

A Biblioteca universitária e seu papel no desenvolvimento da competência informacional do docente: desafios e novos horizontes

Thelma Marylanda Silva de Melo (UECE) - thelma.melo@uece.br

Francisco Welton Silva Rios (UECE) - welton.rios@uece.br

Giordana Nascimento de Freitas (UECE) - giordana.nascimento@uece.br

Resumo:

Trata-se de uma pesquisa exploratória desenvolvida na Universidade Estadual do Ceará, realizada com professores, tendo como objetivo verificar os níveis de competência informacional destes profissionais quanto ao uso dos serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca Central Professor Antônio Martins Filho. Para tanto, realizou-se um estudo de caso com abordagem quantitativa e qualitativa que utilizou como técnica de coleta de dados os questionários semiestruturados. Considera-se, a partir da análise e interpretação dos dados, que a biblioteca central possui o intuito de colaborar para o desenvolvimento de competências em informação. Todavia, convém salientar que as práticas advindas desse objetivo devem ser reestruturadas de forma a estimular efetivamente os professores a conhecer e utilizar os programas de capacitação no uso dos recursos informacionais oferecidos por essa unidade de informação. E, mais especificamente, pelo setor de referência.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Competência informacional. Docente. Serviço de referência.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

A biblioteca universitária e seu papel no desenvolvimento da competência informacional do docente: desafios e novos horizontes

Resumo:

Trata-se de uma pesquisa exploratória desenvolvida na Universidade Estadual do Ceará, realizada com professores, tendo como objetivo verificar os níveis de competência informacional destes profissionais quanto ao uso dos serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca Central Professor Antônio Martins Filho. Para tanto, realizou-se um estudo de caso com abordagem quantitativa e qualitativa que utilizou como técnica de coleta de dados os questionários semiestruturados. Considera-se, a partir da análise e interpretação dos dados, que a biblioteca central possui o intuito de colaborar para o desenvolvimento de competências em informação. Todavia, convém salientar que as práticas advindas desse objetivo devem ser reestruturadas de forma a estimular efetivamente os professores a conhecer e utilizar os programas de capacitação no uso dos recursos informacionais oferecidos por essa unidade de informação. E, mais especificamente, pelo setor de referência.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Competência informacional. Docente. Serviço de referência.

Área Temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

A competência informacional é um processo que permeia o trajeto da pesquisa desde a identificação da necessidade informacional à aplicação e comunicação do conhecimento adquirido, gerando com isso novos questionamentos e estratégias, além de contribuir na formação de indivíduos que saibam aprender a aprender ao longo da vida.

Para tanto, a sociedade da informação tem requisitado habilidades, necessidades e competências que possibilitem o desempenho eficaz e eficiente das pesquisas no contexto acadêmico. Assim, o professor, sendo um agente formador e multiplicador, pode colaborar para que a prática do ensino e da pesquisa esteja pautada numa educação contínua, mediada pela sua atuação frente às tecnologias da informação e comunicação (TIC's).

A Universidade Estadual do Ceará (UECE) é uma entidade com 37 anos de existência e está entre as melhores instituições de ensino superior estaduais do

Brasil e que cresce e se desenvolve a passos largos na vanguarda e na busca de um ensino superior público de qualidade, seja na graduação ou na pós-graduação, como também nos estudos e nas pesquisas de ponta na área da genética, da saúde e da tecnologia, entre outras. Logo, esta tem a incumbência de proporcionar aos docentes condições inerentes para que os mesmos possam desenvolver estudos e pesquisas diante deste cenário. Portanto, uma dessas condições é a capacitação constante, tendo a finalidade de torná-los competentes no fazer acadêmico. E o fazer acadêmico é feito pela busca intermitente de conhecimento e informação.

Neste panorama de crescimento e desenvolvimento vertiginoso da Universidade, a Biblioteca Universitária vem a disponibilizar serviços e produtos informacionais “[...] que vão ao encontro dos interesses da comunidade acadêmica [...]” (AMORIM *et al.*, 2012). Neste contexto acadêmico, há um fluxo constante de permuta de informações, onde se gera conhecimento advindo das pesquisas e estudos realizados pelos pesquisadores. Estes, por sua vez, possuem elevado grau de escolaridade, lidando continuamente com informação de caráter científico e tecnológico, “o que exige uma evolução constante de seus saberes e habilidades para responder aos desafios das transformações necessárias dos sistemas educacionais e informacionais.” (SANTOS; FREIRE, 2012, p. 41).

