

## **Bibliotecário *help desk*: percepção e desafios em relação à competência e mediação da informação**

**Denise Braga Sampaio**

Universidade Federal do Cariri, Departamento de Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, CE, Brasil  
[denisebs23@gmail.com](mailto:denisebs23@gmail.com)

**Gabriela Belmont de Farias**

Universidade Federal do Ceará, Departamento de Ciências da Informação, Fortaleza, CE, Brasil  
[gabibfarias@gmail.com](mailto:gabibfarias@gmail.com)

**Anna Elizabeth Galvão Coutinho Correia**

Universidade Federal de Pernambuco, Departamento de Ciência da Informação, Recife, PE, Brasil  
[aegcc3@gmail.com](mailto:aegcc3@gmail.com)

**Resumo:** Apresenta pesquisa realizada com os bibliotecários que atuam como *help desk* do Portal de Periódicos da Capes. O objetivo se concentrou em analisar a percepção dos bibliotecários em relação à rotina, divulgação, treinamento do Portal, além de ponderar a percepção dos bibliotecários em relação ao papel pedagógico - mediação, competência em informação e desafios diante das demandas da instituição, tomando como ambiente de pesquisa duas universidades do Nordeste. Os procedimentos metodológicos se caracterizam pela abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, com foco no registro e análise de conteúdo. O instrumento de coleta de dados foi um questionário aberto dividido em quatro eixos. Os resultados demonstram que os bibliotecários e instituição, participantes da pesquisa, revelaram um forte discurso no que diz respeito ao saber lidar com ferramentas e tecnologias, pouco elucidando sobre as relações estabelecidas entre bibliotecários e usuários, no serviço de *help desk* e suas afinidades com o processo de desenvolvimento de competência e mediação da informação. Conclui-se que, a partir desta análise os bibliotecários e instituições tem seus discursos pautado no caráter instrucional, havendo um desconhecimento da inter-relação da competência em informação com a mediação e do processo de mediação como basilar a troca entre usuários e bibliotecário.

**Palavras-chave:** Bibliotecário *Help Desk*; Competência em Informação; Estudo de usuários; Mediação da informação; Portal de Periódicos da CAPES.

### **Library help desk: perception and challenges in relation to the competence and mediation of information**

**Abstract:** It presents research carried out with the librarians who act as help desk of the Portal of Periodicals of Capes. The objective was to analyze the perception of librarians in relation to the routine, dissemination, training of the Portal, besides pondering the perception of the librarians in relation to the pedagogical role - mediation, information competence and challenges to the demands of the institution, taking as an environment Two Northeastern university research. The methodological procedures are characterized by a qualitative, exploratory and descriptive approach, with a focus on content registration and analysis. The instrument of data collection was an open questionnaire divided into four axes. The results demonstrate that the librarians and the institution, participants of the research, revealed a strong discourse regarding the ability to deal with tools and technologies, little elucidating about the relationships established between librarians and users, the help desk service and their affinities with libraries and users. Process of competence development and mediation of information. It is concluded that, from this analysis, librarians and institutions have their discourses based on the instructional character, there is a lack of knowledge of the interrelationship of information competence with mediation and the process of mediation as the basis for the exchange between users and librarian.

**Keywords:** CAPES Journal Portal; Information literacy; Mediation; Librarian Help Desk. Professional performance; User studies.

**Bibliotecario *help desk*: percepción y desafíos en relación con la competencia y la mediación de la información**

**Resumen:**

Presenta la investigación realizada con los bibliotecarios que actúan como *help desk* del Portal de Periódicos de la Capes. El objetivo central es analizar la percepción de los bibliotecarios en relación a la rutina, divulgación, y entrenamiento del Portal, además de considerar la percepción de los bibliotecarios en relación a la función educativa - mediación, cualificación en información y desafíos frente a las demandas institucionales, tomando como entorno de investigación dos universidades del Nordeste. Los procedimientos metodológicos se caracterizan por el abordaje cualitativo, de naturaleza exploratoria y descriptiva, centrándose en el registro y análisis de contenido. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario abierto dividido en cuatro ejes. Los resultados demuestran que los bibliotecarios y los participantes de la institución, revelaron un fuerte discurso en lo que respecta a hacer frente a las herramientas y tecnologías, así dilucidar sobre las relaciones entre los bibliotecarios y los usuarios del servicio de mesa de ayuda y sus afinidades con la experiencia en el desarrollo de procesos y la mediación de la información. A partir de este análisis se concluye que los bibliotecarios e instituciones han conducido sus discursos de forma instructiva, existiendo un desconocimiento de la interrelación de la competencia en información con la mediación y el proceso de mediación como una interacción básica entre los usuarios y el bibliotecario.

**Palabras clave:** Actuación profesional; Bibliotecario *help desk*; Competencia en la información; Estudios de usuarios; Mediación da información; Portal CAPES.

## 1 Introdução

A humanidade, desde seus primeiros passos, no que diz respeito à formação de agrupamentos, passa, de geração em geração, seus conhecimentos, de forma a torná-los úteis às gerações posteriores. Esta prática é essencial para a sobrevivência e manutenção dos povos. Deste modo, Platt (1959 *apud* ROSETTO, 1997) entende que a necessidade de informação é tão importante ao ser humano, quanto a necessidade de ar, água, alimento e abrigo. A busca e consumo de informação, portanto, seriam para a humanidade, necessidades básicas, assim como as quatro necessidades enumeradas por Platt.

Com os avanços tecnológicos somados à explosão informacional (século XIX), mudaram substancialmente as relações humanas com o produto da “informação”. A entropia da informação fez surgir a necessidade de novos ordenamentos e dinâmicas informacionais. Nesse contexto, os mediadores tornaram-se peças essenciais na aquisição, uso e disseminação deste produto. No entanto, engana-se quem acha que a prática mediacional se resume à provisão de acesso, ela vai muito além e permeia todo o processo informacional, desde se pensar as estruturas físicas de uma unidade de informação até o processo de efetivação do conhecimento.

