



30^º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

Bibliotecas Fortes:
Sociedade Democrática Recife, PE

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento
Modalidade: Trabalho completo

Educação de usuários na Universidade Federal de Alagoas - gestão e desafios: relato de experiência

User education program at the Federal University of Alagoas: management and challenges

Rafaela Lima de Araujo – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Ana Paula Marques – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Thiago Albuquerque – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Marcos Aurélio Gomes – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Jorge Raimundo da Silva – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Resumo: As bibliotecas universitárias auxiliam os usuários no desenvolvimento de habilidades que os capacitam a localizar, acessar e utilizar de maneira ética as informações adequadas à solução de seus problemas. Nesse contexto, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas concebeu o Programa de Capacitação de Usuários da Universidade Federal de Alagoas, cujos elementos significativos fundamentam este relato de experiência, que objetiva apresentar a primeira e segunda etapas do Programa, ainda em andamento. A elaboração do Programa envolveu a complexidade do planejamento e da operacionalização de um estudo de usuários no contexto acadêmico. Para isso, como instrumento de coleta de dados, aplicou-se um questionário, que obteve um total de 8.797 respostas de estudantes de graduação e de pós-graduação dos quatro *Campi* da Universidade. Os resultados preliminares revelam questões relacionadas ao perfil dos estudantes, acesso à informação e aspectos associados à avaliação, ética e ao uso da informação. Identificou-se ainda que a maioria dos estudantes desconhece as ferramentas avançadas de busca e apresenta dificuldades na avaliação da qualidade e da relevância das fontes de informação. Por fim, pretende-se dar seguimento às próximas etapas do Projeto, que se referem ao planejamento, operacionalização e à avaliação das ações de capacitação. Espera-se que este relato contribua para reflexões e futuras ações sobre o tema abordado.

Palavras-chave: Educação de usuários. competência em informação. mediação da informação. Bibliotecas Universitárias - SIBI/UFAL. ensino superior – UFAL.

Abstract: University libraries help users develop skills that enable them to locate, access and ethically use appropriate information to solve their problems. In this context, the



Library System of the Federal University of Alagoas designed the User Training Program of the Federal University of Alagoas, whose significant elements support this experience report, which aims to present the first and second stages of the Program, still in progress. The preparation of the Program involved the complexity of planning and operationalizing a user study in the academic context. For this, as a data collection instrument, a questionnaire was applied, which obtained a total of 8,797 responses from undergraduate and postgraduate students from the four University Campuses. Preliminary results reveal issues related to the students' profile, access to information and aspects associated with evaluation, ethics and the use of information. It was also identified that the majority of students are unaware of advanced search tools and have difficulties in evaluating the quality and relevance of information sources. Finally, it is intended to continue with the next stages of the Project, which refer to the planning, operationalization and evaluation of training actions. It is hoped that this report will contribute to reflections and future actions on the topic addressed.

Keywords: User education. information competence. information mediation. University Libraries - SIBI/UFAL. higher education – UFAL.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea é marcada pelo uso intensivo da informação para a tomada de decisão nos mais diversos contextos. Isso sugere a presença de indivíduos habilitados a lidar com os processos de busca, acesso, uso e comunicação da informação. Nesse sentido, deve-se considerar a existência de espaços múltiplos que disponibilizam informações, entre os quais se destacam as bibliotecas universitárias.

A literatura das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação aponta que as bibliotecas viabilizam a coleta, o tratamento, a mediação e a disseminação da informação. Vale ressaltar que, no percurso do processo histórico — laicização, democratização, especialização e socialização (Martins, 2001) —, as bibliotecas acompanham e respondem às significativas mudanças provocadas pelas tecnologias digitais da informação e comunicação, tornando-se ambientes multirreferenciais de informação que também proporcionam conhecimento e aprendizagem.

Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SIBI/UFAL), por meio de práticas que integram o processo sistemático de ensino-aprendizagem, pode possibilitar aos usuários o desenvolvimento de competências informacionais, tão essencial para o ensino, a pesquisa e a extensão, e para a construção do conhecimento ao longo da vida.

Considerando o exposto, compreende-se que oferecer serviços que possibilitem ao usuário desenvolver e/ou aprimorar habilidades para localizar, acessar e usar a informação de forma ética e adequada à solução de problemas é essencial. Exemplos desses serviços incluem cursos de capacitação, educação de usuários e treinamentos, que beneficiam a comunidade usuária tanto em termos de competitividade quanto de cidadania. Além disso, promovem a compreensão e auxiliam no manejo adequado dos recursos informacionais, como espaços, fontes, serviços e produtos, o que é fundamental para a instrumentalização dos usuários nos processos relacionados à competitividade e à cidadania.

Portanto, o relato que ora se apresenta refere-se ao planejamento, organização e aplicação do Estudo de Usuários, que compõem a primeira e segunda etapas do Programa de Educação de Usuários do SIBI/UFAL. Atualmente em fase de estruturação, este Programa visa propiciar à comunidade acadêmica, especialmente aos estudantes de graduação e pós-graduação, autonomia nos processos de busca, uso e comunicação da informação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a educação nas bibliotecas tem sido discutida à luz de aspectos contemporâneos, como a tecnologia, as diversificadas formas de acesso à informação, os novos comportamentos dos usuários, o pensamento crítico, a desinformação, a acessibilidade e a inclusão, entre outros. Sob essa perspectiva, concorda-se com Belluzzo (2020a, p. 3), que afirma que a educação é “[...] parte integrante dos serviços das bibliotecas por mais de um século.”

Para tanto, considera-se que para um efetivo programa de educação de usuários:

Um estudo de usuários se faz necessário como primeiro passo, antes de programar a educação, a fim de propiciar por parte dos usuários, sua integração na biblioteca e, por parte da biblioteca, sua interação aos usuários [...]. (Belluzzo, 2020b, local. 13).