No tangente às informações técnico-científicas armazenadas em diversas fontes de pesquisa, assim como ferramentas informacionais tecnológicas, o Bibliotecário é o mediador desta ponte entre a informação e o docente, trabalhando em parceria, a fim de capacitá-lo na identificação e utilização das diversas fontes de informação e serviços disponibilizados pela Biblioteca nas mais variadas atividades ligadas às tecnologias da informação e comunicação.

Assim, esta pesquisa tem como ponto de partida o seguinte questionamento: como os docentes adquirem informações/habilidades em consonância com os serviços e produtos informacionais do setor de referência da biblioteca universitária, de forma a contribuir para o desenvolvimento da competência informacional?

Pelo exposto, estabelecemos os seguintes objetivos: identificar a frequência e finalidade dos docentes na busca pelo serviço de referência; delinear o nível de conhecimento dos professores na busca de informação; e, mapear quais as habilidades inerentes a competência informacional que o docente já possui.

2 A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Atualmente estamos vivendo numa sociedade que possui um complemento intitulado “da informação”. Com efeito, a produção e disseminação desta, bem como geração e reconstrução de conhecimentos ocorre em larga escala por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação que, por sua vez, foram resultantes desse processo e surgiram para viabilizar o mesmo.

Dessa forma, a competência informacional se apresenta como uma habilidade essencial para que o indivíduo possa movimentar-se nesse novo ambiente, de modo a ser capaz de identificar sua necessidade, buscar fontes de informação pertinentes, avaliá-las, selecionar informações relevantes, sintetizá-las e aplicá-las na realidade, suscitando novos conhecimentos e tendo ainda a capacidade de transmitir o que foi aprendido ao longo dessa trajetória. Corroboramos, então, com Dudziak (2003, p. 29), quando afirma que:

É um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Contudo, segundo Santos e Freire (2012), a competência informacional se desenvolve de forma diferenciada em cada pessoa, tendo em vista seu contexto e motivação, os quais a levam a sanar seus problemas cotidianos, sejam eles pessoais ou profissionais.

Assim, podemos explicitar que a competência informacional está imbricada de maneira intrínseca ao processo de aprendizagem, já que a mesma se relaciona ao processo de aquisição de informações, habilidades e princípios que estão constantemente sendo inseridos no repertório dos indivíduos e dos grupos. Porém, para que isso ocorra cada vez mais de forma exitosa, o domínio das aptidões citadas anteriormente se faz extremamente necessário.

A aprendizagem ocorre nos âmbitos: formal e informal. O formal ocorre nos ambientes educacionais como escolas e universidades e objetiva, através da ação de um professor/mediador, apresentar aos discentes uma bagagem de conhecimentos que devem ser previamente planejados e estruturados conforme currículos formulados segundo políticas educacionais pré-existentes, a fim de que

esses alunos possam utilizá-los com domínio no seu cotidiano. Já o informal, ocorre naturalmente com a vivência do indivíduo em todos os âmbitos de sua vida: na família, em momentos de lazer, nas instituições religiosas e também no próprio trabalho.

A fim de nos aproximar do objetivo desta pesquisa, gostaríamos de ressaltar o papel do professor, mais especificamente daquele ligado ao ensino superior, no que tange à educação formal e, desse modo, na formação de futuros profissionais que atuarão na sociedade e deverão fazê-lo com eficiência e eficácia. Para isso, é relevante destacar uma atuação voltada para mediação do conhecimento na medida em que o repertório do discente também é levado em consideração, visando que a aprendizagem se torne mais significativa para ele. Daí, a relevante contribuição de Santos e Freire (2012, p. 43) ao destacarem que: “a aprendizagem se caracteriza como processos pelos quais os indivíduos compartilham seus conhecimentos, podendo ocorrer integradas em diferentes contextos, formal e informal”.