É nesse ponto que surge a necessidade do desenvolvimento de habilidades dos usuários de informação, em lidar com os serviços e produtos informacionais. Ou seja, é dessa busca por habilidades em lidar com a informação que surge o imperativo da competência em

informação (CoInfo). Segundo a American Library Association (ALA, 2000), a CoInfo é um conjunto de habilidades requeridas para reconhecer quando da necessidade de informação, assim como as habilidades necessárias à localização, avaliação e uso eficiente desta informação demandada. O bibliotecário, profissional com habilidade para reconhecer a necessidade informacional do usuário, seria o mediador entre este usuário e o acesso e uso efetivo da informação.

Levando em consideração os paradigmas por que passa a Biblioteconomia – físico, cognitivo e social – e as ênfases salientadas por Dudziak (2003) sobre a CoInfo – na informação, no conhecimento e na aprendizagem – apresenta-se um recorte da pesquisa *Mediação Bibliotecária no desenvolvimento de competências em informação para o uso do Portal de Periódicos da Capes*, desenvolvida com os bibliotecários que atuam como *help-desks* do referido Portal (SAMPAIO, 2016). Assim, toma-se como problema central a concepção destes profissionais a respeito do tema, o que é analisado por meio de questionário, objetivando sopesar o grau de observância e relevância que os bibliotecários atribuem à CoInfo e mediação em sua atuação como *help-desks*.

## **2 Competência em informação: apontamentos e diálogos**

O surgimento do termo *Information Literacy* se deu no ano de 1974, no relatório de Paul Zurkowski, intitulado *The information service environment relationships and priorities*. Zurkowski defendeu neste relatório, que os recursos informacionais deveriam ser aplicados em situações de trabalho e resolução de problemas, devendo, o indivíduo, desenvolver habilidades e técnicas que propiciassem o acesso à informação. Ainda nesta década, foi defendida a utilização da informação para a tomada de decisão e o desenvolvimento de competência em informação como ferramenta de emancipação política. (HAMELINK; OWENS, 1976 *apud* DUDZIAK, 2003). Já nos anos 1980, que Dudziak (2003) denominou de década dos exploradores, há uma predileção para as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC).

A importância das TIC neste período e a valorização do computador como instrumento de trabalho e otimização de processos fez surgir a ideia de que a competência em informação se resumia às ações ligadas a essas tecnologias e ferramentas, o que reduziu seu escopo a visões tecnicistas, dando uma ênfase instrumental ao tema (DUDZIAK, 2003). Breivik e seu *Nationat Risk* começam, então, a desconstruir essa visão. A autora defende o entendimento das ligações ou conexões existentes entre bibliotecas e educação, e competência em informação e aprendizagem ao longo da vida. Esta visão foi de suma importância para o entendimento contemporâneo da competência em informação para além da visão tecnicista,

agregando ao desenvolvimento dessas competências, questões relativas à educação, análise crítica dos conteúdos, reconhecendo de que nem toda informação será útil a uma demanda.

Kuhlthau (1987) apresenta em sua monografia, intitulada *Information Skills for an Information Society: a review of research*, a defesa de que o foco da competência em informação deve estar no ser humano e na aprendizagem, tomando as Tecnologias da Informação como ferramentas ou meios de aprendizagem, não como elemento principal da ação. A competência em informação deve ser entendida, portanto, “como um modo de aprender, enfatizando a noção de processo cognitivo, construindo o que se convencionou chamar de modelo alternativo centrado no usuário.” (DUDZIAK, 2003, p. 25). Esta visão é também contemplada por Belluzzo (2005), ao defender que a competência em informação não se resume ao manuseio de ferramentas e tecnologias, para a busca de informação, mas na interação entre educadores, alunos e bibliotecários.

Ainda nos anos 1980, alguns estudos voltados à competência em informação ligada à educação superior surgiram, como os de Breivik e Gee e o da ALA, respectivamente *Information literacy: Revolution in the Library* e *Presidential Committee on information literacy: Final Report*. O primeiro introduz o conceito de educação baseada em recursos (*resource-based learning*), defendendo a construção do conhecimento a partir da busca e uso da informação, tomando a biblioteca como elemento-chave da educação. Já o trabalho da ALA, desenvolvido por bibliotecários e educadores, defende que a competência em informação é importante para indivíduos, trabalhadores e cidadãos, devendo haver uma proximidade maior entre sala de aula e biblioteca.

Além disso, este estudo afirma que, para ser competente em informação, a percepção da necessidade de informação é fator primordial, bem como a habilidade de localizá-la, avaliá-la e usá-la efetivamente. “Em resumo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender” (ALA. PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, 1989, p. 1), e aprendem a partir do momento em que entendem como o conhecimento é organizado, como pode ser encontrada a informação e como usá-la de modo que outras pessoas também possam aprender com ela.

## **2.1 Concepções Teóricas sobre o Desenvolvimento da Competência em Informação**

Sendo a ColInfo um processo contínuo de “internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica” (DUDZIAK, 2003, p. 28). A ALA (2000, p. 2) afirma que o sujeito competente em informação deve:

- a) Determinar a extensão de informação necessária;

- b) Acessar as informações necessárias de forma eficiente e eficaz;
- c) Avaliar a informação e suas fontes criticamente;
- d) Incorporar a informação selecionada em sua base de conhecimento;
- e) Usar informações de forma eficaz para realizar um propósito específico;
- f) Compreender as questões econômicas, jurídicas e sociais que envolvem o uso de informações e acessar e usar a informação de forma ética e legal.

