

Mediações educativas do bibliotecário: letramento informacional



Librarians' educational mediations: information literacy



Mediaciones educativas del bibliotecario: alfabetización informacional

Regina Oliveira de Almeida¹

Resumo: Este estudo teve por finalidade conhecer em relação aos usuários da biblioteca, majoritariamente alunos dos cursos de enfermagem e nutrição, como avaliam o serviço de atendimento e os serviços e produtos de informação oferecidos pela biblioteca e, através da avaliação decorrente, como propiciar o desenvolvimento de produtos e serviços que melhorem a gestão da informação e o provimento mais adequado das necessidades refletidas na pesquisa. Da análise dos dados coletados (91 questionários respondidos) foram criados um projeto para dinamização da coleção de periódicos impressos da biblioteca e o acesso virtual às bases de dados; diversos tutoriais e um curso online (em teste) para o letramento informacional na área de saúde.

Palavras-chave: Letramento informacional. Mediação pedagógica. Estudos de usuário.

Abstract: *This study aimed to know in relation to library users, mostly nursing and nutrition students, how to evaluate the service provided to the customer and the information services and products offered by the library, and by means of the assessment of these, how to foster the development of products and services that improve the management of information and the most appropriate provision of the needs reflected in the study. From the analysis of the data (91 completed questionnaires) we developed a project to revitalize the collection of paper journals of the library and virtual access to databases, and created various tutorials and one online course (still being tested) for information literacy in the domain of health.*

Keywords: *Informational Literacy. Pedagogical mediation. User studies.*

Resumen: *Este estudio tuvo como objetivo conocer en relación a los usuarios de la biblioteca, en su mayoría estudiantes de enfermería y nutrición, cómo evaluar los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca y por el resultado de la evaluación como fomentar el desarrollo de servicios al cliente y de información productos y servicios que mejoren la gestión de la información y el alojamiento más adecuado a las necesidades reflejadas en la encuesta. Del análisis de los datos (91 cuestionarios completados) fueron creados un proyecto para revitalizar la colección de revistas impresas de la biblioteca y el acceso virtual a las bases de datos; varios tutoriales y un curso en línea (de prueba) para la alfabetización informacional en el área de conocimiento de la salud.*

Palabras-clave: *Alfabetización informacional. Mediación pedagógica. Estudios de usuarios.*

¹ Bibliotecária-Documentalista da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Doutoranda em Educação (Universidade Estácio de Sá). Docente-colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia - UNIRIO. regginna@gmail.com

INTRODUÇÃO

A informação e o conhecimento que pode ser gerado a partir desta, acompanhadas pelo contínuo desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação (TIC), tem aumentando, em proporção antes inimaginável, a sua produção e disseminação, fazendo com que fosse necessário a sua gestão. Neste contexto, se tornou fundamental à comunidade de usuários das bibliotecas aprender a usar da melhor forma possível as tecnologias interativas e as fontes de informação por elas disponibilizadas na realização de suas atividades e tarefas do contexto organizacional; no caso das bibliotecas universitárias, as relacionadas à educação e pesquisa no ensino superior. Nas bibliotecas universitárias, para Silveira (2009), a gestão da informação é considerada essencial para subsidiar as atividades de ensino, pesquisa extensão, através da organização e seleção de recursos diversificados de fontes de informação qualificadas.

Dessa forma, tem se tornada uma exigência profissional do bibliotecário adquirir constantemente as habilidades necessárias nas áreas de gestão, avaliação da informação e capacitação dos usuários da biblioteca. No caso das bibliotecas biomédicas, a qual pertence este estudo de caso (Biblioteca de Enfermagem e Nutrição), deve também se capacitar em recursos específicos da área de saúde, como, por exemplo, a Biblioteca Virtual em Saúde do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME).