Nesse sentido, conforme a proposta deste trabalho, salientamos a relevância do docente possuir uma formação continuada, a fim de que possa constantemente estar contribuindo para formação de profissionais competentes informacionalmente. Por isso, a questão do aprendizado ao longo da vida, o qual move, nesse caso, o professor para estar progressivamente se capacitando e buscando uma atuação mais proveitosa no ensino superior. Sendo assim, apontamos a importância do professor ter conhecimento e o domínio da usabilidade dos diversos recursos informacionais presentes no contexto acadêmico, particularmente, dos serviços oferecidos pela biblioteca (SANTOS; FREIRE, 2012).

3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DE DOCENTES: o papel da biblioteca universitária

Destacamos nesta seção, o papel da biblioteca universitária na contribuição de professores competentes informacionalmente que, por sua vez, saibam utilizar as habilidades informacionais nos mais diversos âmbitos de sua vida acadêmica, profissional e pessoal.

Sendo assim, ressaltamos que a Biblioteca Universitária (BU), também conhecida como acadêmica é responsável pelo armazenamento, tratamento, organização, recuperação e gestão das informações e dos materiais que registram o

conhecimento das áreas veiculadas no universo acadêmico. Como organismo, cria uma relação entre o saber e o pesquisar, fazeres estes constantes nas universidades, possibilitando que o acesso ao conhecimento seja cada vez mais ágil, preciso e relevante, no que afeta a essas dinâmicas. Deste modo, assume o papel de mediadora entre os estoques de informação e os usuários, abrindo caminhos às mais diversas fontes informacionais, capazes de atender às inúmeras demandas efetuadas pela comunidade acadêmica, independentemente se estas provêm de docentes, discentes ou de servidores técnico-administrativos.

Portanto, a Biblioteca Universitária é de importância máxima para o Conhecimento bem como para aprendizagem; não podemos negar seu papel fundamental na Academia, sendo ela responsável pela gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento de áreas afins, criando um elo entre o saber e a pesquisa, práticas constantes dos professores nas universidades, permeando caminhos rápidos e relevantes, graças às ferramentas proporcionadas, entre outras coisas, pelas tecnologias digitais que estão cada vez mais a serviço da comunidade acadêmica.

Daí, a relevância dessa unidade de informação estar disponibilizando programas de treinamento a esse público específico, tendo em vista o contexto atual de exacerbada produção de informações e o grande nível e quantidade de pesquisas que é requisitado anualmente a esse público pelos órgãos de fomento relacionados ao mundo da pesquisa no ensino superior, como por exemplo, o Conselho Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento (CNPq) e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES).

Nesse sentido, cabe aos bibliotecários refletir no tocante às novas práticas, mudanças e exigências dos usuários, avaliando as atividades e os serviços informacionais que virão suprir as necessidades destes, ficando a par do elo estabelecido no universo bibliográfico, relacionando-se com outras bibliotecas, instituições e ou organizações. O bibliotecário precisa conhecer os diferentes recursos digitais e necessita assumir novos perfis, principalmente perceber a importância do uso e da recuperação de informações para a geração e a transmissão de novos conhecimentos. De acordo com Cabral (1999), o papel do bibliotecário, diante da força e do *status* adquirido por essa nova ordem social na sociedade pós-moderna, deve colocá-lo numa posição politicamente coerente e crítica, a fim de que possa atuar os novos serviços que advêm das novas tecnologias e que englobam nos produtos e

serviços tradicionais uma nova configuração e outras possibilidades, como é o caso das redes sociais. Além desses aspectos, Andrade et al. (2000) ressaltam que, com o crescente uso de fontes de informação *on-line*, a biblioteca universitária necessita, também, migrar para a Era digital, prestando serviços que possam dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Por outro lado, Nathansohn (2003) afirma que aqueles que lidam com a informação como atividade final, se encontram mais que nunca, desafiados: as inovações tecnológicas vêm encurtando o tempo e o acesso às informações de forma impossível de prever a poucos anos atrás.