A instituição (ALA, 2000), ao tratar da competência em informação no âmbito das universidades, defende também que sua promoção se dá pela colaboração de professores, bibliotecários e dos próprios gestores destas instituições, por meio da incorporação de ações atinentes à competência em informação tanto nos currículos quanto nas vivências destes e dos estudantes. O que colabora com as diretrizes da Universidade de Montreal que, conforme Cavalcante (2006), entende a competência em informação como processo de promoção da autonomia e fomento da visão crítica do aprendiz; este se tornando apto a reconhecer as fontes que lhe são dispostas, bem como as tecnologias e destas tirar o maior proveito possível.

Badke (2010), em seu *Why Information Literacy is invisible*, traça um retrato preocupante da relação entre competência em informação, instituições e colaboradores (professores e bibliotecários). O autor destaca a não existência de uma relação proximal entre professores e bibliotecários e entre sala de aula e biblioteca, asseverando que os professores acreditam que o processo de desenvolvimento das habilidades de pesquisa do aluno se dá pela prática e pela motivação, não por meio de treinamentos, instrução e orientação no sentido das questões ligadas à competência em informação. A esta percepção, Badke (2010) chama de competência em informação por osmose e complementa:

[...] a competência em informação por osmose continua a ser uma crença não testada, pouco mais que uma suposição esperançosa. A maioria das pesquisas mostra que isso não acontece, ou que os ganhos em competência, sem formação, são mínimos. Sem instrução significativa, os alunos não aprendem a fazer bem a pesquisa, simplesmente fazendo-a. (BADKE, 2010, p. 135)

O autor assevera, ainda, que tal prática contribui para a falsa sensação de domínio do processo de pesquisa, uma vez que o aluno consegue lidar com as tecnologias, no entanto, não consegue usufruir, de forma eficiente e eficaz, das ferramentas e fontes informacionais, sobretudo, aquelas intimamente ligadas aos seus tópicos de estudo. Há facilidade de uso de motores de busca generalistas, como o *Google*, mas a elaboração de estratégias de busca, aquisição, seleção, uso e avaliação das informações é totalmente dificultada pela falta de conhecimento dos alunos, das técnicas de utilização de bases especializadas e, sobretudo, da carência no desenvolvimento da competência em informação.

Marques e Pinheiro (2013) enunciam algumas ações importantes que propiciam um ambiente favorável ao desenvolvimento de competências informacionais e que, se adotadas pelas instituições, podem ajudar a reverter ou minimizar os efeitos do quadro exposto por Badke (2010):

- a) Educação continuada;
- b) Erradicação do analfabetismo;
- c) Capacidade de analisar e tratar a informação de forma inovadora e criativa;
- d) Extensão para fora da educação formal;
- e) Capacitação no uso das TIC;
- f) Desenvolvimento de Educação à Distância (EAD);
- g) Uso produtivo das TIC;
- h) Autoaprendizagem e desenvolvimento pessoal etc.

Como se pode perceber, a grande máxima do desenvolvimento da competência em informação está intimamente ligada ao processo de aprendizagem e eficiência com eficácia no uso de ferramentas e produtos informacionais, levando-se em consideração a otimização deste processo, pelo uso consciente e crítico das tecnologias enquanto ferramentas, ou meios de se chegar a estas informações e não como atividade fim. Diferente, por exemplo, de como pensa a visão tecnicista, sobre o tema. Há diversas ênfases no desenvolvimento da competência em informação. De acordo com o quadro 1, torna-se passível de análise os níveis de compreensão do desenvolvimento da ColInfo conforme a concepção em três aspectos, o da informação, o do conhecimento e o da aprendizagem.

**Quadro 1 – Concepções de *Information Literacy***

<b>Ênfase na informação</b>	<b>Ênfase no conhecimento</b>	<b>Ênfase na aprendizagem</b>
Sociedade da informação	Sociedade do conhecimento	Sociedade da aprendizagem
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O quê?	O quê e como?	O quê, como e por quê?
Acumulação do saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistemas de Informação/Tecnologia	Usuários/indivíduos	Aprendizes/sujeitos
Habilidades	Habilidades e conhecimento	Habilidades, conhecimentos e atitudes
Visão tecnocrata	Visão sistêmica	Visão complexa
Escola tradicional	Escola em processo	Escola aprendente
Biblioteca como suporte	Biblioteca como espaço de aprendizado	Biblioteca aprendente e espaço de expressão
Bibliotecário como intermediário	Bibliotecário como mediador de processos	Bibliotecário como sujeito e agente educacional

Fonte: Dudziak, 2003, p. 16.

Pode-se perceber que em cada estrutura, há visões distintas de seus elementos, de acordo com o nível de percepção da competência em informação. Enquanto na ênfase na informação, o bibliotecário é visto somente como um intermediário entre usuários e informação, na ênfase da aprendizagem, este atua como agente educacional. Em relação à interação com os conteúdos, tal diferença é também evidenciada. O que a ênfase na informação traduz em acesso, na ênfase no conhecimento transforma-se em processos e, na ênfase na aprendizagem, amplia-se para o contexto das relações. Ou seja, há o estabelecimento de uma relação dialógica para o fomento da aprendizagem. Esta máxima se configura em um desafio para os bibliotecários, sobretudo, ao se pensar nos paradigmas da Ciência da Informação (físico, cognitivo e social) e, até mesmo, em uma mediação, sem se pensar em práticas pedagógicas e inclusivas.

Para a ACRL e para a ALA (2000), o bibliotecário deve ser ativo na seleção e avaliação dos recursos intelectuais ligados a produtos e serviços; organizar e preservar coleções, bem como prover acesso, além de fornecer os aparatos tanto físicos, quanto procedimentais para alunos e professores que buscam a informação. No entanto, como afirma Dudziak (2003) e Badke (2010), os atores da educação, quais sejam professores, bibliotecários, gestores e alunos, nem sempre constituem uma unidade de promoção da aprendizagem, ficando alguns atores mais evidentes que outros e alguns deles, sufocados pela falta de diálogo e ações interacionais que desenvolvam a promoção da educação. Cabe então ao bibliotecário, o trabalho de desbravar tanto suas competências, como os espaços propícios ao desenvolvimento de suas atividades e aos educadores cativos, professores, e à instituição, a busca por maior diálogo com estes profissionais, de forma a entender e aprimorar as questões ligadas ao desenvolvimento da ColInfo.