Este Relato de Experiência foi concebido a partir da perspectiva da mencionada autora e das pesquisas desenvolvidas por Gomes (2016), Albuquerque (2020) e Araújo (2021). A literatura evidencia diversos aportes teóricos, empíricos e metodológicos que abrangem o objeto do estudo proposto. Contudo, marca-se que as pesquisas de Gomes

(2016), Albuquerque (2020) e Araújo (2021) compartilham um ponto em comum: o olhar sobre a educação de usuários/estudantes das bibliotecas universitárias, especialmente, da Universidade Federal de Alagoas (UFAL). Esse contexto foi a principal motivação para utilizá-las como bases no desenvolvimento deste projeto.

Nas três pesquisas mencionadas, nota-se que a educação de usuários se destaca como um mecanismo fundamental para promover o desenvolvimento e o aprimoramento de habilidades e competências relacionadas à localização, ao acesso e ao uso ético da informação, cujo objetivo maior é formar sujeitos autônomos e conscientes nesse processo.

Além dos pontos em comum evidenciados nas referidas pesquisas, há elementos teóricos e metodológicos que foram fundamentais para a composição deste programa. O primeiro elemento refere-se ao estudo de Gomes (2016), que destaca o contexto social contemporâneo de produção e uso intensivo de informação nos mais diversos cenários, além de buscar compreender o desenvolvimento da competência em informação no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras.

Nessa perspectiva, o mencionado estudo apresenta discussões teóricas e práticas, destacando, entre outros aspectos, o documento "*Information Literacy Competency Standards for Higher Education*" da *Association of College and Research Libraries* (ACRL, 2000). Esse documento define a competência em informação como um conjunto de habilidades inerentes aos indivíduos, capacitando-os a reconhecer quando a informação é necessária, como também localizá-la, avaliá-la e utilizá-la de maneira eficaz, compreendendo as questões éticas e legais envolvidas. O estudo ainda ressalta cinco parâmetros¹, acompanhados de seus indicadores de desempenho e resultados esperados para os estudantes do ensino superior.

Cabe ressaltar que, anos mais tarde, em 2016, a ACRL atualizou o conceito de competência em informação, definindo-o como “[...] o conjunto de capacidades integradas que abarca a **descoberta reflexiva** da informação, de **como se produz e se valoriza** a informação e o uso da informação na **criação de novos conhecimentos** e a

¹ Identificação da necessidade de informação, Acesso, Avaliação, Uso e Compreensão ética.

participação ética nas comunidades de aprendizagem. (ACRL, 2016, p. 26, tradução e grifo nosso).

A partir dessa perspectiva atualizada do conceito de competência em informação, compreende-se a necessidade de transcender a mera busca e utilização da informação, incorporando também outros aspectos, como sua dimensão comunicativa e as complexidades éticas e sociais envolvidas, quando utilizada no contexto da era digital. Esses significativos aspectos, ampliados pela ACRL, foram considerados na elaboração do instrumento de coleta de dados do projeto em relato.

Com base nesses apontamentos, Gomes (2016, p. 172) desenvolveu e aplicou um questionário aos estudantes da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com o propósito de “[...] identificar a percepção do estudante (autoavaliação) em relação a sua competência em informação”.

Para isso, as questões do referido instrumento de coleta foram distribuídas em sete dimensões, acompanhadas de seus objetivos correspondentes, conforme detalhadas no Quadro 1:

Quadro 1 — Dimensões aplicadas ao questionário de Gomes (2016)

DIMENSÕES	OBJETIVOS
Perfil	Identificar o curso, o período e a participação em atividades de educação de usuários.
Necessidade	Reconhecer as necessidades informacionais e diferenciar fontes.
Acesso	Localizar e acessar fontes; Estratégias e planos de pesquisa.
Avaliação	Sintetizar e/ou resumir. Avaliar a fonte de informação (quantidade e adequação).
Ética e pontos legais	Cumprir as normas e evitar o plágio.
Uso	Organizar, usar e comunicar a informação
Opinião	Confiança em atividades destinadas a desenvolver habilidades na busca e no uso da informação. Formatação de uma disciplina.

Fonte: adaptado de Gomes (2016)

Descrição: Quadro dividido em duas colunas e oito linhas. Na primeira linha há os cabeçalhos de cada coluna: Dimensões e Objetivos. Nas linhas seguintes (2 até 6) há as descrições correspondentes ao texto indicado no cabeçalho.

Na análise dos resultados, foi possível identificar, entre outros elementos, as percepções dos estudantes em relação aos conhecimentos e habilidades em informação adquiridos por meio de ações e/ou atividades voltadas ao processo de educação de usuários, bem como aos serviços que podem ser oferecidos nesse contexto educacional.

Por fim, Gomes (2016) apresenta uma série de recomendações para a instituição, destacando, entre outros pontos, a necessidade de ressignificar a educação de usuários, de modo a contribuir efetivamente para a competência em informação dos estudantes dos cursos presenciais de graduação.

Dentre as pesquisas que fundamentam este projeto, evidencia-se, também, a pesquisa conduzida por Albuquerque (2020), que considerou os padrões de competência em informação para identificar as dificuldades informacionais enfrentadas pelos estudantes que frequentavam a biblioteca da UFAL – *Campus Arapiraca*. Com o objetivo de atender às necessidades identificadas, o autor buscou promover a competência em informação por meio da implementação de estratégias pedagógicas na modalidade de educação a distância (EaD).

Entre as características da modalidade EaD, Paixão (2016) destaca a otimização do tempo e do espaço físico. Segundo a legislação brasileira, as interações que promovem a construção de conhecimento entre professores e alunos não exigem a presença física simultânea de ambos no mesmo horário e local, uma vez que, na EaD, essas relações são flexíveis.

Nesse contexto, Albuquerque (2020) apresentou um embasamento teórico sobre os discursos relacionados à educação e ao estudo de usuários em bibliotecas universitárias, com o objetivo de desenvolver a competência em informação. Além disso, elaborou uma proposta de programa para a educação de usuários, que se concentra em ambientes virtuais de aprendizagem como ferramenta para a mediação da informação.

