2017.

BUNDY, A. **Australian and New Zealand information literacy framework**: principles, standards and practice. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004.

BUSAYO, I. O. Import of user education in academic libraries in Nigeria: the Federal University Oye-Ekiti example. **KIIT Journal of library and information management**, v.1, 2013.

CALDERÓN FARFAN, Elba E.; FEBLES RODRÍGUEZ, Juan P. Bibliotecas universitarias: un acercamiento a su función social. **UCE Ciencia. Revista de postgrado**, [S. l.], v. 5, n. 3, out. 2017.

CALVA GONZALEZ, J. J. C. Prefácio. *In*: CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo, SP: Atlas, 2015.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. La detección de las necesidades de información através de los estudios de demanda en las bibliotecas universitarias. *In*: CALVA GONZÁLEZ, J. J. (coord.). **Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones**. [S. l.: s. n.], 2016.

CALVA GONZÁLEZ, J. J.; VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. Satisfacción de las necesidades informativas: el uso ético de la información. *In*: RÍOS ORTEGA, J.; RAMÍREZ VELÁZQUEZ, C. A. (coord.). **Uso ético de la información: implicaciones y desafíos**. [S. l.: s. n.], 2017.

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

CAMPELLO, B. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, jul. 2006.

CAPES. **Portal de Periódicos Capes**. Brasília: Ministério da Educação, 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em: 15 abr. 2020.

CARABALLOSO GRANADO, K.; ROMERO ROMERO, O.; CASTRO RODRÍGUEZ, M. E. Uso de herramientas de gestión de información en bibliotecas universitarias, efecto en la actividad científica: estudio de caso. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, [S. l.], v. 42, n. 2, p. 141-157, abr. 2019.

CARDOSO, A. M. P. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 63-79, jan./jun. 1996.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Biblioteconomia & Comunicação**, v. 8, p. 47-55, 2000.

CARNEIRO, L. F. V.; SARO, J. A. V. A Biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. *In*: CARNEIRO, L. F. V.; SARO, J. A. V. **A Ciência da Informação criadora de conhecimento**. Coimbra: Coimbra University Press, 2009.

CARTA de Marília sobre a competência em informação. Marília: UNESP, 2014.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 146

f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CARVALHO, T. **Fake news agravam surtos de doenças no país.** [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: <https://www.conasems.org.br/fake-news-agravam-surtos-de-doencas-no-pais/>. Acesso em: 19 nov. 2019.

CATALÁN-CHÁVEZ, Y. Vinculación con el Medio y Biblioteca Universitaria. **Serie Bibliotecología y Gestión de Información**, [S. l.], n. 87, 2014.

CAVALCANTE, L. F. B.; BONALUMI, M. C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Inf. Prof.**, [S. l.], v.3, n.1/2, p. 93-114, 2014.

CAVALCANTE, Lídia Eugenia. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, jul. 2006.

CHÁVEZ VILLA, M. Diseñando el futuro de una biblioteca académica. In: COLEGIO DE MÉXICO. **Amontonamos las palabras**: Blog de la Biblioteca de El Colegio de México, 23 ago. 2017.

CISZEK, M. Diversifying diversity: library services for underrepresented groups. **College & Research Libraries News**, [S. l.], v. 73, n. 9, p. 551-561, out. 2012.

CNPQ. **Sobre a plataforma lattes**. Brasília: CNPQ, 2020.

CONCEPCIÓN, Gisela; GARCÍA RODRÍGUEZ, Raciél. **CRAI**: un nuevo modelo de biblioteca universitaria. Matanzas: Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, 2012.

CONDE, C. A. G. F.; CRUZ, D. G.; BARTALO, L. Competência em informação na aprendizagem on-line: estudo em um curso de tutoria a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 47, n. 3, dez. 2018.

CONNAWAY, L. S.; DICKEY, T. J.; RADFORD, Marie L. “If it is too inconvenient I'm not going after it.” convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. **Library & Information Science Research**, Londres, v. 33, p. 179-190, 2011.

COPE, J. The Reconquista student: Critical information literacy, civics, and confronting student intolerance. **Communications in Information Literacy**, v. 11, n. 2, 264-282, 2017.

CORDEIRO, B. I.; MANCILLA B. M.; REYES, G.; LARA, E. M. La Alfabetización Informacional (ALFIN), usando Plataforma Virtual de Enseñanza y Aprendizaje en Educación Superior. **Conocimiento Educativo**, v. 3, p. 33-54, fev. 2016.

CORTÊS, G. R.; LUCIANO, M. C. F.; DIAS, K. C. O. A informação no enfrentamento à violência contra mulheres: Centro de Referência da Mulher “Ednalva Bezerra”: relato de experiência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, p. 134-151, 2012. Número especial.

COSTA, F. C. S. *et al.* Práticas informacionais na formação de profissionais da informação: um estudo a partir da disciplina relações de gênero na ciência da informação. In: SILVA, F.