Este estudo teve por finalidade conhecer em relação aos usuários da biblioteca, majoritariamente alunos dos cursos de enfermagem e nutrição, como avaliam o serviço de atendimento e os serviços e produtos de informação oferecidos pela biblioteca, e, através da avaliação decorrente, como propiciar o desenvolvimento de produtos e serviços que melhorem a gestão da informação e o provimento mais adequado das necessidades refletidas na pesquisa.

As avaliações regulares que os estudos de usuários proporcionam são indispensáveis para as revisões dos objetivos, métodos e desempenho desenvolvidos pela biblioteca. Permitem ajuste em sua dinâmica, agilidade no processo de flexibilizar e garantir o acesso à informação, adequação do acervo e garantia de sobrevivência institucional por ampliar seu espaço de interação com os demais departamentos universitários (maior integração com as diretrizes curriculares e com os docentes).

Nesse sentido, é indispensável ter um canal permanente de comunicação com os usuários, tendo como meta a atividade de educar, capacitar os usuários, com o intuito de promover a autonomia destes no processo de aprendizagem, estimulando a aquisição de habilidades informacionais e lhe apresentando os recursos disponíveis, que os dotará de um novo modelo de comportamento frente a utilização da biblioteca e com o sistema de informação.

Afinal, o papel educativo do bibliotecário sempre se expressou através da educação de usuários, pois já em 1876, Samuel Sweet Green (MACEDO; MODESTO, 1999) destacou este papel do bibliotecário, ao formular o serviço de referência e suas funções de orientação ao usuário com relação à busca, acesso e uso da informação. Este papel tem sido dinamizado com a expansão informacional atual.

MEDIAÇÕES BIBLIOTECÁRIAS: ESTUDO DE USUÁRIOS

Há diferentes terminologias para se referir à mediação educativa do bibliotecário: desde a mais antiga – instrução de usuários, ao treinamento de usuários, orientação de usuários, pesquisa ou orientação bibliográfica, capacitação e educação de usuários, conforme corroborado por vários autores como Belluzzo (1989), Silva (1996), Córdoba González (1998), Dias e Pires (2004), Mendes e Pereira (2008).

Tomando a expressão “educação de usuários” como mais adequada ao panorama atual das bibliotecas universitárias, cada vez mais envolvidas no desenvolvimento de competências informacionais – um conjunto de habilidades que permitem aos usuários reconhecer quando a informação é necessária, saber procurá-la, selecioná-la, usá-la efetivamente e com ética, tornando os bibliotecários, no dizer de Tardif e Levasseur (2004), agentes educativos não docentes que contribuem regularmente com a formação dos alunos através da mediação, no processo de escolarização, não apenas com as fontes de consulta para o acesso à informação, mas também, conforme dito anteriormente, para a aquisição de habilidades informacionais e midiáticas, em um processo cada vez mais intensificado.

Através dos estudos de usuários, o bibliotecário é capaz de identificar as necessidades de informação, compreender a forma como a utilizam-na e a avaliam, por isso, muitos desses estudos são interdisciplinares, com contribuições significativas da psicologia, administração, estatística, informática, linguística etc. Tais estudos são de vital importância como instrumentos de gestão bibliotecária para o planejamento e revisão de seus objetivos na

criação de produtos e serviços. E boa parte desses produtos envolverão a própria questão da educação de usuários.

Como agente educativo, o bibliotecário que atende a comunidade universitária, não pode prescindir dos estudos de usuários para tomar decisões quanto à política de desenvolvimento de produtos e serviços. Segundo Brígido (2001), a abordagem por competência é decorrente da crise educacional que se seguiu ao desenvolvimento tecnológico acelerado, que ampliou o contraste entre as necessidades de uma formação com níveis mais elevados e a obsolescência e os pobres resultados dos sistemas tradicionais de avaliação.

Para Perrenoud (1999, p. 7), competência é a “capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiado em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles.” As competências que as pessoas vão adquirindo com suas experiências de vida são importantes para tomar decisões, e isso não é diferente no campo informacional. A competência abriga três condições: uma é a pessoalidade, é um atributo restrito a pessoas, e nunca objetos); a outra é a condição de relação, se é competente em relação a alguma atividade, se é ou não competente em um contexto; e a última condição é que ela mobiliza saberes para realizar, para agir (PERRENOUD,2002).