## **2.2 Desenvolvimento da Competência em Informação: Concepções dos Níveis, Componentes e Padrões**

O desenvolvimento da ColInfo, segundo Tirado (2009), deve estar ligado a três âmbitos: (1) contexto social e organizacional específico; (2) processo ensino-pesquisa e; (3) processo de aprendizagem. Estes três elementos, que o autor também chama de “*arenas*” são os pilares para o desenvolvimento da competência em informação, a nível institucional, pois estão ligados a ações estratégicas das universidades, para o fomento das políticas de promoção dessas competências. Os três âmbitos/*arenas* citados pelo autor devem trabalhar conjuntamente para a elaboração de políticas e estratégias de desenvolvimento da competência em informação. Levando em consideração, essas três arenas, Tirado (2009) discorre sobre a existência de quatro níveis de comprometimento, aqui verificados no Quadro

2, sendo eles: Nível 1 (instituições comprometidas); Nível 2 (instituições em crescimento); Nível 3 (instituições iniciantes); Nível 4 (instituições desconhecedoras).

**Quadro 2** – Os quatro níveis institucionais de Competência em Informação

Níveis	Tempo de implantação	Nível de institucionalização	Relação com TI e E-learning	Adoção de modelo/padrão de Colnf
<b>Nível 1 Comprometidas</b>	Mais de uma década	Metas concretas dos planos estratégicos da instituição; Colnf como vantagem estratégica	Geração de conhecimento apoiada nessas duas ferramentas	Sim, com apoio financeiro, tecnológico e de capital humano
<b>Nível 2 Em crescimento</b>	Entre 3 e 10 anos	Está no plano estratégico, mas com menor consistência a respeito das implicações múltiplas da Colnf; aplicação setorial, não no todo da universidade	Pouca experiência em E-learning	Visão ainda quantitativa
<b>Nível 3 Iniciantes</b>	1 a 2 anos	Colnf não aparece de forma muito nítida no nível estratégico; sendo atividade complementar da instituição, não atrelada ao currículo; cursos escassos voltados à formação do usuário	Pouco explorados; foco na formação de usuários	Não há um padrão
<b>Nível 4 Desconhecedoras</b>	-	Colnf inexistente ou é confundida com alfabetização digital; visão instrumental; programa de formação de usuários precário e superficial; poucos recursos	Por seu caráter instrucional, há forte tendência do uso da TI como fim, não como meio	Não há seguimento de um padrão.

Fonte: próprias autoras, baseadas em Tirado (2009).

Esses quatro níveis elucidam a existência das gradações de importância em torno da competência em informação no âmbito institucional, tendo em vista que uma visão holística acerca do tema é importante para as ações de pesquisa e aprendizagem eficientes.

A esse respeito, Lau (2008, p. 19) afirma que “o maior êxito de um programa de desenvolvimento de habilidades em informação [ou competência em informação] depende do compromisso no âmbito institucional.” Em razão disto, é imprescindível que o bibliotecário atue de forma proativa no que diz respeito a ações de convencimento da alta gestão das instituições de ensino, com relação à importância e relevância da competência em informação



para desenvolvimento e fortalecimento institucional, o que se torna perceptível na leitura de Tirado (2009), ao distanciar as universidades comprometidas, das universidades em crescimento, pelo entendimento estratégico da primeira de que a ColInfo atua de forma eficiente no desenvolvimento cognitivo, tecnológico, didático, informacional e comunicacional do pessoal envolvido e das demais (iniciantes e desconhecedoras), por ainda terem um entendimento tateante ou alheio a essas potencialidades. O que corrobora com a ideia de desenvolvimento de competência por osmose, sendo esta competência, muitas vezes, meramente tecnicista e, muitas vezes, confundida com mero treinamento de usuários. Eximindo da formação destes elementos importantes como a visão crítica e maior familiaridade com os instrumentos e fontes de pesquisa.

A American Association of School Librarians (AASL), em parceria com Association for Educational Communications and Technology (AECT), elaborou, no ano de 1998, o documento *Information literacy standards for student learning: standards and indicators* que apresenta um quadro conceitual e orientações gerais que descrevem um aluno competente em informação, este quadro é dividido em três categorias, com nove padrões (padrões para ColInfo; padrões para aprendizagem independente; padrões para a responsabilidade social) e 29 indicadores distribuídos entre elas. Esses três elementos, em conjunto (categorias, padrões e indicadores), descrevem conteúdos e processos que o aluno deve dominar para ser considerado competente em informação, tais como: reconhecer a necessidade de informação; formulação de questões tendo em vista o atendimento de sua demanda; distinção entre fato, ponto de vista e opinião; respeito ao direito de propriedade intelectual (extensivo ao direito autoral); compartilhamento de conhecimentos/informações com outras pessoas, entre outras coisas.

A IFLA traçou padrões pautados nos três componentes básicos do desenvolvimento de competência em informação (acesso, avaliação e uso) e, para cada um destes, ações e comportamentos esperados para indivíduos competentes em informação.

A ACRL e a ALA (2000), em seu *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, apresenta cinco padrões seguidos de 22 indicadores de performance e, para cada um destes indicadores, um conjunto de resultados esperados para a promoção da competência em informação nas Instituições de Nível Superior.

Percebe-se, que os padrões e indicadores adotados pelas instituições acima citadas, vislumbram um usuário/indivíduo competente em informação ao considerar que suas demandas informacionais devem agregar habilidades que o façam atendê-las, de forma independente e crítica, tomando as figuras do bibliotecário e dos tutores/professores como

facilitadores do desenvolvimento de competências não como guias que devem ser seguidos e obedecidos de forma acrítica.