C. G.; LIMA, G. S. **Bibliotecári@s negr@s**: informação, educação, empoderamento e mediações. Florianópolis: Rocha gráfica e Editora, 2019.

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

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 175-188, 1986.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, abr. 2000.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, [S. l.], v. 11, n. 6, p. A07, 2010.

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

DANTAS, E. R. F.; GARCIA, J. C. R. Responsabilidade social da Ciência da Informação: a reescrita do conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17, 2016. **Anais [...]**. [S. l.]: ANCIB, 2016.

DE LUCCA, Djuli Machado; VITORINO, Elizete Vieira. Competência em informação e necessidades de informação de idosos: o papel do profissional da informação nesse contexto. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 458-483, mar. 2019.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.

DEODATO, J. The patron as producer: libraries, web 2.0, and participatory culture. **Journal of Documentation**, v. 70, n. 5, p.734-758, 2014.

DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DOMÍNGUEZ-AROCA, M. I. “Lucha contra el plagio desde las bibliotecas universitarias”. **El Profesional de la Información**, v. 21, n. 5, p. 498-503, set./out. 2012.

DUBE, M. Academic Library Service to Domestic Violence and Sexual Assault Survivors. **Public Services Quarterly**, v. 14. 183-192, 2018.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, abr. 2003.

DUDZIAK, E. A. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, 2007.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos

paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2000.

ELISONDO, R. C.; DONOLO, D. S. Creatividad y alfabetización informacional. El desafío en cuatro propuestas. **Panorama**, v. 8, n. 15, p. 23-33, 2014.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FARIAS, G. B.; BELLUZZO, R. C. B. **Como desenvolver a competência em informação mediada por modelagem conceitual teórico-prática**: por uma aprendizagem significativa e criativa na educação. Londrina: ABECIN, 2015.

FEBAB. **Declaração de Maceió sobre a competência em informação**. Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf. Acesso em 14 maio 2018.

FECHINE, Yvana. Transmídiação e cultura participativa: pensando as práticas textuais de agenciamento dos fãs de telenovelas brasileiras. In: ENCONTRO ANUAL DA COMPÓS, 23., 2014, Belém. **Anais [...]** Belém: Compós, 2014.

FERNÁNDEZ-MARCIAL, V.; COSTA, L. M.; GONZÁLEZ-SOLAR, L. Top Universities, Top Libraries: do research services in academic libraries contribute to university output? Library Leadership in a Sea of Change. In: ANNUAL IATUL, 37., 2016, Halifax, Nova Scotia, Canada. **Proceedings [...]**. Halifax: International Association of University Libraries, 2016.

FERRARI, A. **DIGCOMP**: a framework for developing and understanding digitalcompetence in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2013.

FERREIRA, L. C. S.; CORTES, G. R. Enfrentando à violência contra as mulheres por meio da informação: o olhar dos/as estudantes de Biblioteconomia. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, jul./dez. 2017.

FGV. **Resumo de notícias**: 30ª Pesquisa Anual do FGV da FGV/ EAESP. [S. l.]: FGV, 2019.

FIDEL, Raya. Are we there yet?: Mixed methods research in library and information science. **Library & Information Science Research**, v. 30, p. 265-272, 2008.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de bibliotecários, 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuário da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEROA ALCÁNTARA, H. A. La cultura participativa como elemento fundamental para contrarrestar los efectos de la posverdad en la sociedad red. In: MORALES CAMPOS, E. (coord.). **La posverdad y las noticias falsas**: el uso ético de la información. [S. l.: s. n.], 2018.

FLICK, U. **Introdução à metodologia da pesquisa**: um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

FREIRE, I. M.; FREIRE, G. H. A. Mediação na ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 43 n. 2, p. 171-319, maio/ago, 2014.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. [S. l.: s. n.], 2019.

FOSTER, S. “Information literacy: some misgivings”. **American Libraries**, v. 24, p. 344, abr. 1993.

FURTADO, Renata Lira; BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Gestão do conhecimento e competência em informação: possíveis relações e perspectivas de atuação do profissional arquivista. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 314-339, set. 2018.

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas. **Anales de Documentación**, [S. l.], v. 7, p. 97-122, jan. 2004.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, c1989. 323 p.

GELFAND, M. A. **Las bibliotecas universitarias de los países en vías de desarrollo**. Paris: UNESCO, 1968.

GIL, Antônio. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999

GIL, Antônio. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

GIL, Antônio. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2016

GOMES, Itania M. M. **Efeito e recepção**: a interpretação do processo receptivo em duas tradições de investigação sobre os media. Rio de Janeiro: E-Papers, 2004.

GOMES, R. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M.C. de S.(Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2007. p. 79-108.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A. **Gestão de bibliotecas**. Murcia: DM, 2002.

GONÇALVES, R. B.; CERVERÓ, A. C. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Ci.Inf., Brasília, DF**, v. 45, n. 2, p. 118-130, maio/ago. 2016.

GONZÁLEZ-SANTOS, O.; BICET-ÁLVAREZ, E. La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. **Ciencias de la Información**, v. 1, n. 44, 2013.