Na literatura da Biblioteconomia e CI, a competência em sua relação com a informação é frequentemente abordada e está, geralmente, ligada ao âmbito da formação educativa, visto que competência se adquire de forma sistemática, planejada; ela não acontece de forma casual.

Nesse contexto de transformações, a Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura (Unesco) criou em 1993 a Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, da qual resultou um relatório “Educação: um tesouro a descobrir”, realizado por Delors (1998), na qual se destaca a necessidade da formação permanente dos educadores através de quatro pilares para a educação: aprender a conhecer, aprender a viver juntos, aprender a fazer, aprender a ser.

Para os objetivos deste estudo, destaca-se o primeiro – aprender a conhecer, que envolve autonomia do indivíduo para reconhecer o que é importante no seu contexto de trabalho e social e conduzir seu próprio processo de aprendizagem. No Brasil, a Unesco vem realizando atividades na área de educação desde 1997, acompanhando e apoiando as

reformas propostas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira de 1996, em acordos de cooperação técnica com os governos federal e estaduais.

Há outras ações institucionais, que apesar de não possuírem *status* de políticas públicas, firmam a necessidade de estabelecer a importância do letramento informacional, como se observa em várias declarações produzidas: a de Praga (2003), a de Alexandria (2005), a de Toledo (2006), Lima (2009), Paramillo (2010), Murcia (2010), Maceió (2011); Fez (2011) e as de Havana, Moscou e Paris, realizadas em 2012.

A Declaração de Maceió, por exemplo, preconiza que:

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.

As diretrizes e referenciais curriculares de diferentes áreas identificam um conjunto de competências profissionais comuns. Regular e qualificar a formação profissional, na sociedade da informação e do conhecimento, através da gestão de competências, ganha destaque. Estas envolvem as habilidades informacionais, o conhecimento técnico, o uso ético da informação, o compartilhamento pelas redes sociais.

Para Lindoso (2000), a construção desses saberes deve se voltar para o desenvolvimento de muitas competências, das quais pode se destacar às ligadas à comunicação oral e escrita; à leitura e interpretação das informações; ao levantamento de fontes e à pesquisa de dados e informações relevantes; à compreensão de conceitos e princípios; à distinção fundamentação e internalização de atitudes éticas; ao exercício da iniciativa e da criatividade.

Letramento informacional

Na área de biblioteconomia e ciência da informação dois termos se destacam quando se refere ao conjunto interligado de habilidades e comunicação informacionais e midiáticas: letramento e competência. Para fins deste trabalho, o termo letramento informacional foi o escolhido por sua afinidade conceitual com história de pesquisas mais próximas dos ambientes educativos do que o termo competência, utilizado, mais genericamente em qualquer ambiente de aprendizagem.

São várias as possibilidades de conceituar informação. Para o propósito da biblioteconomia e da ciência da informação, informação se constitui de “[...] estruturas simbolicamente significantes [...] que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu meio” (SMIT, BARRETO, 2002, p. 22). Em uma sociedade que gera e transforma a informação em conhecimento, profissionais que lidam diretamente com a gestão e organização do conhecimento, como os bibliotecários, têm nas competências relacionadas ao seu uso intensivo, base fundamental de sua atividade cotidiana.

No entanto, a questão de “qualidade” da informação é primordial no campo da biblioteconomia e ciência da informação, pois a informação *per se* é um dado, e só se constitui em informação quando faz sentido para o usuário. Ela não existe fora de um contexto de uso. Um dos desafios da área é justamente compreender as práticas de busca dos usuários para estruturar mediações necessárias aos recursos informacionais.