Ao concluir a apresentação dos destaques relacionados às pesquisas que fundamentaram este projeto, merece atenção o estudo realizado por Araújo (2021) com estudantes da UFAL – *Campus Sertão*, especificamente na Unidade Educacional Santana do Ipanema. A partir da identificação das dificuldades enfrentadas pelos estudantes quanto à leitura de textos acadêmicos, foi desenvolvido um curso para promover habilidades em leitura de textos acadêmicos e científicos, configurando uma ação de educação de usuários. Destaca-se, ainda, entre as discussões teóricas propostas na pesquisa de Araújo (2021), a importância da mediação da informação, conforme as reflexões de Almeida Júnior (2015), que a apresenta como:

[...] toda ação de **interferência** – realizada em um **processo**, por um profissional da informação e na **ambiência** de equipamentos informacionais

– direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva, visando a **apropriação da informação** que satisfaça parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando **conflitos** e novas necessidades informacionais. (Almeida Júnior, 2015, p. 25, grifo nosso).

Neste conceito, Almeida Júnior (2015) apresenta uma visão crítica e multifacetada da mediação da informação, promovendo discussões sobre pontos centrais relacionados a sua atuação como interferência, processo, ambiência e sua contribuição para a apropriação da informação e a contínua resolução de conflitos.

Desafiando a tradicional noção de neutralidade, o autor destaca a mediação como uma forma de **interferência**. Isso se deve ao fato de que, ao mediar a informação, a pessoa bibliotecária é também “[...] um ser humano [com experiências e vivências, que] [...] sempre atuará como um todo, e não a partir de fragmentos, como se [estes] pudessem existir separadamente” (Almeida Júnior, 2015, p. 15). Nesse sentido, embora a mediação da informação possa ocorrer de forma consciente ou inconsciente, o autor afirma que, ao compreendê-la como uma ação de interferência, a pessoa bibliotecária deve assegurar que suas ações sejam democráticas e acessíveis, preservando o respeito à individualidade e às limitações de cada usuário. Além disso, deve evitar, fundamentalmente, a manipulação, a censura e a disseminação de informações imprecisas.

No que diz respeito à mediação da informação como **processo**, Almeida Júnior (2015) a destaca como um conjunto de ações contínuas que não se concretizam em um momento específico. Mediar não é sinônimo de transferir ou entregar a informação, nem se limita a organizar dados para facilitar o acesso. Mais do que isso, mediar a informação exige que, a pessoa bibliotecária deve cultivar uma postura de parceria com os usuários, considerando continuamente suas necessidades informacionais.

A **ambiência** de equipamentos informacionais refere-se ao espaço destinado à mediação da informação, que não se limita a um ambiente físico específico, já que seu foco principal é a informação, e não o espaço estrutural. Assim, é essencial que a atuação da pessoa bibliotecária esteja presente no cotidiano dos (as) usuários (as), planejando ações e estratégias que transcendam as limitações do espaço da biblioteca e incorporem os desafios diários enfrentados pelos usuários em relação à informação.

As três características destacadas anteriormente favorecem a mediação da informação, cujo objetivo final é a **apropriação da informação** pelos usuários. O acesso à informação e a construção de novos conhecimentos proporcionados por essa apropriação têm o potencial de gerar novos **conflitos**, que, por sua vez, fomentam novas inquietações e conduzem à criação de novos saberes. Isso estabelece a mediação da informação como um processo contínuo, que não se encerra com a mera obtenção da informação para a resolução de um problema.

Diante do exposto, compreende-se que as reflexões de Almeida Júnior (2015) são fundamentais e devem ser exploradas e integradas em todas as etapas do desenvolvimento de um programa de educação de usuários. Esse enfoque possibilita a criação de uma ambiência de acolhimento e alteridade nas instituições federais de ensino superior, especialmente nas bibliotecas universitárias, que recebem estudantes de contextos diversos e, muitas vezes, desiguais. Tal abordagem é crucial para capacitar e permitir que os estudantes adquiram autonomia nas tarefas acadêmicas desde o início de suas jornadas.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O Relato de Experiência é considerado por Mussi, Flores e Almeida (2021, p. 63) como "[...] uma expressão escrita de vivências, capaz de contribuir para a produção de conhecimentos nas mais variadas temáticas [...]". Os autores acrescentam que essa produção de conhecimento é "[...] descrição de uma vivência acadêmica e/ou profissional [...]" (Mussi, Flores e Almeida, 2021, p. 65). Nesse sentido, compreende-se que este Relato de Experiência serve como uma forma de contribuição a outros profissionais da área que, em determinado momento, se encontrem em situação similar.

Com o objetivo de institucionalizar um Programa de Educação de Usuários abrangente para toda a Universidade, houve o cuidado de compreender, cumprir e, principalmente, descrever todos os processos necessários para seu registro e formalização. Para isso, foram estabelecidas cinco etapas:

- **Etapas 1 – Delineamento:** a) Estruturação da comissão; b) Formalização do projeto;

- **Etapa 2 – Desenvolvimento do estudo de usuários:** a) Execução do estudo de usuários; b) Tabulação dos dados; c) Análise dos dados; d) Divulgação do relatório;
- **Etapa 3 – Planejamento do programa:** a) Levantamento do conteúdo a ser ofertado; b) Identificação dos formatos; c) Produção e pós-produção;
- **Etapa 4 – Operacionalização:** a) Divulgação; b) Execução do programa;
- **Etapa 5 – Avaliação:** Elaboração de instrumento de avaliação para manutenção do programa.

4 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS

Nesta seção, serão apresentadas as atividades realizadas, bem como os desafios enfrentados nas etapas 1 e 2. As etapas 3 a 5 ainda estão em andamento durante a elaboração deste texto e, portanto, serão comunicadas em outra oportunidade.