GORICHANAZ, Tim. Minting the Obverse: Library and Information Studies as a One-Sided Coin. **Journal of Critical Library and Information Studies**, v. 1, n. 1, 2017.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos/ Livros, 1995.

HARTEL, J.; THOMSON, L. Visual approaches and photography for the study of immediate information space. **Journal of the American Society for information science and technology**, v. 62, n.11, p. 2214-2224, 2012.

HARTEL, J. Time as a framework for information science: insights from the hobby of gourmet cooking. *Information Research*, v.15, n.4 dez. 2010.

HENKEL, M. Educators of the information society: information literacy instruction in Canadian informational cities. **Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics**, v. 13, n. 3, 2015.

HERNÁNDEZ FLORES, J.J. Información: un derecho y factor de desarrollo. In: MORALES CAMPOS, E (coord.) **Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual**. [S. l.: s. n.], 2011.

HERNÁNDEZ PÉREZ, J. El ecosistema de la desinformación: excesos y falsedades. In: MORALES CAMPOS, E. **La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información**. [S. l.: s. n.], 2018.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. Aproximaciones paradigmáticas para estudiar. In: TORRES VARGAS, G. A. **Estudios de la Información: Teoría, metodología y práctica**. [S. l.: s. n.], 2019.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, M. P. **Metodología de la investigación**. 6. ed. México: MC Graw-Hill, 2014.

HOWLEY, B. Libraries as values-driven participatory culture hubs. **Information Today**, [S. l.], p. 15, jun. 2018.

IBGE. **Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2018**. Brasília: IBGE, 2018. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2018/estimativa_TCU_2018_20190213.pdf Acesso em: 22 mar. 2019.

INOMATA, D. O.; TREVISOL NETO, O.; ARAÚJO, W. C. O. **Estudo de usuário**. Chapecó, SC: Argos, 2018.

IPECE. **Ceará em mapas: regiões metropolitanas e microrregiões administrativas**. Fortaleza: IPECE, 2020. Disponível em: <http://www2.ipece.ce.gov.br/atlas/capitulo1/11/117x.htm>. Acesso em: 22 mar. 2019.

JAEGER P. T.; TAYLOR, N. G. Battling Information Illiteracy: How misinformation affects the future of policy. **American Libraries Magazine**, 17 jul. 2019.

JENKINS, Henry *et al.* **Confronting the challenges of participatory culture: media education for the 21st century**. Chicago: MacArthur Foundation, 2006.

- JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Aleph, 2009.
- JESUS, J. M.; ALVES, F. M. M. Meyriat, Foskett e a competência em informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 13, n. 3, p. 115-127, dez. 2019.
- JOHNSON, M. *et al.* Building a participatory culture: collaborating with student organizations for twenty-first century library instruction. **Collaborative Librarianship**, v. 3, n. 1, 2011.
- JULIEN, Heidi; GROSS, Melissa; LATHAM, Don. Survey of information literacy instructional practices in U.S. academic libraries. **College & Research Libraries**, [S. l.], v. 79, n. 2, p. 179, fev. 2018.
- KIM, Kyung-Sun; SIN, Sei-Ching Joanna. Selecting quality sources: Bridging the gap between the perception and use of information sources. **Journal of Information Science**, Londres, v. 37, n. 2, p. 178-188, 2011.
- LA JARA, M. J.; FONTECILLA, J. M. F.; TRONCOSO, C. D. Responsabilidade social universitária: uma experiência inovadora na América Latina. **Estudos**, [S. l.], 24, n. 36, jun. 2006.
- LAKATOS, E. M e MARCONI, M.de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAU, Jesús; CORTÉS, Jesús; Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 1, jul. 2007.
- LEWIS, David W. Reimagining the academic library: what to do next. **El profesional de la información**, [S. l.], v. 28, n. 1, 2019.
- LIMA, G. B.; SANTOS, R. N. R. O campo da informação no ordenamento político de gênero. *In*: ROMEIRO, N. L.; MARTINS, C. W.; SANTOS, B. A. (org.). **Do invisível ao visível: saberes e fazeres das questões LGBTQIA+ na Ciência da Informação**. Florianópolis, SC: Rocha, 2019.
- LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses; a comment. **ASLIB Proceedings**, v. 26, n. 2, p. 87, 1974.
- LLOYD, A. 2017. Information literacy and literacies of information: a mid-range theory and model. **Journal of Information Literacy**, v. 11 n. 1, p. 91-105, 2017.
- LOCKMAN, R. Academic librarians and social justice: a call to microactivism. **College & Research Libraries News**, v. 76, n. 4, p. 193-19, 2015.
- LÓPEZ GIJÓN, J. *et al.* La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el espacio europeo de enseñanza superior. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Especial 2, p. 63-8, 2006.

LUBISCO, N. M. L. O seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira: contexto, dinâmica e resultados. In: LUBISCO, Nidia M. L. (org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011.