Antes, as pessoas se deslocavam espacialmente em busca do saber, mas, hoje em dia, “com o advento das redes, pela alta velocidade da transferência interativa, o saber virtualmente se move em direção às pessoas.” (NATHANSOHN, 2003, p. 24). Neste contexto, tudo é rápido e preciso como fecho de raio laser, “tempo é ouro” não podemos desperdiçá-lo. A informação é o ponto chave para esse despertar de novidades tecnológicas. Cabe às bibliotecas universitárias o papel de perceber e absorver esse fecho, sobretudo, pelo fato dos docentes, objeto de estudo dessa proposta, estarem continuamente trabalhando na realização de pesquisas e na publicação de artigos em periódicos científicos. Portanto, essas bibliotecas têm o dever de diminuir a ansiedade pela informação de que estes usuários necessitam, oferecendo serviços rápidos e precisos. Se conseguirem diminuir essa ansiedade, estarão cumprindo seu papel.

4 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida na Universidade Estadual do Ceará com professores, tendo como finalidade verificar quais os níveis de competência informacional do docente da UECE no que tange ao uso dos serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca Central Professor Antônio Martins Filho.

A amostra foi composta aleatoriamente por 56 (cinquenta e seis) professores de diversos cursos da UECE justamente para que pudéssemos obter uma diversificada composição desta e, por conseguinte, uma visão ampla condizente com o objetivo proposto.

Nesse intuito, salientamos que foi realizada primeiramente uma pesquisa exploratória a fim de que tivéssemos conhecimento do referencial teórico já produzido acerca da temática escolhida. Para isso, realizamos uma pesquisa

bibliográfica, pois utilizamos prioritariamente artigos de periódicos, trabalhos apresentados em eventos e trabalhos acadêmicos (dissertações e teses).

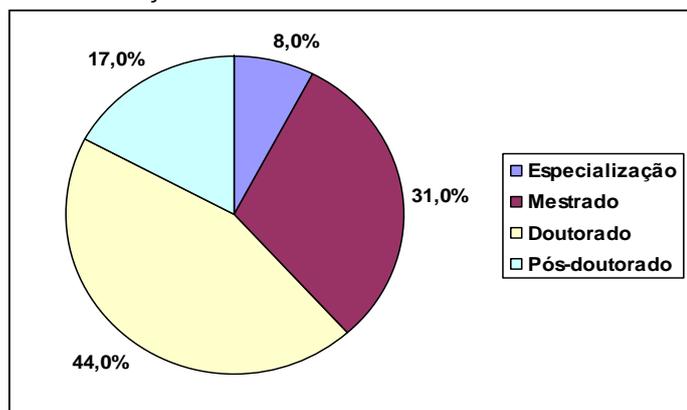
Escolhemos como método para execução dessa proposta o estudo de caso, pois focamos num grupo específico de docentes e o estudamos, a fim de colher uma quantidade razoável de dados que permitisse uma análise mais consistente destes. Para isso, utilizamos como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, pelo fato de o mesmo possuir perguntas fechadas e, assim, permitir a coleta de informações mais aprofundada.

Portanto, entendemos que a pesquisa possuiu caráter quantitativo, pois com os dados colhidos, estes foram analisados estatisticamente, utilizando o programa Excel 2010, sendo apresentados em forma de gráficos (com percentuais absolutos) e quadros (com números e percentuais relativos, devido os docentes escolherem mais de uma resposta). Com os dados dispostos em gráficos e quadros, realizamos a interpretação dos mesmos e elaboramos algumas considerações, tendo como base a literatura estudada e, sobretudo, o conteúdo manifestado nas repostas dos professores.

5 INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa foi realizada com 56 professores de diversos cursos da Universidade Estadual do Ceará durante o mês de março de 2013. Assim, o perfil acadêmico obtido, conforme o Gráfico 1 aponta que 44% dos docentes possuem doutorado e 31% mestrado, o que nos revela o alto nível de formação que os professores desta instituição possuem e, dessa forma, o quanto podem contribuir na formação de profissionais das mais diversas áreas.