4.1 Etapa 1 – Delineamento

A primeira ação foi estabelecer uma comissão para organizar e executar o projeto. É importante destacar que a UFAL abriga quatro *Campi*², distribuídos tanto na capital quanto em cidades do interior do estado. Cada *Campus* possui pelo menos uma biblioteca, que, em conjunto, formam o SIBI/UFAL.

Durante o processo de estruturação da comissão do programa, buscou-se constituí-la com, ao menos, um representante de cada *Campus*. Essa disposição permitiu viabilizar iniciativas que também acolhessem e fossem pertinentes ao contexto dos estudantes matriculados nas regiões do interior do estado.

Outro ponto considerado foi a inclusão de integrantes com experiência em atividades ligadas ao oferecimento de serviços ao usuário da biblioteca, sem que necessariamente ocupem o cargo de bibliotecário. Compreende-se que essa vivência cotidiana no atendimento ao usuário proporciona uma visão mais acurada dos desafios enfrentados pelos estudantes, possibilitando a elaboração de propostas para o

² O Campus A.C Simões está situado na capital Maceió; o Centro de Ciências Agrárias (CECA) tem sua sede na cidade de Rio Largo, incluindo uma unidade em Viçosa; o Campus Arapiraca está localizado em Arapiraca, com unidades em Palmeira dos Índios e Penedo, e o Campus Sertão está sediado na cidade de Delmiro Gouveia, com uma unidade em Santana do Ipanema.

programa. Ademais, essa abordagem pode propiciar e promover um ambiente de integração de saberes entre os membros da comissão. Assim, a comissão foi instituída³ com sete componentes da capital e do interior: quatro bibliotecários, dois assistentes em administração e um docente, todos servidores da UFAL.

A etapa seguinte foi inteiramente administrativa e institucional, consistindo em identificar os meios para vincular o projeto à Universidade. A equipe do setor de atividades de pesquisa e extensão orientou que o projeto deveria ser cadastrado no Sistema de Gestão das Atividades Acadêmicas (SIGAA) da Universidade. Cabe ressaltar que a decisão de efetivar essa etapa partiu do intuito de viabilizar a participação em possíveis editais para captação de recursos. Embora essa ação não garanta sucesso, ela pode reforçar o embasamento do projeto, uma vez que ele passa a "existir" formalmente.

Nesse contexto, o desafio dessa etapa consistiu na falta de uma estrutura no sistema interno que aceitasse o cadastro de uma atividade que não se enquadrava exclusivamente como pesquisa nem como extensão. Diante disso, após discussões com a comissão e a equipe responsável pelo sistema, optou-se por ajustar alguns aspectos do projeto para enquadrá-lo como atividade de extensão, assegurando, assim, sua formalização.

Outro desafio enfrentado ocorreu na etapa de aprovação do projeto após sua submissão. Normalmente, no âmbito do mencionado SIGAA, os projetos submetidos são encaminhados diretamente às Unidades Acadêmicas de origem para avaliação por seus pares. No entanto, devido à Biblioteca Central do SIBI/UFAL ser classificada como Unidade de Apoio Acadêmico e não como Unidade Acadêmica, o processo de formalização enfrentou obstáculos, permanecendo em espera por aproximadamente dois meses até ser enviado e avaliado pela Unidade Acadêmica do Centro de Educação.

Cabe destacar que houve ainda outro momento de formalização, com a finalidade de cumprir as obrigações éticas. Considerando que o estudo de usuários é uma intervenção que envolve seres humanos, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFAL para receber o devido parecer de autorização⁴.

³ Portaria 01 de 26 de maio de 2023.

⁴ CAAE: 69870823.1.0000.5013.

As experiências vividas durante o processo de formalização do projeto no âmbito institucional permitiram refletir sobre a importância de promover mais discussões acerca da ampliação das possibilidades de submissão de projetos relacionados a ações educativas que não se enquadram totalmente nas categorias disponibilizadas pela instituição. Além disso, destacam a necessidade de considerar a **autonomia** das bibliotecas do SIBI/UFAL na avaliação de seus próprios projetos.

4.2 Etapa 2: Desenvolvimento do estudo de usuários

Após a conclusão das questões referentes à formalização, tornou-se imperativo planejar a execução do estudo de usuários, o que implicou a consideração das seguintes ações principais: (1) a estruturação do questionário, incluindo a elaboração das questões e a escolha de seus tipos; (2) a seleção da ferramenta para a aplicação da pesquisa; e (3) as estratégias de comunicação para a divulgação do estudo.

O **instrumento de coleta de dados** foi um **questionário**, estruturado com base nas sete dimensões discutidas na fundamentação teórica e desenvolvidas na pesquisa de Gomes (2016), conforme ilustrado no Quadro 1. Este instrumento foi refinado com os ajustes sugeridos durante as reuniões da comissão do projeto e composto por 30 perguntas, englobando os seguintes tipos/formatos: **múltipla escolha, escala Likert, dicotômico e dissertativo**.

Segue abaixo o contexto detalhado de cada uma das dimensões consideradas no questionário:

- **Eixo 1 — Perfil e contexto** (questões 1 a 11): Identificação da faixa etária; gênero; curso, período e vínculo por Unidade Acadêmica e *Campus*; se possui deficiência; vivência em bibliotecas e acesso à informação.
- **Eixo 2 — Necessidades de informação** (questões 12 a 14): Verificação da consciência dos participantes em relação às suas necessidades de informação e às fontes disponíveis para supri-las.
- **Eixo 3 — Acesso à informação** (questões 15 e 16): Identificação da capacidade dos respondentes em localizar e acessar as fontes de informação, utilizando estratégias e planos para melhor conduzir suas pesquisas.