LUCAS, M.; MOREIRA, A. **DigCompEdu: quadro europeu de competência digital para educadores**. Aveiro: UA, 2018.

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.

LUMLEY, R. M. THE ACADEMIC LIBRARY AND SOCIAL JUSTICE: a q-study of librarian attitudes. *Electronic Theses, Projects, and Dissertations*, 2016, 418p.

MAGÁN, N. J.A; GIMENO, J. El compromiso social en el trabajo bibliotecario. ¿Es "bibliotecónicamente correcto" el compromiso social de la biblioteca universitaria?. **Educacion y Biblioteca**, [S. l.], n. 166, jul./ago. 2008.

MANIFESTO de Florianópolis sobre competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: SEMINÁRIO COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, 25., 2013. Florianópolis: FEBAB, 2013.

MANTOVANI, C.; DANTAS, G. **Os fluxos informacionais nos dispositivos móveis**. In: MOURA, M. A. (org.). **Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e práticas**. Belo Horizonte: UFMG; PROEX, 2011.

MARTÍNEZ, D. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, ano 16, n. 144, p. 98-108, nov./dez. 2004.

MARTÍNEZ RIDER, R.M. La biblioteca ante el fenómeno de la posverdad. In: MORALES CAMPOS, E. **La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información**. [S. l.: s. n.], 2018.

MARTÍN-GAVILÁN, César. **Temas de Biblioteconomia: Bibliotecas universitarias: concepto y función**. Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). [S. l.: s. n.], 2008.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: URS, 1979.

MARTINS, S. W.; MARTINS, J. W.; ALVES, F. M. M. Literacia digital como competência para a cidadania global. In: SANTOS, Edméa O.; PIMENTEL, Mariano; SAMPAIO, Fábio F. (Org.). **Informática na Educação: autoria, mídia, letramento, inclusão digital**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2019.

MARZAL, Miguel Ángel. Evolución conceptual de la alfabetización en información a partir de la alfabetización múltiple en su perspectiva educativa y bibliotecaria. **Investig. Bibl.**, [S. l.], v. 23, n. 47, p. 129-160, abr. 2009.

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.** Marília: Unesp, 2014.

MATA, M.L; CASARIN, H.C.S.; MARZAL, Da educação de usuários á competência em informação: perspectivas conceituais. In: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática.** Salvador: EDUFBA, 2016.

MENDONÇA, G, L. **Políticas Públicas de informação científica: o portal de periódicos da Capes na UFCA.** 2014. 97f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2014.

MENEZES, A.H.N. *et al.* **Metodologia científica: teoria e aplicação na educação a distância.** Petrolina:[s.n], 2019.

MIGUEL, N. M. D.; AMARAL, R. A. A biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir – pensando a extensão**, [S. l.], n. 6, p. 17, dez. 2004.

MILLÁN REYES, A. N.; MILLÁN REYES, M. J. EL Reto de la biblioteca universitaria como recurso para la educación en el EEES: los servicios de apoyo, servicios especiales para personas con discapacidad en las Bibliotecas universitarias españolas. In: CONGRESO NACIONAL SOBRE UNIVERSIDAD Y DISCAPACIDAD, 2006. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2006.

MINAYO, M.C.S. Hermenêutica-dialética como caminho do pensamento social. In: MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F. (Orgs.). **Caminhos do pensamento: epistemologia e método.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002. p.83-107

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MIRANDA, Antonio. **Biblioteca Universitária no Brasil;** reflexões sobre a problemática. Brasília: CAPES, 1978.

MONTAÑO, S.A. et al.**Alfabetización informacional para la gestión del conocimiento em la universidad.** Hermosillo, Sonora, México: UES, 2019

MORALES CAMPOS, E. La disponibilidad social del conocimiento: una responsabilidad del bibliotecário. In: MARTÍNEZ ARELLANO, F. F. (coord.) **Acceso abierto a la información en las bibliotecas académicas de América Latina y el Caribe.** [S. l.: s. n.], 2011.

MORALES CAMPOS, E. Acceso a la educación y al conocimiento a partir del derecho a la información. In: MORALES CAMPOS, E. **Regulaciones que impactan la infodiversidad y el acceso abierto a la información en la sociedad global y multicultural.** [S. l.: s. n.], 2013.

MORALES CAMPOS, E. El uso ético de la información: un diálogo entre bibliotecarios y usuarios. In: MORALES CAMPOS, E. **La Infodiversidad y el uso ético del conocimiento individual y colectivo**. [S. l.: s. n.], 2017

MORALES CAMPOS, E. Desinformación en la sociedad de la información y el conocimiento. In: MORALES CAMPOS, E. **La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información**. [S. l.: s. n.], 2018.

MOREIRA, Manuel Area. Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior? **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento**, [S. l.] v. 7, n. 2, 2010.

MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. **Nuevas competencias profesionales para nuevas funciones bibliotecarias**. [S. l.: s. n.], 2004.

MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. Prefácio: El compromiso de las bibliotecas en la capacitación informativa de sus usuarios. In: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016.