Por isso, se faz necessário o protagonismo do usuário, que ele tenha domínio da natureza e extensão da informação que deseja. É ele quem vai moldar sua pesquisa e que deve diagnosticar o que é necessário à sua realização. Da mesma forma, o indivíduo competente em informação deve conhecer as fontes que possam subsidiá-lo no processo de pesquisa, os mecanismos de busca, as formas mais eficientes e eficazes de se recuperar informação e, sobretudo, avaliar se esta informação recuperada atende à demanda informacional em curso e a projetos maiores como a proposição de soluções ou evidenciações de problemas cotidianos do cenário social a que está sujeito o usuário, ou seja, a competência em informação vai muito além do usufruto dos materiais informacionais, é mecanismo de apropriação de conhecimentos para o desenvolvimento pessoal e social (FARIAS; BELLUZZO, 2015).

É neste contexto que a presença do bibliotecário se faz indispensável, sobretudo na busca de parceria com educadores e instituições (ALA, 2000; BELLUZZO, 2005; HATSCHBACH, 2002). O bibliotecário, portanto, deve se munir de ferramentas, tecnologias e de uma postura proativa e pedagógica para ensejar no capital humano de suas instituições uma cultura voltada ao desenvolvimento da competência em informação, tornando os professores e as instituições, seus aliados, tendo na comunidade acadêmica, seu principal alvo.

### 3 Percorso metodológico

O estudo aqui apresentado se alicerça nos bibliotecários que atuam no serviço de *help desk*<sup>1</sup>, uma vez que o contato direto entre o Portal de Periódicos da Capes e seus usuários se dá por intermédio destes. Assim, realizou-se uma pesquisa exploratória tomando por ambiente a Universidade Federal do Ceará (UFC) e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e seus respectivos *help desks*, aqui sinalizados, respectivamente, como HD1 e HD2.

A técnica de coleta de dados escolhida foi o questionário aberto, semiestruturado, com intuito de busca respostas subjetivas. O conjunto de questões aplicadas a determinado público que tem ciência dos objetivos da pesquisa e, a depender da construção das respostas, as perguntas podem ser complementadas ou, novas perguntas, acrescidas. (CARNEVALLI; MIGUEL, 2001). O questionário foi dividido em quatro grandes blocos: (1) Caracterização dos bibliotecários que atuam no do Portal de Periódicos da Capes de suas respectivas instituições; (2) Identificação da rotina dos bibliotecários em relação ao *help desk* do referido Portal; (3)

---

<sup>1</sup> *Help desk* (tradução literal do inglês: balcão de ajuda), neste caso, é o serviço prestado pelos bibliotecários responsáveis pelo Portal de Periódicos da Capes nas Instituições de ensino em que trabalham, tirando dúvidas, agendando e realizando treinamentos, bem como executando pesquisa assistida nas bases, mediante pedido dos usuários.

Explicação dos mecanismos de divulgação e treinamento do Portal de Periódicos da Capes; (4) Opinião dos bibliotecários em relação ao papel pedagógico - mediação, competência em informação e desafios diante das demandas da instituição.

Para elucidar o que fora coletado no questionário, utilizou-se a análise de conteúdo, selecionando a ideia central das respostas dos participantes e mapeado o que foi convergente ou divergente (MORAES, 1999), discorrendo, concomitante à literatura e às observações feitas, com foco no estudo de Dudziak (2003) sobre as três ênfases de percepção da ColInfo (informação, conhecimento e aprendizagem) e os paradigmas físico, cognitivo e social, traçando assim, um cenário comparativo entre o que diz a teoria e o que mostra a prática e o discurso dos participantes.

#### **4 Percepção dos bibliotecários help desk sobre Competência em Informação**

Em relação ao primeiro bloco - à caracterização dos bibliotecários (participantes da pesquisa) que atuam no *help desk* do Portal de Periódicos da Capes de suas respectivas instituições, observamos que ambas indicações, para atuar no *help desk*, se deu devido suas atuações em atividades que desempenhavam com atendimento ao usuário e experiência no manuseio de bases de dados. As indicações se deram, invariavelmente, por meio de convite.

Os conhecimentos e habilidades necessários para atuar como *help desk*, segundo os bibliotecários, observou que a ênfase está no conhecimento a respeito das rotinas de funcionamento do Portal, no entanto, a relação interpessoal com os usuários, não foi destacada como sendo um elemento primordial para atuação no processo de uso e busca da informação para atender a necessidade informacional do usuário. Autores como Cysne (2003); Dudziak (2003; 2009); Belluzzo (2005) e Bicheri (2008) destacam que é vital ao bibliotecário, a tomada de consciência da importância do usuário como elemento central das ações deste profissional. Pensar um sistema de informação é pensar na demanda de seus usuários e a melhor forma de atendê-los. Aqui destaca-se que não há uma predileção em dizer que os respondentes não o façam, mas o discurso impetrado de valorização da técnica como habilidade e de conhecimento das bases mostra que o elemento central do discurso é, ainda instrumental, tecnicista.

Em relação ao segundo bloco - identificação da rotina dos bibliotecários em relação ao *help desk* do referido Portal; questionou-se aos participantes da pesquisa sobre como se davam os treinamentos, a participação de usuários e as principais atividades de um *help desk*. Em termos gerais, existem duas modalidades de treinamento, a externa (ofertada fora da instituição) e a Interna (ofertada na própria IES). Os treinamentos internos tanto são por demanda, como os pré-agendados pela própria instituição, junto a Capes. Os treinamentos

junto a Capes, com a visita de responsáveis pelo Portal e representantes de bases de dados nacionais e estrangeiras, tem periodicidade anual, ou semestral, dependendo da instituição e são organizados pelas IES, com elaboração de convites para as editoras de interesse, material de divulgação, alocação de espaço, inscrições, etc.