Gráfico 1 – Nível de formação acadêmica dos docentes da UECE. Fortaleza, mar. 2013

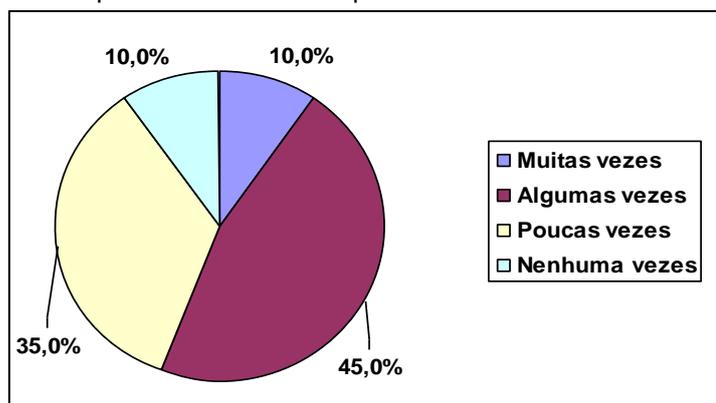


Fonte: Pesquisa direta.

De acordo com o gráfico apresentado abaixo, 45% dos professores responderam que frequentam a biblioteca central da UECE “algumas vezes” e 35 % apontaram a opção “poucas vezes”. Isso demonstra que esses usuários ainda não possuem o estímulo necessário para buscar primordialmente, entre outras opções, a biblioteca para satisfação de suas necessidades informacionais. Desse modo, conforme Santos e Freire (2012), devemos salientar a necessidade dessa unidade de informação buscar oferecer, especificamente para os docentes, de forma sistemática, um programa de treinamento e capacitação voltado para o uso de todos os recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca de maneira a cooperar na formação de habilidades na utilização eficiente e eficaz da informação. Isto se faz extremamente necessário para atrair a mencionada comunidade cuja grande parte se vê rodeada de atividades a cumprir e, muitas vezes, realmente não conhece os serviços oferecidos pela biblioteca e/ou não possui tempo de procurá-la.

Contudo, apesar do exposto acima, devemos ressaltar também a fala de um professor que pode refletir um dos motivos que colaboram para a existência dos números mencionados: “quase não encontro o que procuro”. Uma das problemáticas mais recorrentes em instituições de ensino superior públicas é o moroso processo de aquisição de itens informacionais, o que acarreta na formação de um acervo que não acompanha o estado da arte das mais diversas áreas do conhecimento e, portanto, desestimula os professores a buscar a biblioteca.

Gráfico 2 – Frequência na procura da biblioteca pelos docentes da UECE. Fortaleza-CE, mar. 2013



Fonte: Pesquisa direta.

Segundo os dados apontados no Quadro 1, os docentes ao procurarem o serviço de referência indicaram, sobretudo, os motivos Levantamento bibliográfico (55%) e Normalização de seu trabalho acadêmico (19%), o que nos faz perceber

que a busca pelos serviços da biblioteca ocorre, principalmente, nos momentos de qualificação acadêmica, isto é, durante o processo de composição de trabalhos de conclusão de curso em nível de mestrado e doutorado. Por isso, tendo como base a discussão já proposta anteriormente, gostaríamos mais uma vez de citar a urgência da biblioteca sensibilizar o docente para a procura de outros serviços que podem cooperar de maneira pertinente no desenvolvimento de suas competências em informação e que, nessa pesquisa, receberam poucas indicações: treinamento de normalização de trabalhos acadêmicos (12%) e treinamento para uso do portal de periódicos e bases de dados da Capes (10%).

Quadro 1 – Busca por serviços no setor de referência pelos docentes da UECE. Fortaleza-CE, mar. 2013

Busca por serviços	N.	%
Levantamento bibliográfico	38	55,0
Normalização de seu trabalho acadêmico	13	19,0
Treinamento de normalização de trabalhos acadêmicos	8	12,0
Treinamento para uso do portal de periódicos e bases de dados da Capes	7	10,0
Treinamento do SEER (Sistema de Editoração de Revistas Eletrônicas)	2	3,0
Não respondeu	1	1,0

Fonte: Pesquisa direta.