O letramento informacional é compreendido como aprendizado necessário para lidar com a quantidade de informação disponível em todas as áreas do conhecimento, incluindo questões políticas e sociais, ampliando, portanto, a educação de usuários. Essas questões remetem a como reconhecer a diferença entre informação científica, tecnológica e especializada de outros tipos de informação, criando a necessidade de se estabelecer critérios para avaliar se a informação é adequada à pesquisa ou trabalho a ser realizado.

Estratégias que podem ser utilizadas para apreender os diferentes tipos de informação e o uso da informação de forma ética e legal podem ser melhor compreendidas pelo processo de ensino-aprendizagem que possibilita o desenvolvimento das competências para buscar e usar a informação – o letramento informacional, ou seja, como conhecer fontes e recursos utilizados para buscar informação, que permita a cada usuário construir seu próprio processo de conhecimento a partir de suas decisões na análise dos dados por ele colhidos.

Em outros países, o letramento informacional se encontra integrado muitas vezes nas propostas curriculares, mas no Brasil, cabe ao bibliotecário a sua promoção. No dizer de Campello (2009), o letramento informacional “por focalizar as competências das pessoas e não o serviço oferecido pela biblioteca tem a vantagem de tornar mais clara a contribuição do bibliotecário para a aprendizagem” (p. 8), aproximando-o da “interface” educativa.

Gasque (2012, p. 151), por exemplo, contribui para o reconhecimento do papel educativo dos bibliotecários, atuando colaborativamente com professores e coordenadores

em uma integração pedagógica, “na mediação necessária para auxiliar os aprendizes a transformarem informação em conhecimento”.

O conceito interdisciplinar de *infoeducação*, proposto por Perroti e Pieruccini (2007), amplia a atividade de mediação ao articulá-la à díade aprendizagem-dispositivos informacionais. Para a infoeducação, há distinção entre os saberes da educação e o da área de informação, mas ela não os separa, aproximando-se do conceito de letramento informacional, em que as habilidades e competências informacionais adquiridas possam ter significação nos contextos de aprendizagem das pessoas.

Gomes e Santos, (2009); Gomes, Prudêncio e Conceição, (2010) sugerem que o ambiente virtual tem sido subutilizado para tal mediação e que, portanto, deveria ser mais explorado para este propósito de capacitação. Desta forma, as bibliotecas se veem desafiadas a explorar não somente as tecnologias disponíveis, mas em fazê-las dialogar com o projeto institucional no qual estão inseridas ao mesmo tempo em que promovem inovação nos serviços oferecidos.

A responsabilidade profissional em lidar com as informações e adequar seu acesso aos usuários sempre existiu. Porém, em uma perspectiva educacional mais contemporânea, com a disseminação de ensino *on line* e à distância, há apoio para o reconhecimento por parte do aluno/usuário de que ele constrói seu conhecimento, e de que as pesquisas efetuadas podem ser enriquecidas com variadas fontes de informação, selecionadas de acordo com seus interesses e necessidades.

Nesse processo, pode-se adquirir autonomia e apreensão crítica e responsável na condução de seu próprio processo de aprendizagem; afinal, “a principal meta de todo o sistema de educação é fazer com que o educando adquira o conhecimento que ele possa aplicar em diversas situações de sua vida pessoal e profissional”. (TETERYCS, 2008, p. 4).

Daí o reflexo nas práticas educativas de coeducadores como os bibliotecários, sugerido por Novelli, Hoffmann e Gracioso (2012): para fomentar a prática de seleção e implementação de ações e ferramentas que auxiliem os usuários no acesso, busca e uso das fontes de informação, tem sido confiado aos bibliotecários, novamente, o papel de mediador para a aquisição do conhecimento.

PROPOSTAS E PRODUTOS

Tendo em vista o nível e o propósito dos diversos usuários envolvidos (graduandos e pós-graduandos até o nível de doutoramento, professores e pesquisadores de enfermagem e nutrição), buscou-se, inicialmente desenvolver tutoriais para melhorar e fomentar o acesso às diversas bases de dados oferecidas pela própria biblioteca e através do acesso via rede institucional, distribuídos de forma regular e incisiva pela mala direta (lista de e-mails de todos os usuários inscritos na biblioteca). Da mesma forma, se deu publicidade aos procedimentos para o acesso remoto.