MORENO, J. C. Biblioteca universitaria y responsabilidad social: la Universidad de Huelva (España)". In: JORNADAS INTERNACIONALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA, 1, 2014, Cádiz. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2014.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O periódico científico. In: CAMPELLO, Bernadete Santos *et al.* **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

NARRANJO VÉLEZ, E. La biblioteca universitaria y su papel en la alfabetización académica. In: RAMÍREZ LEYVA, E. M. (coord.) **La biblioteca universitaria como espacio de formación de lectores**. [S. l.: s. n.], 2018.

NAVARRETE, A. O. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI): entorno dinámico de servicios. **Bibliotecas y archivos: órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía**, [S. l.], v. 2, n. 4, p. 16-29, 2017.

NETO, L. M. F. P. **O papel social da biblioteca universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação-Biblioteconomia) – Universidade Nova Lisboa, Lisboa, 2013.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, mar. 2016.

NUNES, J. V.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Revisitando o conceito de sociedade da informação: o social e o técnico em interação? In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade: tessituras e olhares**. Fortaleza: Edições UFC, 2012.

OLIVEIRA, P. S. *et al.* Informação para enfrentar a violência contra as mulheres negras. In: SILVA, F. C. G.; LIMA, G. S. **Bibliotecári@s negr@s: informação, educação, empoderamento e mediações.** [S. l.: s. n.], 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf> Acesso em: 07 jul. 2019

ORERA, L. Relación del usuario 2.0 con las bibliotecas universitarias. In: CALVA GONZÁLEZ, J. J. (coord.). **Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual.** [s. l.: s. n.], 2017.

ORTEGA, Cristina Dotta. **Informática documentária: estado da arte.** 2002. 235 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

OWUSU-ANSAH, Edward K. Debating definitions of information literacy: enough is enough!. **Library Review**, [S. l.], v. 54, n. 6, p. 366-374, 2005.

PATTON, M. Q. Qualitative research and evaluation methods. 3rd ed. SAGE: Thousand Oaks, CA, 2002.

PEGUES, C. R. Engendering Social Justice in First Year Information Literacy Classes. **Communications in Information Literacy**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 193-202, 2018.

PERRET, R. Mission Critical? The Presence of Information Literacy in Academic Library Mission Statements, **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], 2018.

PINTO, M. Innovación y mentorización para la formación en ALFIN: nuevos retos para las bibliotecas universitarias. In: HERNÁNDEZ SALAZAR, P. **Tendencias de la alfabetización informativa en Iberoamérica.** [S. l.: s. n.], 2012.

PINTO, María; SALES, Dora; MARTÍNEZ-OSORIO, Pilar. El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. **Revista española de Documentación Científica**, [S. l.], v. 32, n. 1, p. 60-80, mar. 2009.

PIRELA MORILLO, J. La formación del profesional de la información em el marco de la responsabilidad social. Casos: la Universidad del Zulia (Venezuela) y la Universidad de La Salle (Colombia). In: RÍOS ORTEGA, J; RAMÍREZ VELÁZQUEZ, C. A. (coord.). **El valor social de las bibliotecas y de la información.** [S. l.: s. n.], 2016.

PIRELA MORILLO, J; ALMARZA FRANCO, Y. Las bibliotecas como mediadoras.

Apropiación del patrimonio cultural en la web para el desarrollo sostenible. In: RÍOS ORTEGA, Jaime.(org.). **Experiencias y percepciones de las bibliotecas ante el desafío del desarrollo sostenible.** [S. l.: s. n.], 2018.

PIRELA MORILLO, J.; CORTES VERA, J. J. El desarrollo de competencias informacionales en estudiantes universitarios: Experiencia y perspectivas en dos universidades latinoamericanas. **Investig. Bibliotecológica**, México, v. 28, n. 64, p. 145-172, dez. 2014.

POLÍTICA de Responsabilidad Social de La Biblioteca Universitaria. Universidad de La Laguna, Biblioteca Universitaria. [S. l.: s. n.], 2018.

PÓS-VERDADE. *In*: DICIONÁRIO da língua portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2019.

PRODANOV, C.C; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PROGRAMA das nações unidas para o desenvolvimento (PNUD). **Acompanhando a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**: subsídios iniciais do Sistema das Nações Unidas no Brasil sobre a identificação de indicadores nacionais referentes aos objetivos de desenvolvimento sustentável/Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Brasília: PNUD, 2015.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. **Manuel de recherche em sciences sociales**. Paris: Dunod, 1995.

QUIVY, R; CAMPENHOUDT, L. V. **Manual de investigação em ciências sociais**. 2. ed. Lisboa: Gradiva, 1998.

QUIVY, R; CAMPENHOUDT, L. V. **Manual de investigação em ciências sociais**. 3. ed. Lisboa: Gradiva, 2003.