- **Eixo 4 — Avaliação** (questões 17 a 19): Verificação do reconhecimento de habilidades pelos participantes para fazer resumos, identificar a confiabilidade e gerenciar o volume de informações acessadas para executar tarefas do cotidiano acadêmico.
- **Eixo 5 — Ética e pontos legais** (questões 20 a 22): Identificação do conhecimento dos discentes acerca da existência de plataformas eletrônicas de acesso a materiais informacionais disponibilizadas pelo SIBI/UFAL e, também, sobre o uso de normas para a produção e padronização de trabalhos acadêmicos.
- **Eixo 6 — Uso da informação** (questões 23 a 26): Verificação das dificuldades dos discentes quanto ao uso, organização e comunicação da informação em suas atividades acadêmicas.
- **Eixo 7 — Opinião** (questões 27 a 30): Identificação do conhecimento e uso, pelos respondentes, dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/UFAL. Verificação quanto ao interesse dos discentes em participarem de futuras iniciativas voltadas ao aprendizado de habilidades relacionadas à busca, uso e comunicação da informação.

Após a estruturação do questionário, a próxima etapa envolveu a escolha da plataforma que iria hospedá-lo. O grande desafio consistia em direcionar o questionário para o público-alvo da pesquisa, delimitado como **universo da pesquisa: discentes de graduação e pós-graduação com matrícula ativa durante o ano letivo de 2023**, totalizando 30.200 indivíduos.

Dessa forma, considerou-se a possibilidade de disponibilizar o questionário exclusivamente pelo sistema acadêmico da UFAL. Após confirmar a viabilidade, a equipe de Tecnologia da Informação da Universidade conseguiu condicionar o acesso ao sistema à resposta do convite para participação na pesquisa, por meio do questionário. Essa estratégia favoreceu o objetivo de atingir (e até ultrapassar) o número mínimo exigido da **amostra**, que era de **380 estudantes**.

A pesquisa foi aplicada pelo sistema acadêmico no mesmo período agendado para a confirmação de matrícula. Ao acessar o sistema, o discente era direcionado ao convite de participação na pesquisa, acompanhado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que apresentava informações sobre os riscos e benefícios da

participação. Caso o discente não concordasse em participar, a pesquisa era automaticamente encerrada.

Uma última e importante ação voltada à aplicação do estudo de usuários foi implementada por meio de estratégias persuasivas, com o objetivo de sensibilizar os discentes a participarem da pesquisa. O Setor de Comunicação do SIBI/UFAL (SIBICOM) conduziu uma campanha de divulgação por meio de seus portais e redes sociais digitais oficiais (sibi.ufal.br//[@sibiufal](https://www.instagram.com/sibiufal)). Além disso, mobilizou todos os representantes das bibliotecas do SIBI/UFAL para replicarem a campanha em seus respectivos ambientes virtuais e presenciais.

Além disso, contou-se com o apoio da Assessoria de Comunicação da UFAL (ASCOM) para promover a divulgação por meio de diversas ações comunicativas. Entre essas ações, destacam-se a redação de uma matéria no *website* oficial da Universidade (ufal.br), o disparo de *e-mails* em massa para informar docentes e coordenadores de curso sobre a pesquisa em andamento e solicitar seu apoio para divulgação em sala de aula, e a produção de um *outdoor* para divulgar o evento aos transeuntes, instalado na entrada da Biblioteca Central do *Campus* A. C. Simões.

Destaca-se que, mediante as três estratégias comunicacionais implementadas, foi possível alcançar um **total de 8.797 discentes participantes da pesquisa**, abrangendo os quatro *campi* da UFAL. Com isso, o número mínimo necessário para a amostra da pesquisa foi superado.

Após a conclusão da aplicação da pesquisa, avançou-se para a implementação das iniciativas necessárias à **tabulação dos dados**. Esse processo envolveu a organização e análise dos dados coletados, o que posteriormente viabilizará a elaboração de um relatório, instrumento essencial para embasar as decisões relacionadas às ações do Programa de Educação de Usuários.

Nesse contexto, surgiu um novo desafio: o grande volume de dados a ser tabulado e analisado. Embora todos os membros da comissão tivessem experiência com pesquisa e tabulação, nenhum havia lidado com um volume tão grande de dados. Diante disso, após os alinhamentos necessários, decidiu-se que a melhor alternativa seria delegar essa tarefa a profissionais habilitados e mais experientes ou a instituições

especializadas no assunto. Optou-se, então, pela busca de empresas Júniores⁵ fundadas na própria UFAL, garantindo assim a confiabilidade do serviço a um custo mais justo e inferior ao praticado no mercado. Além disso, essa escolha permitiria valorizar iniciativas mantidas pela própria Instituição.

Contudo, o projeto não dispunha de recursos financeiros para a contratação de serviços dessa natureza. Após consulta à Divisão Administrativa da Biblioteca Central, a comissão foi orientada a solicitar um pedido de Ressarcimento de Custos Indiretos (RCI) junto ao setor financeiro da Universidade, como uma forma de captar os recursos necessários para viabilizar o serviço.

Após ajustar um valor razoável, a Comissão conseguiu obter os recursos necessários para a execução do serviço de tabulação de dados. Isso foi possível mediante a abertura de um processo administrativo, cujo andamento durou aproximadamente quatro meses, a partir da primeira orientação recebida pela Divisão Administrativa. É importante ressaltar que o pedido para captação desse recurso foi fortalecido pela formalização do projeto no SIGAA, o que evidencia a importância do tempo investido na etapa de formalização, conforme descrito no item 3.1 deste relato.

Apesar do longo período envolvido no processo, desde a negociação até a captação dos recursos para a tabulação, o resultado foi bastante significativo. A Empresa Júnior contratada, seguindo as orientações da Comissão, modelou os dados em um painel analítico interativo utilizando o programa *Power BI*. Isso permitiu a aplicação de filtros interativos, que possibilitam cruzar e extrair pontos específicos dos dados em análise, apresentando-os de maneira simplificada.

Com base nas **8.797 respostas coletadas** por meio de questionário, foram inicialmente delineados sete eixos de análise, conforme demonstrado nesta seção. É importante mencionar que o número de questões resultou em um volume considerável de gráficos e tabelas, cujas formatações e análises descritivas ainda estão em andamento. Portanto, como a apresentação detalhada neste relato é inviável, pretende-

⁵ Empresas sem fins lucrativos, compostas estudantes de graduação, que prestam consultorias relacionadas a sua área de atuação e contam com o auxílio de professores orientadores na execução dos serviços ofertados. Cabe ressaltar que os recursos faturados através dos serviços prestados são reinvestidos nos membros da empresa júnior, através de capacitações, treinamentos e/ou custeamento para presença em eventos e congressos.