Em relação à participação de usuários, ambos os respondentes evidenciaram que há uma multiplicidade de canais que estes podem utilizar para contatar um *help desk*, como e-mail, contato pessoal e telefone. A instituição HD1 não apresentou números exatos a respeito da busca dos usuários pelo serviço de *help desk*, enquanto na instituição HD2 observou-se uma média de 1.111 (hum mil cento e onze) *e-mails*, no ano de 2014 e 439 (quatrocentos e trinta e nove) *e-mails* no ano de 2015. A queda drástica nos números se deu à deflagração de greve no período. Destes, aproximadamente 50% foram atendidos.

Ao se questionar as principais atividades de um bibliotecário *help desk*, HD2 destacam que a divulgação do Portal é central e que ela se dá pela resolução das demandas dos usuários e pelos treinamentos. Já HD1 trata como atividade primordial o papel de facilitador entre usuários. É interessante ressaltar aqui o uso do termo *agente facilitador*, por HD1, peça chave ao se pensar na prática mediacional inerente a ações do bibliotecário. É nesta questão que se percebe o fator humano ausente no bloco anterior, ao se questionar a respeito das habilidades e conhecimentos necessários a um *help desk*.

Vale destacar ainda duas questões no estudo de Sampaio (2016), ainda neste bloco, a primeira delas diz respeito a existência de treinamento para os *help desks* e a segunda, qual a principal demanda evidenciada pelos usuários. Em relação à primeira, ambos os respondentes afirmam existir treinamento, mas ele refere-se exclusivamente ao manuseio do Portal, sua estrutura e às bases. Elementos como relação com o público, práticas pedagógicas ou mediacionais não são discutidas nestes treinamentos.

Sobre as principais demandas, HD1 afirma que estas mudaram ao longo dos anos, atualmente, a principal é o acesso remoto, o que foi reafirmado por HD2. Vale destacar que estudos anteriores a este – Ferro *et al.*, (2013), Cunha (2009) e Siebra; Santana; Silveira (2011) – evidenciam esta demanda como uma das grandes dificuldades de uso do Portal.

No bloco três - a respeito dos mecanismos de divulgação e treinamento do Portal de Periódicos da Capes, em ambas as instituições, é feito de forma muito similar, com exposição das datas dos treinamentos no sítio do Portal e também nas instituições receptoras, além da utilização de listagens de e-mail dos órgãos internos.

Ainda neste bloco, ao se questionar sobre os treinamentos, a existência de um modelo, ou abordagem de ensino-aprendizagem que consoasse com o desenvolvimento da competência em informação dentro desta ação, ambas as instituições, por intermédio dos

respondentes, afirmaram não haver um modelo efetivo. HD2 afirma que sua instituição se baseia no Modelo 8 WSI de Annette Lamb (1990). Este modelo lembra as ferramentas 5W2H22 da Administração, mas voltado para a competência em informação, sendo elas:

- |   |  |
|---|--|
| 1. Whatching / Exploring (explorar)     | 5. Weaving / Synthesizing (sintetizar) |
| 2. Wondering / Questioning (questionar) | 6. Wrapping / Creating (criar)         |
| 3. Webbing / Searching (localizar)      | 7. Waving / Communicating (comunicar)  |
| 4. Wiggling / Evaluating (avaliar)      | 8. Wishing / Assessing (avaliar)       |

É certo que existem modelos mais atualizados a esse respeito, como o *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (ACRL; ALA, 2000), o estudo de Lau (2008) sobre os três componentes básicos do desenvolvimento da competência em informação, além de outros, como o próprio *Model of the Information Search Process* de Kuhlthau (2004). Observou que, pela dificuldade dos respondentes em responder a essa questão, talvez não sejam de seus conhecimentos a aplicação desses modelos para a capacitação ou até mesmo o conhecimento dos modelos acima citados. No entanto, o modelo de Lamb (1990) pode ser considerado um pontapé inicial para o avanço nas práticas e a posterior institucionalização da competência em informação nas instituições.

Quando se pergunta a respeito das competências pensadas para serem trabalhadas ou despertadas durante o treinamento, há um reforço na prevalência da técnica nas respostas de HD1, ao afirmar que, nas suas instruções “*repassa conteúdo e funcionalidades da ferramenta do Portal que permitam o usuário explorar as potencialidades no refinamento da pesquisa como operadores booleanos truncamentos e conectores*”. HD2 elenca três habilidades: 1. *Saber como pesquisar nas bases de dados que estão no Portal*; 2. *Aprender a utilizar as ferramentas oferecidas*; 3. *Compreender a importância da pesquisa na melhoria da qualidade dos trabalhos e artigos científicos*. Ao se lembrar o que aponta Lau (2008) a respeito da existência de três componentes básicos para o desenvolvimento da competência em informação (acesso, avaliação e uso), bem como os cinco padrões da ACRL/ALA (2000) – **natureza e extensão** da informação; **acesso eficiente e eficaz**; **avaliação** com criticidade e apropriação para aumento das bases de conhecimento e sistemas de valor do sujeito competente em informação; **utilização** da informação para uma proposição, de forma eficiente; **compreensão** das questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação por meio do acesso e de sua **utilização ética e legal** – se nota que o discurso de HD2 consoa com dois dos pilares básicos da ColInfo, o acesso e o uso, no entanto, a avaliação

ainda não é evidenciada, o que denota e reforça que a ênfase do entendimento da ColInfo é ainda na informação, de acordo com o quadro de Dudziak (2003).