RAMOS CHÁVEZ, H. A. La información y su incidencia en la ciudadanía y el quehacer gubernamental: una lectura desde las Ciencias sociales. *In*: TORRES VARGAS, G. A. (coord). **Estudios de la Información**: teoría, metodología y práctica. [S. l.: s. n.], 2019.

RAZQUIN ZAZPE, P. El fenómeno de la desinformación: análisis crítico y propuestas de actuación desde el ámbito académico. *In*: TORRES VARGAS, G. A.; FERNÁNDEZ BAJÓN, M. T. (coord.) **Verdad y falsedad de la información**. [S. l.: s. n.], 2017.

REITZ, J. M. **Dictionary for library and information science**. [S. l.: s. n.], 2002.

REYES, M.I.C. El CRAI y nuevos retos de las bibliotecas universitarias. *In*: **Nuevas tecnologías en bibliotecas y archivos**. Coruña: Universidade da Coruña, 2011.

RIGHETTO, G. G. O movimento interdisciplinar da competência em informação: conjecturando diálogos sobre e para as pessoas trans. *In*: ROMEIRO, N.L; MARTINS, C.W; RIVERA, O. A. Pasión por la lectura: una propuesta eferenteestética para formar universitários lectores. *In*: LEYVA, E. M. R. (coord.). **La biblioteca universitaria como espacio de formación de lectores**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018.

ROBERTS, S. T.; NOBLE, S. U. Empowered to Name, Inspired to Act: Social Responsibility and Diversity as Calls to Action in the LIS Context. **Library Trends**, n. 64, v.3, p. 512-532, 2016.

RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca; LIMA, Marcia H. T. de Figueredo; GARCIA, Marcia Japor de Oliveira. A normalização no contexto da comunicação científica. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 147 - 156, jul./dez.1998.

SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J.; MEDINA HUERTA, M. A. Políticas de informacion en la Bibliotecología y los Estudios de la Informacion. *In*: TORRES VARGAS, G. A. (coord.). **Estudios de la Información: teoría, metodología y práctica**. 2019.

SANTA ANNA, J. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **R. Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 449-469, maio/ago. 2018.

SANTANA, V. A.; SILVA, L. K. R. A inclusão da temática étnico-racial nas pesquisas em ciência da informação. *In*: SILVA, G. C. G.; LIMA, G. S. (org.). **Bibliotecári@s Negr@s: ação, pesquisa e atuação política**. Florianópolis, SC: Associação Catarinense de Bibliotecários, 2018.

SANTIAGO, V. D.; MORAES, M. H. M. Biblioteca universitária e responsabilidade social: ações de inclusão do SiB-FURG. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 28., 2019, Vitória. **Anais [...]**. Vitória: FEBAB, 2019.

SANTOS, B. A. (org.). **Do invisível ao visível: saberes e fazeres das questões LGBTQIA+ na Ciência da Informação**. Florianópolis, SC: Rocha, 2019.

SANTOS, D. L.; SANTANA, R. B. J.; SILVA, R. L. O Turbante como Representatividade da Identificação Negra. **RELAcult - Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**, [S. l.], v. 3, p. 121-128, ago. 2017.

SANTOS, D. R. Iniciativas para construção do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas e arquivos da Universidade Federal Fluminense. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27., 2017, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza: FEBAB, 2017.

SANTOS, J. C. S. **A informação em instituições políticas: modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares**. Curitiba: CRV, 2017.

SANTOS, R. N. R; TARGINO, M. G.; FREIRE, I. M. A temática diversidade sexual na Ciência da Informação: a perspectiva da Responsabilidade Social. **Rebecin**, [S. l.], n. 1, p. 114-135, jan./jun. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudio de usuarios**. Madrid: Fundacion German Sanchez RUIPEREZ, 1994.

SAUNDERS, L. Connecting Information Literacy and Social Justice: Why and How. **Communications in Information Literacy**, n. 11, jun. 2017.

SERAFIM, L. A. **Competências em informação na educação superior: um estudo com os professores do curso de Agronomia do Campus da UFC no Cariri**. 2011. 147 f. Mestrado (Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

SERAFIM, L. A. **Competências em informação e The Serious Leisure Perspective: um novo espaço de interlocução**. 2016. 213 f. Doutorado (Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

SERAFIM, L. A.; FREIRE, G. H. F. Ação de responsabilidade social para competências em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 17, n. 3, p. 155-173, jul./set., 2012.

SERAFIM, L. A.; FREIRE, G. H. de A. Incompetências em informação: o caso da conveniência na busca por informação. **Em Questão**, [S. l.], v. 22, p. 36-59, 2016.

SERRAT-BRUSTENGA, M.; SUNYER-LÁZARO, S. **El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0**. [S. l.: s. n.], 2008.

SIERRA ESCOBAR, J. C. El desarrollo de competencias informacionales en el entorno universitario. **Revista de la Universidad de La Salle**, [S. l.], n. 60, p.159-175, 2013.