Em projeto paralelo com dois estagiários do curso de Biblioteconomia, se criou uma exposição real (com a coleção impressa existente na biblioteca) e uma apresentação digital da coleção estendida ao universo virtual dos periódicos científicos, visando a divulgação de sua importância na comunicação científica dada a atualidade dos conhecimentos que disseminam, e aproximando a pesquisa do processo de aprendizagem, abordagem atual do ensino superior.

Tem-se procurado oferecer treinamentos ligados a uma disciplina para que em uma tentativa de singularização, a prática de capacitação possa se relacionar de forma mais direta e objetiva aos fundamentos curriculares. Dessa forma, o treinamento de bases pode “evoluir” para uma educação de usuários, aproximando suas reais necessidades, como a pesquisa em que estão envolvidos, de estratégias de busca, por exemplo.

Considerando que com a precariedade de recursos humanos existentes na biblioteca e, conseqüentemente, a crescente falta de tempo para lidar com a quantidade de treinamentos necessários para dar conta dessa necessidade, foi criado um curso *on line* de letramento informacional para a área de saúde, que se encontra em início de teste. O curso provê a possibilidade de apoio permanente ao ciclo da informação e da comunicação científica, que vai desde a apresentação do que é pesquisa bibliográfica até o uso de gerenciadores bibliográficos, passando pela apresentação do acervo e das principais bases de dado das áreas e do uso ético da informação.

A PESQUISA

Estimou-se uma amostra de 100 questionários, considerando que representaria, no mínimo, 10% da frequência mensal máxima atingida pela biblioteca que foi de mil e cem usuários. O questionário foi organizado com sete questões de múltipla escolha, sendo três

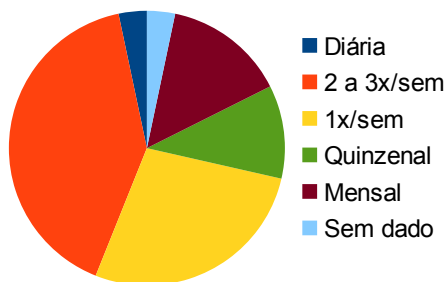
abertas, das quais duas eram para sugestões e comentários. O questionário era oferecido no balcão de atendimento. Houve retorno de 91 questionários. O período de coleta foi em março e abril de 2013.

Tendo a perspectiva de desenvolvimento de produtos que beneficiem os usuários, serão apenas apresentados os dados pertinentes à utilização e conhecimento de bases de dados, e não os relacionados à infraestrutura geral como avaliação da iluminação, conforto, adequação de mobiliário etc., que, entretanto, constituíram parte do estudo tendo em vista a perspectiva de integralidade do uso da biblioteca.

Em relação à categoria de usuários, as graduações de enfermagem e nutrição, equilibradas, representam 85,7% do total. O resultado é o esperado, sendo significativa a proporção de usuários de outros cursos, mas é necessário que a biblioteca seja mais necessária e utilizada pelos discentes da pós-graduação e professores.

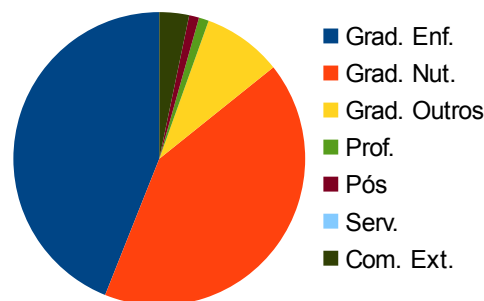
Quanto ao tempo de frequência da biblioteca, os alunos iniciantes representam a maior fração. Talvez o início de outras atividades, como estágios e projetos, diminuam a frequência das demais séries. Esta hipótese pode ser verificada no aprofundamento posterior da análise dos dados coletados, pois se observou que os alunos de séries iniciais também frequentam mais a biblioteca em dias/mês. E apesar da infraestrutura de informática ter sido considerada de média a boa, se constatou que o acesso ao Portal Capes, mesmo quando conhecido, é pouco utilizado, e os *e-books* oferecidos pela biblioteca e o COMUT são bem ignorados, e mesmo a BVS (as tabelas são bem semelhantes à do Portal Capes apresentada abaixo).