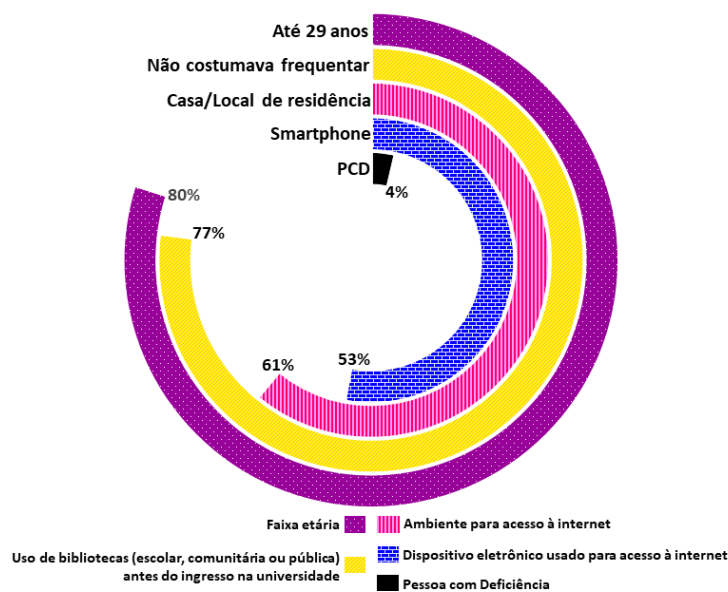
se destacar na seção seguinte um breve recorte relevante dos dados para demonstrar os resultados preliminares apurados.

5 RESULTADOS PRELIMINARES

Para esta apresentação preliminar, os resultados foram organizados em três blocos distintos. O primeiro bloco abrange questões relacionadas ao perfil e ao contexto dos participantes do estudo aplicado. O segundo bloco refere-se aos eixos que representam a competência em informação. Por fim, o terceiro bloco concentra-se nos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SIBI/UFAL).

As representações⁶ de cada um dos blocos podem ser conferidas a seguir:

Gráfico 1 – Perfil e contexto dos participantes da pesquisa



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

Descrição: Em virtude da extensão e da necessidade de detalhamento para cumprir os critérios básicos da descrição deste gráfico, o texto está disponível no Texto Alt do documento.

De maneira geral, apurou-se que os estudantes pertencentes à comunidade acadêmica da UFAL são, em sua maioria, jovens adultos com até 29 anos de idade. Antes de ingressarem na universidade, não tiveram acesso a serviços e produtos oferecidos

⁶ Para as representações gráficas, houve atenção em utilizar cores em alto contraste e hachura nos anéis e barras para atender aos critérios de acessibilidade para daltonismo de acordo com as orientações do [Guia de acessibilidade cromática para daltonismo](#).

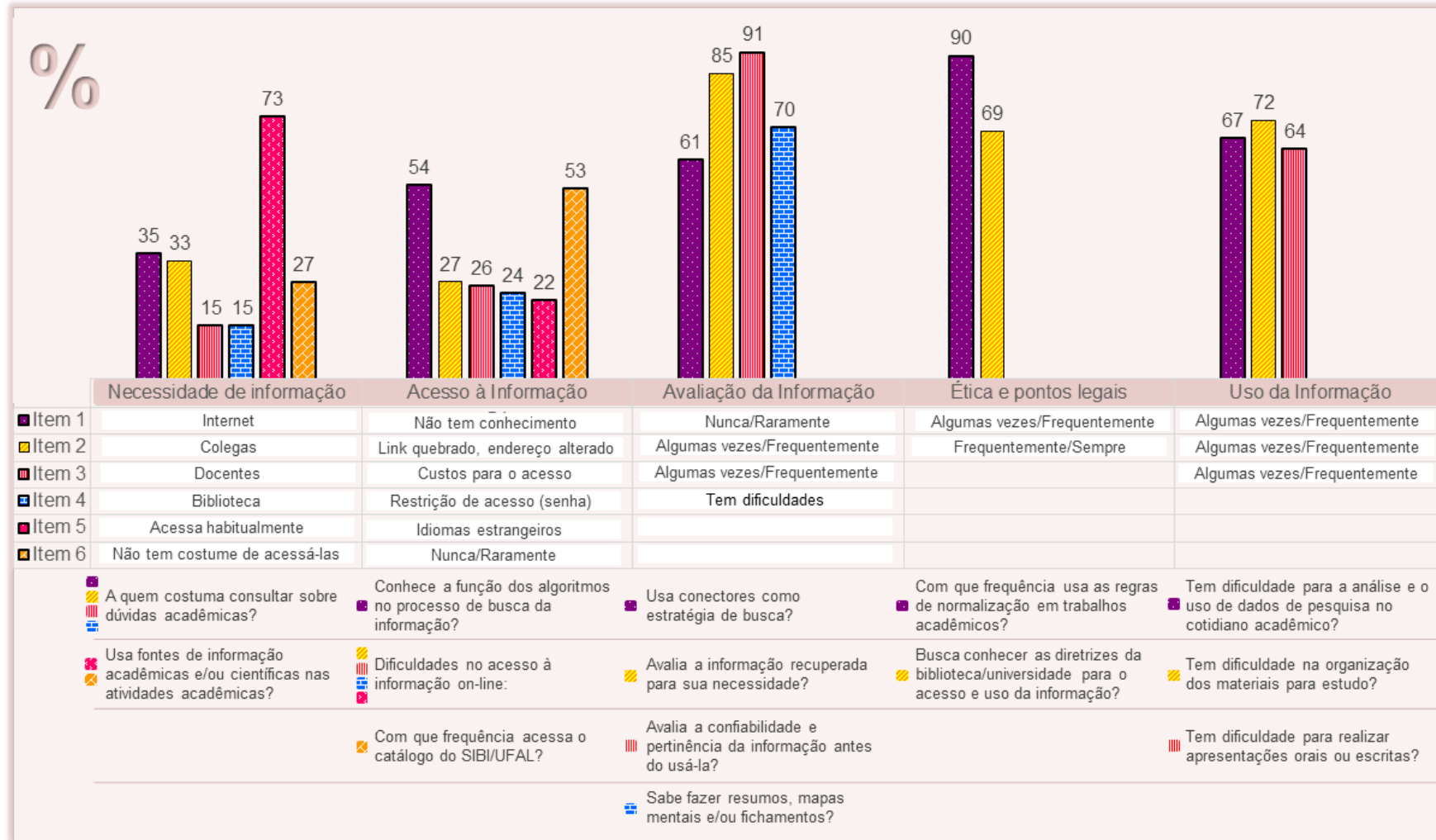
por bibliotecas. Ademais, constatou-se que a maior parte deles possui acesso à *internet* em suas residências e utiliza o *smartphone* para realizar suas atividades acadêmicas diárias. Ressalta-se, também, a existência de uma pequena, mas significativa, parcela de estudantes que pertence à comunidade de Pessoas com Deficiência (PCD).