SILVA, A. F.; SPUDEIT, D. Programa para desenvolvimento de competência em informação: uma proposta para inclusão de pessoas cegas. In: SILVA, F. C. G.; ROMEIRO, N. L. (org.). **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. Florianópolis: Rocha: 2019.

SILVA, D. S.; BELLUZZO, R. C. Gestão do conhecimento e saber nas bibliotecas universitárias: reflexões de importância na contemporaneidade. **Perspectivas em Gestão & conhecimento**, [S. l.], v. 7, n. 1, 2017.

SILVA, S. M. G. QUALIDADE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: A INFLUÊNCIA DOS OBJETIVOS . **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 10, n. 1, 1 jan. 2000.

SILVA, Elieny do Nascimento. **A responsabilidade da ciência da informação na extensão universitária**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

SILVA, F. M. A. **Serviços informacionais via web: conjuntura atual da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

SILVA, J. L. C. Como atuar com educação de usuários aplicada em ambientes de informação? **Infohome**, set. 2018.

SILVA, J. L. C. Normatividade, tecnicidade e/ou cientificidade da Biblioteconomia. **Transinformação**, Campinas, v. 25, n. 1, p. 5-17, abr. 2013.

SILVA, J. L.C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários de informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

SILVA, R. C. *et al.* A competência em informação e o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas híbridas: um estudo comparativo no Brasil e na Escócia. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 398-423, dez. 2018.

SILVA, I. J.; MATA P. O. Agenda 2030 e o nome social na UFMG: o papel das bibliotecas universitárias na promoção da inclusão das minorias sexuais. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27, 2017, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza: FEBAB, 2017.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das Bibliotecas Universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014.

SINGH, S. User education in university libraries; what, why and how. *In*: RAJASEKHARAN, K; NAIR, R.R. Academic library effectiveness. **Perspectives in academic librarianship**, [S. l.], 1992.

SMIT, J. W. **Desafios da ciência da informação na contemporaneidade**. Aula inaugural do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. Salvador. Proferida em 15 mar. 2004.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. **The SCONUL seven pillars of information literacy: core model for higher education**. London, 2011.

SOSA SOLANO, Ada Suyin; COSTA, Célia Revilândia; SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares. El acceso a la información como eje principal de la responsabilidad social del profesional de la información. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, [S. l.], n. 59, p. 34-44, jul. 2015.

SOUSA, Margarida Maria de. **A função educativa do bibliotecário no século XXI: desafios para sua formação e atuação**. 2014. 194 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo. 2014.

SPIRANEC, Sonja; PEJOVA, Zdravka. Information literacy in South-East Europe: formulating strategic initiatives, making reforms and introducing best practices. **The International Information & Library Review**, [S. l.], v. 42, p. 75-83, 2010.

STERN, C; KAUR, T. Developing theory-based, practical information literacy training for adults. **The International Information & Library Review**, v. 42, p.69-74, 2010.

STROPARO, E. M.; MOREIRA, L. C. Acessibilidade informacional na biblioteca universitária: em foco o aluno com deficiência. *In*: REUNIÃO CIENTÍFICA REGIONAL DA ANPED, 2016, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: ANPED, 2016.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TALJA, Sanna; TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo. “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005.

TANUS, G.F.S.C; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, N. **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19**. (Preprint). Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/744/version/78>. Acesso em 30 jun. 2020.

TARAPANOFF, K. **A biblioteca universitária vista como uma organização social**. [S. l.: s. n.], 1982.

TARGINO, M. G.; SANTANA, S. R.; GARCIA, J. C. R.; SOUZA, E. D. Do sujeito empático ao sujeito informacional: relações epistemológicas acerca da responsabilidade social na ciência da informação. **Rev. FSA**, Teresina, v.16, n. 3, p. 265-282, maio/jun. 2019.

TÉCUATL QUECHOL, M. G. M. La información: entre la verdad y la posverdad. In: MORALES CAMPOS, E. **La posverdad y las noticias falsas**: el uso ético de la información. [S. l.: s. n.], 2018.

TEIXEIRA, G. Desinformação em identidade de gênero: análise de conteúdo no Twitter. In: ROMEIRO, N. L.; MARTINS, C. W.; SANTOS, B.A (org.). **Do invisível ao visível**: saberes e fazeres das questões LGBTQIA+ na Ciência da Informação. Florianópolis, SC: Rocha, 2019.

TEIXEIRA, L. A. *et al.* Políticas de inclusão de acessibilidade para a promoção da competência em informação: um olhar para a biblioteca central da UFMS. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 331-352, dez. 2017.

TEWELL, E. C. The practice and promise of critical information literacy: academic librarians' involvement in critical library instruction. **College & Research Libraries**, [S. l.], v. 79, n. 1, p. 10, jan. 2018.

TIEFEL, V. M. Library user education: examining its past, projecting its future. **Library Trends**, v. 44, n. 2, 1995.

URRA, C. V. Sociedad de la información, alfabetización em información y cambio de rol de la biblioteca universitária. **Hemisfericos y Polares**, [S. l.], v. 4, n. 4, p. 323-336, out./dez. 2013.