Gráfico 1 – Categoria de usuários

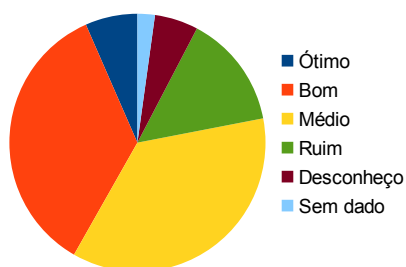


Fonte: Elaboração própria.

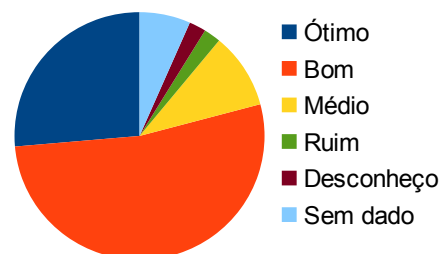
Gráfico 2 – Frequência



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 3 – Infraestrutura de informática

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 4 – Grau de satisfação com a biblioteca

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 1 – Uso do Portal Capes

Portal Capes	
Conhece e usa com frequência	6
Conhece e não usa	16
Conhece e usa irregularmente	29
Não conhece	34
Sem dado	6
Total	91

Fonte: Elaboração própria.

Da mesma forma, a página da biblioteca, onde o catálogo está inserido, é ainda muito desconhecida, o que permite inferir a subutilização das bases de dados ali oferecidas. Nas sugestões para treinamentos de bases de dados, houve certa confusão por parte de alguns usuários, ao elegerem COMUT, o que evidencia o desconhecimento deste serviço. Foi expressiva a falta de sugestões, mesmo na questão mais “aberta” a comentários. Ainda assim, o atendimento da biblioteca foi considerado satisfatório.

TRILHAS METODOLÓGICAS

A pesquisa compreendeu um estudo de caso de cunho exploratório e descritivo realizado na Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), tendo como objetivo analisar as práticas de informação desenvolvidas pelos usuários e prover dados para o novo planejamento em relação aos produtos e serviços que poderiam ser criados e oferecidos aos mesmos.

A amostra se caracterizou como aleatória visto que foi composta pelo número de questionários que foram respondidos e devolvidos. A coleta de dados se realizou em torno de um mês, com todos os usuários sendo abordados quando iam ao balcão de atendimento, sendo oferecida uma breve explicação sobre os objetivos do estudo (reafirmado no cabeçalho do questionário). Quase todos foram prontamente respondidos, dentro da própria biblioteca.

Para a análise, a abordagem considerou ambos os métodos, quanti-qualitativo, para buscar uma perspectiva dialógica. Segundo Perrotti e Pieruccini (2007), essa abordagem ao mesmo tempo em que considera o universo de valores, motivos, significados, aspirações e atitudes, também agrega a tabulação e organização de dados quantitativos, permitindo maior interação e entendimento da complexidade que os objetivos da pesquisa encerram.

Apesar dos dados estatísticos gerados, o questionário teve questões abertas, porém, como estas foram minimamente respondidas, durante os quatro meses subsequentes à coleta, criou-se uma instância de observação e diálogos com os usuários sobre o que precisavam para pesquisar melhor. Desta ação diagnóstica, se originou, também, a criação de um projeto que permitisse a participação dos estagiários na criação dos novos produtos, como a criação de um curso online, auto instrucional, que pode ser feito a qualquer tempo e ser acessado de qualquer lugar, pois está na internet.