Como reflexão preliminar, os dados em questão indicam a necessidade de promover conscientemente a mediação da informação como uma ação de interferência (Almeida Júnior, 2015). Somados aos dados de vínculo acadêmico (*campus*, curso, período e nível acadêmico), essas informações auxiliarão na definição do formato, extensão e periodicidade das ofertas que integrarão o Programa de Educação de Usuários. Assim, busca-se assegurar que as ações de mediação de informação sejam democráticas e acessíveis aos contextos dos estudantes.

Destaca-se, ainda, a importância de desenvolver estratégias para a promoção da ambiência do Sistema de Bibliotecas junto à comunidade acadêmica. Na questão sobre o hábito de frequentar bibliotecas antes do ingresso na universidade, a maioria dos participantes da pesquisa afirmou (77%) não possuir esse hábito.

Essa realidade pode resultar do desconhecimento do papel da biblioteca universitária na jornada acadêmica do estudante e interferir negativamente em suas experiências acadêmicas. As atividades desenvolvidas pela pessoa bibliotecária nas bibliotecas universitárias estão essencialmente ligadas à promoção da mediação entre o usuário e o ensino, a pesquisa e a extensão. Assim, torna-se imprescindível desenvolver estratégias que fortaleçam os laços entre bibliotecários e estudantes.

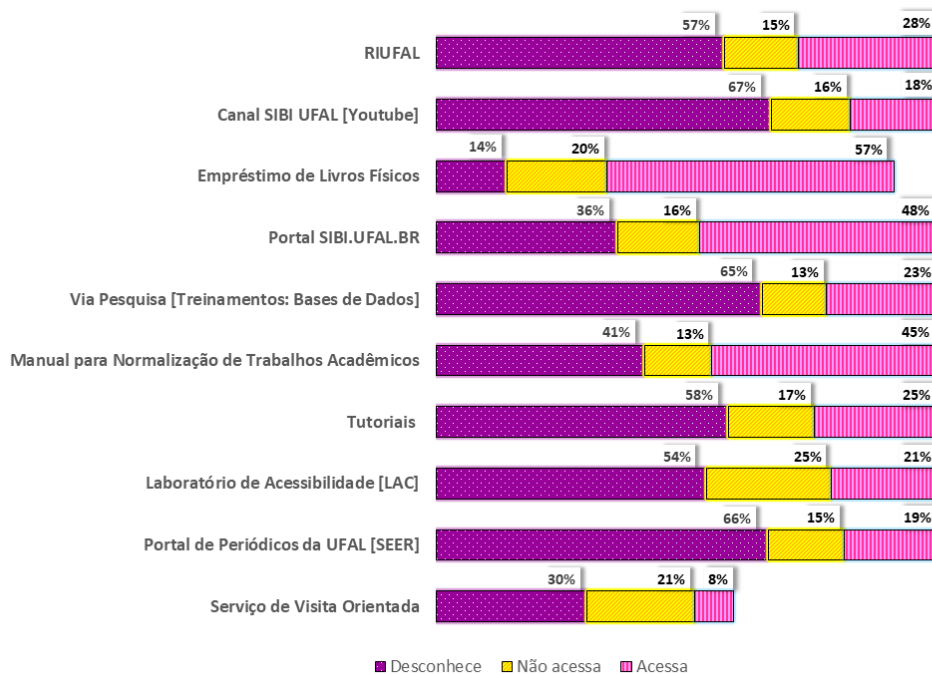
Gráfico 2 – Eixos da competência em informação



Fonte: dados da pesquisa (2024)

Os dados apresentados no gráfico 2 evidenciam os desafios enfrentados pelos estudantes nos processos de busca, uso e comunicação da informação. As dificuldades identificadas servirão de base para a estruturação e o delineamento dos conteúdos que serão abordados no Programa. De maneira geral, constatou-se que todos os eixos precisarão ser desenvolvidos em conjunto com a comunidade.

Gráfico 3 – Uso dos serviços e produtos do SIBI/UFAL



Fonte: dados da pesquisa (2024)

Descrição: Em virtude da extensão e da necessidade de detalhamento para cumprir os critérios básicos da descrição deste gráfico, o texto está disponível no Texto Alt do documento.

No Gráfico 3, são apresentados os serviços oferecidos pelo SIBI/UFAL, revelando o grau de relacionamento da comunidade com esses serviços. A análise dos dados obtidos busca identificar oportunidades de aprimoramento na promoção desses serviços e explorar formas de integrá-los na programação das ações de educação de usuários. Esse processo visa não apenas melhorar a visibilidade dos serviços, mas também aumentar a eficácia das ações educacionais, garantindo que os usuários possam aproveitar plenamente os recursos disponíveis.