VALLEYS, F. **Responsabilidad social universitária**: propuesta para una definición madura y eficiente. México: Tecnológico de Monte Rey. [S. l.: s. n.], 2007.

VAN DE VORD, R. Distance students and online research: promoting information literacy through media literacy. **Internet and Higher Education**, Oxford, UK, v. 13, p. 170-175, 2010.

VAN MAANEN, John. **Tales of the field**: on writing ethnography. 2nd ed. Chicago: the University of Chicago Press, c1988.

VIDAL LEDO, María Josefina et al. Alfabetización Informativa. **Educación Médica Superior**, [S.l.], v. 30, n. 4, abr. 2016

VIJESH, P. V.; MOHANAN, N. **Social Responsibilities of Academic Libraries**. [S. l.: s. n.], 2018.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da Competência Informativa. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, abr. 2011.

WALKER, Kevin W.; WHITVER, Sara Maurice. Assessing information literacy in first year writing. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 46, n. 3, maio 2020.

WALSH, John. Librarians and controlling disinformation: is multi-literacy instruction the answer?. **Library Review**, Londres, v. 59, n. 7, p. 498-511, 2010.

WALTON, Geoff; CLELAND, Jamie. Information literacy. **Journal of Documentation**, [S. l.], v. 73, n. 4, p. 582-594, 10 jul. 2017.

WERSIG; NEVELLING. **Information Scientist**, [S. l.], v. 9, n. 4, p. 127-140, dez. 1975.

WESLEY, T. L. Library science education: a new role for academic libraries. **Portal: Libraries and the Academy**, [S. l.], v.18, n. 1, maio 2018.

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

ZAMORA FONSECA, R. La evolución de biblioteca a Centro de Recursos de Aprendizaje (CRAI). **Universidad y Sociedad**, v. 4, n. 1, 10 maio 2012.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services environment relationships and priorities**. Washington, D. C.: National Commission on Libraries. 1974.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Prezado (a) Bibliotecário (a),

Atualmente, desenvolvo pesquisa para a conclusão do curso de doutorado em Ciência da Informação, na Universidade Federal da Bahia, tendo como objetivo analisar a responsabilidade social de bibliotecas universitárias, por meio das suas ações educacionais oferecidas para a comunidade de usuários. Para tanto, solicito a sua participação neste estudo, por meio de encontro individual para coleta de dados, bem como a sua autorização para divulgar os resultados da pesquisa.

Informo que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, você não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador (a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir, não sofrerá nenhum dano.

Ressalto que não há risco ou danos conhecidos decorrentes da sua participação nesta pesquisa. Estou à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Especificamente sobre o uso de dados audiovisuais, esclareço que:

- ✓ Concordo que os dados dos encontros sejam registrados em forma de áudio:
Sim_____ Não_____
- ✓ Concordo que os dados dos encontros sejam registrados na forma de fotografia:
Sim_____ Não_____
- ✓ Concordo, quando for meu interesse, em fornecer fotografias relacionadas à minha prática:
Sim_____ Não_____
- ✓ Concordo que as fotografias podem ser divulgadas no trabalho final (tese):
Sim_____ Não_____

- ✓ Concordo que as fotografias podem ser divulgadas em artigos, livros e anais de eventos científicos:

Sim____ Não_____

Por fim, estou ciente de que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador Responsável

DATA: ____/____/____

Pesquisadora: Glacinesia Leal Mendonça, estudante de doutorado em Ciência da Informação,
Universidade Federal da Bahia, Salvador-BA.
Email: glacinesia.leal@gmail.com

APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO



TÍTULO DA TESE: A responsabilidade social da biblioteca universitária para o desenvolvimento de comunidades competentes em informação.

Prezado(a) Sr(a), bibliotecário(a)

Em virtude do desenvolvimento da pesquisa sobre a responsabilidade social nas ações educativas em bibliotecas universitárias, solicitamos a vossa participação respondendo aos questionamentos da entrevista. Ressalta-se que a pesquisa é de responsabilidade de Glacínésia Leal Mendonça, discente de doutorado do programa de pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, sob orientação da Professora Fernanda Maria Melo Alves da mesma instituição. As informações coletadas na entrevista serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação, pois os resultados serão apresentados de forma coletiva e não individual.

- 1- A biblioteca da instituição em que você trabalha possui um programa de educação de usuários ou competência em informação?
- 2- Quais ações formais ou informais são desenvolvidas por esta biblioteca para tornar pessoas competentes em informação?
- 3- Em média quantas ações educativas são ofertadas por ano na sua biblioteca?
- 4- Como são planejadas as ações educativas na sua biblioteca?
- 5- Como as atividades realizadas contribuem com a responsabilidade social?
- 6- A instituição que você trabalha oferece infraestrutura adequada para que sejam realizadas ações de educação de usuários/ competência em informação, ressaltando a responsabilidade social?
- 7- Como ocorre o *feedback* das ações de educação de usuários/ competência em informação?