O curso provê a possibilidade de apoio permanente ao ciclo da informação e da comunicação científica, que vai desde a apresentação do que é pesquisa bibliográfica até o uso de gerenciadores bibliográficos, passando pela apresentação do acervo e das principais bases de dado das áreas de saúde que a biblioteca atende e do uso ético da informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A “nova” face do desafio das bibliotecas e dos bibliotecários mantém fortes ligações com a “antiga”: manter a sua missão que é a de subsidiar a construção do conhecimento e a formação qualificada de recursos humanos. Promover o acesso e o uso das fontes de informação, atendendo às necessidades dos usuários para a aquisição de letramento informacional, facilitando, informando e orientando-os, através de programas de capacitação, para que selecionem as fontes de informação adequadas.

No entanto, na contemporaneidade, a biblioteca deve ter atitude empreendedora e buscar soluções para a disseminação e o acesso à informação, cada vez mais necessárias e urgentes, principalmente, no ambiente universitário, que tem intensificado a pesquisa nos

processos de aprendizagem. Os estudos de usuários continuam sendo instrumentos indispensáveis na renovação e no planejamento do fazer biblioteconômico. A preocupação com a educação dos usuários se insere nas perspectivas educacionais atuais pela perspectiva desenvolvida através do letramento informacional.

REFERÊNCIAS

- BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.
- BRÍGIDO, R. V. Certificação e normalização de competências: origens, conceitos e práticas. **Boletim Técnico Senac**. 2001. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/271/boltec271a.htm>>. Acesso em: 11 dez. 2013.
- CAMPELLO, B. S. **Letramento informacional**: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.
- DECLARAÇÃO de Maceió Sobre a Competência em Informação. Disponível em: <http://www.febab.org.br/declaracao_maceio.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2013.
- DELORS, J. *et al.* **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez; Brasília: MEC, 1998. Disponível em: <http://dhnet.org.br/dados/relatorios/a_pdf/r_unesco_educ_tesouro_descobrir.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2012.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Apontamentos).
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2012. Disponível em: <http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento_Informacional.pdf?sequence=3>. Acesso em: 11 dez. 2013.
- GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10, 2009, João Pessoa. [Anais eletrônicos...]. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/432/1/GT%203%20Tt%202-20Henriette_Raquel_corrigeo.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2013.

GOMES, H. F.; PRUDÊNCIO, D. S.; CONCEIÇÃO, A. V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://dptcin.paginas.ufsc.br/files/2012/07/CIN5022-SERVI%C3%87OS-DE-INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

LINDOSO, B. M. **Educação profissional**: referenciais curriculares da educação profissional de nível técnico. Brasília: Ministério da educação, 2000.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: Do Serviço De Referência Convencional A Novos Ambientes De Redes Digitais Em Bibliotecas. Parte I - Do Serviço De Referência Convencional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, jan./jun. 1999. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002172&dd1=89d6c>>. Acesso em: 12 jan. 2014.

MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. da S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. [**Anais...**]. São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, L. de S. Bibliotecas universitárias e a mediação de fontes de informação: tendências atuais. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2012, 13, Rio de Janeiro, [**Anais...**]. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/>>. Acesso em: 02 out. 2012.

PERRENOUD, P. **Construir as competências dentro da escola**. Porto alegre: Artmed, 1999.

_____. **O desenvolvimento da prática reflexiva no ofício do professor**. Porto alegre: Artmed, 2002.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. **Infoeducação**: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M. L. G.; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Néctar, 2007.

SILVA, R. Z. L. da. **Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais brasileiras**: um diagnóstico e análise de programas. 1996. 107 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. de A. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIN, M. I. (org.). **Formação do profissional de informação**. São Paulo: Polis, 2002.

TARDIF, M.; LEVASSEUR, L. **A divisão do trabalho educativo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

TETERYCS, T. Bibliotecário de referência como coadjuvante no desenvolvimento do pensamento crítico do discente de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. [Anais...] Disponível em:
<<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2609.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2013.

Recebido em 10 de outubro de 2013
Aceito em 21 de dezembro de 2013