Dudziak (2003) mostra nas ênfases presentes em seu trabalho, que o nível de percepção do bibliotecário enquanto desenvolvedor da ColInfo vai desde a ideia deste profissional como ponte (ênfase na informação), ou seja, o bibliotecário que provê o usuário de materiais informacionais, encerrando-se este processo no reducionismo do acesso pelo acesso, podendo evoluir para uma outra ênfase, a do bibliotecário como mediador, que está atento ao acesso, mas não somente a ele, sendo o processo contemplado por suas ações e inquietações. Nesta ênfase (a do conhecimento) não se pensa somente no que será fornecido, mas como, de que forma, evidenciando a visão sistêmica deste modelo de ColInfo e, a terceira ênfase (na aprendizagem), mostra maior sofisticação e interação entre bibliotecários e usuários. Nesta ênfase, o bibliotecário abandona a postura coadjuvante a que se submete nas ênfases anteriores para adotar o papel de agente educacional, ou promotor da educação. A ênfase na aprendizagem preconiza um profissional que busca a provisão consciente (por quê?) do acesso e a relação dialógica como bases para a aprendizagem de seus usuários.

O tópico quatro - a **percepção dos bibliotecários em relação ao papel pedagógico** - mediação, competência em informação e desafios diante das demandas da instituição. Adentra mais nas questões ligadas ao caráter dialógico da relação entre bibliotecários e usuários, por meio da mediação e das práticas pedagógicas, além de tentar diagnosticar mais diretamente o entendimento dos respondentes sobre a ColInfo.

Ao se indagar sobre o entendimento a respeito do papel pedagógico do bibliotecário, estes reforçam a ideia da competência em informação com ênfase na informação, ao destacarem a provisão do acesso como elemento importante da ação bibliotecária, bem como usam termos bastante específicos em seus discursos, a exemplo de: tornar os usuários aptos a *conhecer e compreender a informação disposta*; fazer com que estes usuários saibam o que fazer com estas informações e a supervalorização dos sistemas tecnológicos. Mais uma vez, evidencia-se o acesso e o uso como elementos centrais, no entanto, a relação usuário e bibliotecário não é tão evidente.

No que tange à mediação, ambas mostram ter ideia do que seja, no entanto, com uma visão ainda muito unidimensional desta prática. HD1 acredita que mediar, enquanto *help desk*, é *facilitar o acesso a um universo de informação que nem sempre parece muito claro ao usuário num primeiro momento* e aponta que tal ação também compete aos bibliotecários do serviço de referência. Já HD2 acredita que mediar é *contribuir para ampliar o processo de aprendizado oferecendo um leque de novas possibilidades*. Ao se questionar se ambos se enxergam como mediadores, a resposta foi afirmativa e respaldada, para HD1 na sua prática

enquanto *help desk* e, para HD2, na perspectiva de que o bibliotecário se torna um mediador quando ensina a aprendizagem de seus usuários. Almeida Júnior (2009), a esse respeito, acredita que a mediação não se resume à ação direta de interação bibliotecário-usuário, ela é feita desde a apropriação genérica dos produtos informacionais à mais sofisticada das interações. O ato mediacional, portanto, precede, permeia e transcende o contato entre o bibliotecário e o usuário, extrapolando as fronteiras de ambos e intervindo em suas existências.

Quando se pergunta “Quais competências em informação o bibliotecário que atua como *help desk* necessita ter?”, HD1 afirma ser necessário *conhecer e saber lidar com a ferramenta (o Portal) como instrumento de trabalho* enquanto HD2 enumera três: 1. *Saber ensinar como pesquisar nas bases de dados que estão no Portal*; 2. *Mostrar como aprender a utilizar as ferramentas oferecidas*; 3. *Mostrar a importância da pesquisa na melhoria da qualidade dos trabalhos e artigos científicos*. É observável, no discurso de ambos, uma visão ainda tecnicista do que enreda a competência em informação, direcionando o trabalho de *help desk* aos aspectos ligados estritamente à prática de utilização do Portal e de suas bases. Vale ressaltar que, como afirmam Belluzo (2005); Kuhlthau (1987) e Dudziak (2003), a competência em informação deve ter seu foco nos usuários e no processo de aprendizagem destes, tornando-se as tecnologias, suas aliadas, mas não seu ponto central.

Mesmo que o serviço de *help desk* seja direcionado ao Portal e suas bases, se faz necessário o entendimento de que este é uma ferramenta de pesquisa e como toda ferramenta de pesquisa, é um meio de aquisição de informações, mas não deve ser o ponto central. É evidente na fala do *help desks*, a importância do Portal enquanto fonte. No entanto, ao se perguntar sobre as competências que estes profissionais devem ter para atuar como *help desk*, não é citada, por exemplo, a habilidade relacional ou de comunicação que estes devem ter com seus usuários e de troca de conhecimentos.

O que se observou no discurso dos bibliotecários participantes do estudo é que há preocupação com a provisão de acesso para seus usuários, preocupação esta traduzida em treinamentos, divulgação do Portal nas instituições e aperfeiçoamento do corpo de trabalho. No entanto, no plano das discussões a respeito do tema, prevalece o discurso do bibliotecário enquanto ponte, da provisão do acesso como fator de sucesso de uma unidade informacional e a ideia instrumental de que o aprofundamento do conhecimento das ferramentas e tecnologias como ponto central. O fator humano, suas relações e particularidades pouco se mostraram presentes em suas respostas, o que não denota falta de zelo em relação aos usuários, mas o não entendimento da relação umbilical que pode ter a ColInfo, com bibliotecários e usuários.

Ao se pensar, por exemplo, em políticas de indexação, mediação da informação, organização e desenvolvimento de acervos, a própria competência em informação e outros temas, em que ordem aparece o usuário, em termos de importância? Vale lembrar, com este questionamento, o que Almeida Júnior (2009) defende ao falar de mediação, que esta começa antes mesmo de começar, ou seja, o que precede o encontro usuário-bibliotecário é, também, mediação. Pensar no acervo, organizá-lo, traçar políticas de desenvolvimento de coleções, estabelecer os nichos que serão atendidos, os produtos e serviços que serão ofertados, isso tudo é mediação. A própria competência em informação está envolvida com a mediação e a mediação tem por objetivo basilar a troca entre usuários e bibliotecário. No entanto, o discurso profissional não se alinha, ainda, com o discurso teórico.