Os dados dos Gráficos 2 e 3 convergem para a reflexão sobre a importância de desenvolver as ações do programa de maneira contínua, incorporando táticas que promovam a fidelização dos estudantes, uma vez que, conforme apontado por Almeida Júnior (2015), a mediação da informação é uma ação ou um conjunto de ações que se

desenvolve por meio de um processo. Sob esse prisma, o SIBI/UFAL busca sistematicamente desenvolver ações que se relacionem ao processo de ensino-aprendizagem.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O compromisso com a educação de usuários é uma das funções essenciais de uma biblioteca, uma vez que está em sua essência a compreensão das necessidades informacionais de seus usuários e implementar estratégias que promovam ações educativas os seus produtos, serviços e recursos disponíveis. Paralelamente, também é possível desenvolver planos eficazes para orientar e instruir os usuários sobre o acesso e uso responsável da informação. Esse compromisso assegura que os usuários não apenas conheçam os recursos disponíveis, mas também saibam utilizá-los de forma eficaz e ética, contribuindo para um aprendizado contínuo e significativo.

No âmbito do ensino superior, espera-se que os estudantes já tenham desenvolvido certas habilidades, que seriam apenas aprimoradas ao longo de sua trajetória acadêmica. No entanto, essa expectativa muitas vezes não condiz com a realidade, pois é comum que o primeiro contato com o exercício da competência em informação ocorra apenas no início da vida universitária. Diante disso, é imperativo que as pessoas bibliotecárias atuantes em bibliotecas universitárias estejam preparadas para colaborar com a mudança desse cenário, oferecendo programas educacionais que reforcem essas habilidades e promovam uma conscientização crítica durante todo o processo de busca e uso da informação.

Diante dessas reflexões, o SIBI/UFAL se propôs a desenvolver um projeto para implementar um programa de capacitação de usuários, centrado na competência e mediação da informação. Assim, foram iniciadas as fases de planejamento e formalização do projeto, com foco inicial nos contextos, perfis e desafios enfrentados nos processos de busca, uso e comunicação da informação pelos estudantes de graduação e pós-graduação da UFAL.

Para as próximas etapas, o SIBI/UFAL deverá enfrentar e superar os desafios relacionados à estruturação de um programa formal de educação de usuários. Para isso, devem ser consideradas as etapas já descritas na seção 3 deste relato: **planejamento**,

que abrange diagnóstico, conteúdo, atividades e recursos; **operacionalização**, que inclui a divulgação e a elaboração de materiais de apoio; e **avaliação**, para verificar se as mudanças desejadas no comportamento dos usuários, em termos de atitudes e aquisição de habilidades, foram alcançadas.

Evidencia-se que, em todas essas fases, a implementação bem-sucedida do programa depende de uma série de recursos fundamentais, incluindo recursos humanos, financeiros, físicos, tecnológicos e materiais, além do imprescindível apoio institucional. A ausência desses componentes pode comprometer significativamente a viabilidade do programa, que exige um planejamento minucioso e a mobilização de esforços adequados para sua execução eficaz.

Com o intuito de contribuir com pesquisas da temática ora abordada, sugere-se a realização de estudos que busquem verificar o impacto desses programas ao longo de períodos extensos, investigando, sobretudo, o desenvolvimento das habilidades informacionais dos estudantes durante sua trajetória acadêmica e após a graduação/pós-graduação. Além disso, há a possibilidade de desenvolver pesquisas que identifiquem maneiras de melhorar a acessibilidade para diferentes perfis de estudantes, incluindo pessoas com deficiências, e de adaptar conteúdos informacionais às suas necessidades.

Outrossim, defende-se que a implementação de programas dessa natureza tem o potencial de fortalecer parcerias institucionais, ao mesmo tempo em que contribui para uma cultura de colaboração entre bibliotecas universitárias e docentes. Isso visa promover uma abordagem integrada para a educação informacional, alinhada com os objetivos pedagógicos de cada curso, potencializando e promovendo a troca de experiências e práticas bem-sucedidas entre bibliotecas de diferentes universidades, com o intuito de aprimorar continuamente os programas de educação de usuários e o debate sobre competência em informação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, M. T. S. **A educação a distância no desenvolvimento de competência em informação em bibliotecas universitárias**: estudo de caso na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, campus Arapiraca. 2020. 113 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) - Universidade Federal de

Sergipe, São Cristóvão, SE, 2020. Disponível em:
<https://ri.ufs.br/handle/riufs/14074?mode=full>. Acesso em: 1 fev. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ARAÚJO, R. L. **Gestão e mediação da leitura de estudo na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, Unidade Santana do Ipanema**. 2021. 155 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2021. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/14839>. Acesso em: 01 fev. 2023.

ACRL. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em:
<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2023.

ACRL. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago: American Library Association, 2016. Disponível em:
<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 22 mar. 2023.

BELLUZO, R.C.B. Competência em informação: das origens às tendências. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-28, out./dez. 2020a. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57045> . Acesso em: 17 set. 2024.

BELLUZO, R. C. B. Educação de usuários e competência em informação: enlaces e desenlaces. **Webinar**. São Paulo: Febab - Grupo de trabalho em competência em informação, 2020b. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6136> . Acesso em: 17set. 2024.

GOMES, M. A. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. 2016. 324 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/1843/BUBD-AE7G9N>. Acesso em: 10 jan. 2018.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MUSSI, R.F.F.; FLORES, F.F.; ALMEIDA, C.B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. DOI: 10.22481/praxisedu.v17i48.9010. Disponível em:
<https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010>. Acesso em: 17 set. 2024.

PAIXÃO, P. B. S. **As competências informacionais na educação a distância na universidade**: estudo de caso na Universidade Tiradentes. 2016. 424 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Complutense de Madri, Madri, 2016. Disponível em: <https://eprints.ucm.es/44225/>. Acesso em: 01 fev. 2023.