Na realidade, as respostas elencadas no Quadro 2 nos surpreenderam. Afinal, o Portal de Periódicos da Capes é uma das maiores fontes de informação de bases de dados referenciais e de textos completos tanto para graduação e pós-graduação com 8%. Com relação a livros impressos e/ou digitais o uso é bem maior 30,0%, isso porque professores e alunos têm a oportunidade de levar como empréstimo, no caso dos livros impressos. Já 28,0% utilizam os periódicos científicos, um percentual alto em comparação com a amostra, talvez pela facilidade de encontrá-los nas bases de dados do Portal de Periódicos da Capes, assim como em bases de dados de acesso aberto que podem ser consultadas e acessadas de dentro e fora de sua instituição de origem. No referente às teses e dissertações, 23,0% dos respondentes às pesquisas pode ser porque essas fontes disponibilizam registros correspondentes a textos completos e disponíveis para impressão, proporcionando ao usuário comodidade, agilidade, eficiência na recuperação da informação, além de que trazem resultados novos de pesquisas e, normalmente uma boa bibliografia; 9,0% usam anais eletrônicos de eventos, talvez pela mesma situação mencionada acima.

Quadro 2 – Fontes de informação mais pesquisadas pelos docentes da UECE. Fortaleza-CE, mar. 2013

Fontes de informação pesquisadas	N.	%
Livros impressos e/ou digitais	37	30,0
Periódicos científicos	33	28,0
Teses e dissertações	28	23,0
Anais eletrônicos de eventos	11	9,0
Bases de dados referenciais	9	8,0
Outros	2	2,0

Fonte: Pesquisa direta.

No que diz respeito ao procedimento informacional pelos quais se utiliza o setor de referência das bibliotecas universitárias, foi indicado um rol de alternativas que os professores poderiam apontar, orientando-os à marcação em mais de uma. A maioria (62,0%) apontou que utiliza descritores de assuntos (palavras-chaves) para a pesquisa. Enquanto 18% utiliza operadores booleanos (and / or / and not) o que pode ser observado no Quadro 3.

Quadro 3 – Tipos de procedimentos informacionais utilizados pelos docentes da UECE na pesquisa.
Fortaleza-CE, mar. 2013

Tipos de procedimentos informacionais utilizados na pesquisa	N.	%
Descritores de assunto (palavras-chaves)	40	62,0
Operadores booleanos (AND / OR / AND NOT)	12	18,0
Símbolos de truncagem (asteriscos*) – Ex.: educ* - para recuperar educação, educacional e educativo	0	0
Símbolos de inclusão (+) e de exclusão (-)	2	3,0
Não costumo utilizar esses procedimentos	8	12,0
Outros	3	5,0

Fonte: Pesquisa direta.

Notamos, no Quadro 4, que 25% dos respondentes escolheram o indicador qualidade da fonte, ou seja, consideramos que os procedimentos são relevantes às suas necessidades acadêmicas, isto é, o que eles apontaram satisfaz o que é procurado para suas atividades. Outros 10% apontaram atualidade e em menor relevância, 5% indicaram economia de custo. Neste quesito poderiam escolher mais de um indicador, e isto a maioria dos respondentes o fez.

Frente a estes conceitos respondidos, é de suma importância tanto para o setor de referência quanto para biblioteca em geral, que o bibliotecário busque conquistar a confiança do usuário, neste caso, da pesquisa do docente. Deste modo estará atuando como mediador, ao passar a informação adequada e relevante, para que o docente tenha interesse em absorvê-la e transformá-la em conhecimento.

Quadro 4 – Critérios utilizados pelos docentes da UECE na seleção do tipo de fonte informacional.
Fortaleza-CE, mar. 2013

Critérios utilizados na seleção do tipo de fonte informacional	N.	%
Facilidade de uso	21	14,0
Qualidade da fonte	37	25,0
Economia de tempo	8	5,0
Economia de custo	5	3,0
Autoridade	8	5,0
Atualidade	29	19,0
Pertinência	17	11,0
Confiabilidade	27	18,0
Outros	0	0

Fonte: Pesquisa direta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca Universitária assume o papel de mediadora entre a informação e o usuário, buscando as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar e sobre onde adquiri-las (LE COADIC, 2004). Desta maneira, os serviços e produtos informacionais oferecidos pela biblioteca devem ser mediados pelo bibliotecário, enquanto intermediador do saber, no sentido de transformá-los em importantes peças-chave no cotidiano das pesquisas e estudos desenvolvidos pelos pesquisadores.

Novas mudanças nascem nas bibliotecas, na formação dos bibliotecários e em suas atividades e no setor de referência, principalmente, ocasionando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação, introduzindo dessa forma mudanças no perfil original das necessidades informacionais do usuário (MELO, 2012).

Conforme os objetivos propostos, a pesquisa revelou que:

- a) a maioria dos docentes possui doutorado e mestrado, o que demonstra o alto nível de escolaridade e o quanto podem contribuir na formação de profissionais das mais diversas áreas;
- b) grande parte dos professores apontou que frequenta a biblioteca “algumas vezes”, demonstrando que eles não veem essa unidade de informação como meio necessário para buscar prioritariamente desenvolver seus estudos e pesquisas;
- c) a finalidade pela qual ocorre a procura pelos serviços e produtos da biblioteca no setor de referência advém, sobretudo, do processo de qualificação acadêmica do corpo docente, sendo evidenciado por meio dos

seguintes motivos: levantamento bibliográfico e normalização de seu trabalho acadêmico;

- d) a maioria dos respondentes indicou que para realização de suas pesquisas utiliza os descritores de assunto, enquanto que apenas 18% faz uso dos operadores booleanos;
- e) no referente aos critérios de seleção do tipo de fonte informacional, os respondentes elencaram, respectivamente, qualidade, atualidade e confiabilidade.

Em virtude das respostas obtidas, julgamos que os objetivos desta pesquisa foram alcançados. Cremos que o papel da biblioteca universitária, no tocante à competência informacional, seja o local de adquirir conhecimentos necessários para a promoção da qualidade, satisfazendo, assim, as solicitações do usuário.

Nesta perspectiva, consideramos a partir da análise e interpretação dos dados, que os professores precisam conhecer e utilizar de maneira mais direcionada os serviços e produtos informacionais oferecidos por essa unidade de informação. E, mais especificamente, cultivarem o interesse pelo serviço de referência. Em contrapartida, para que isto seja viabilizado é necessário que a biblioteca reestruture seus programas de capacitação e, a partir daí, realize uma divulgação atrativa que tenha repercussão junto ao corpo docente, caminhando ao encontro de suas necessidades/habilidades informacionais.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Ana Néri Barreto de; FRANÇA, Doris Day Eliano; LOPES, Francisco Leandro Castro; RIOS, Francisco Welton Silva; FREITAS, Giordana Nascimento; SÁTIRO, Leila Cavalcante; OLIVEIRA, Lúcia Maria da Silva; MELO, Thelma Marylanda Silva de. Dinamização e ações culturais dos serviços e produtos informacionais da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho da Universidade Estadual do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 17 a 21 de setembro de 2012, Gramado, RS. **Trabalhos apresentados...** Gramado, RS: CNBU, 2012.

ANDRADE, Maria Eugênia A.; SILVA, Marina C. da; MACHADO, Euvânia L. G. et al. A biblioteca universitária no meio digital: análise das bibliotecas dos cursos de direito em Minas Gerais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s. n.], 2000.

Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/131.a.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2012.

CABRAL, Ana Maria Rezende. Ação cultural: possibilidades de atuação do bibliotecário. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 39-45. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte.

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

LE COADIC, Ives-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

MELO, Thelma Marylanda Silva de. **Avaliação da qualidade nos serviços de referência da biblioteca central da UECE: uma proposta de política de informação**. 117 f. 2012. Dissertação (Mestrado Profissional em Planejamento e políticas Públicas) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2012.

NATHANSOHN, B. M. **Estudo de usuário online: barreiras no processo de interatividade**. 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<http://www.isafreire.pro.br/brunonathansohndissertacao.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

SANTOS, Mônica Paiva; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Formas de aprendizagem no desenvolvimento da competência informacional dos professores associados I do centro de tecnologia da UFPB. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, número especial, p. 40-56, out. 2012.