## 5 Considerações finais

Neste estudo teve como por base a literatura sobre competência em informação, com enfoque nos estudos de Dudziak, *Information Literacy: princípios, filosofia e prática* (2003) e Tirado, *La alfabetización informacional en la universidad* (2009). Ambos tratam da ColInfo segundo seu grau de apreciação, o primeiro a nível individual e o segundo, institucional.

A literatura mostra que a ColInfo tem por princípio a relação dialógica entre bibliotecários, professores e estudantes, em uma tríplice aliança e que a mediação promovida pelos bibliotecários pode ser fator-chave de sucesso das pesquisas desenvolvidas por estes estudantes. No entanto, literatura e prática profissional percebem cotidianamente que tal tríplice não funciona à contento, havendo uma separação evidente entre os atores da sala de aula (alunos e professores) e os da biblioteca (bibliotecários). A falta de diálogo entre estes impossibilita o conhecimento amplo do ambiente da biblioteca, bem como de seus produtos e serviços. O bibliotecário, portanto, trabalha no campo das potencialidades latentes e na condição *sine qua non* de diálogo mediante busca dos usuários. O que contrapõe tal realidade é a realização de eventos, pela biblioteca, como treinamentos, oficinas, paletas, etc. Se o diálogo é base tanto para a competência em informação, como para a mediação, apresenta-se aqui, um cenário oneroso a tais práticas, dado o distanciamento entre os atores outrora revelados. Além disso, como mostrou Sampaio (2016), os próprios bibliotecários têm uma visão ainda em construção, do que são essas duas práticas.

As pesquisas sobre Competência em Informação bem como em Mediação da Informação, estão em processo de maturação e sofrem influências da Tecnologia da Informação, como bem lembrou Dudziak (2003). Isso se reflete no discurso dos bibliotecários que, quando questionados sobre o desenvolvimento de competências em informação, recorrem, não raro, ao uso eficiente e eficaz das tecnologias e sua promoção, pouco refletindo



sobre o fator humano dentro deste processo. Esse quadro mostra uma Biblioteconomia fortemente ligada ao Paradigma Físico, o que destoa do que a literatura tenta apresentar como os novos rumos da Competência em Informação, muito mais voltados ao Paradigma Social e ao fator humano como central neste processo.

O que se evidencia aqui não é um descaso dos bibliotecários para com os usuários, mas os elementos mais presentes em seus discursos, preponderantemente instrumentais. As instituições de ensino devem desenvolver, atrelado aos currículos de suas faculdades e escolas, a competência em informação como elemento cativo e não como atividade extracurricular, inculcando em seus corpos docente e discente, um novo olhar em relação ao tema e, sobretudo, ao fazer pesquisa. Aprendizagem ao longo da vida, visão crítica e reflexiva em relação à busca, uso e avaliação da informação, como verificado, são elementos-chave da competência em informação e, ao mesmo tempo, o cerne de uma boa pesquisa.

Está em curso, então, um desafio para os bibliotecários, sobretudo, ao se pensar nestes paradigmas (físico, cognitivo e social). Em que pé está a área? A que objetivo pretende atender e a qual atende a contento? Será que, de fato, existe o paradigma social, para além da teoria, ou ainda o buscamos, no campo prático? Não se pretende, neste momento, responder a estas perguntas, mas partilhar a mesma inquietação surgida.

## Referências

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information literacy standards for student learning: standards and indicators**. Chicago: ALA, 1998.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Washington: ALA, 1989.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Chicago: ALA, 2000.

ALMEIDA, Elenara Chaves Edler de; GUIMARÃES, Jorge Almeida; ALVES, Isabel Teresa Gama. Dez anos do Portal de Periódicos da Capes: histórico, evolução e utilização. **Revista Brasileira de Pós-Graduação RBPG**, Brasília, v. 7, n. 13, p. 218-246, nov. de 2010.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

BADKE, W. Why Information Literacy Is Invisible. **Communications in Information Literacy**, v. 4, n. 2, p. 129-141, 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: vivências e aprendizados. In: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges (org.). **Competência em Informação: de reflexões as lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013. p. 65-80.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face à crescente virtualização da informação**. Marília, 197 f. 2008. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Mestrado em Ciência da Informação, 2008.

CARNEVALLI, José Antônio; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. **Desenvolvimento da pesquisa de campo, amostra e questionário para a realização de um estudo tipo survey sobre a aplicação do QFD no Brasil**. Santa Bárbara d'Oeste, ENEGEP, 2001.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Política de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006.

CUNHA, Adriana Áurea Lara. **Uso de bibliotecas digitais de periódicos: um estudo comparativo no Portal de Periódicos Capes entre áreas do conhecimento**. 2009. 207f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CYSNE, Fátima Portela. **Biblioteconomia: dimensão social e educativa**. Fortaleza: EDUFC, 1993.

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

FARIAS, Gabriela Belmont de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Como desenvolver a competência em informação mediada por modelagem conceitual teórico-prática**. Londrina: ABECIN, 2015.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior**. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - UFRJ/ECO-MCT/IBICT, Rio de Janeiro, 2002.

LAU, Jesus. **Diretrizes sobre o desenvolvimento de habilidades em informação para aprendizagem permanente**. Bauru: Unesp, 2008.

MARQUES, Lilian Emanuelli; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. A cúpula mundial sobre a sociedade da informação - CMSI: foco nas políticas de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 23, n. 1, p. 117-131, jan./mar. 2013.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006.

OLIVEIRA, Juliana Buse. **Periódicos científicos eletrônicos: os recursos web** enquanto proposta para a potencialização da Comunicação Científica. 2010. 118 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ROSETTO, Marcia. Os Novos Materiais Bibliográficos e a Gestão da Informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. **Ciência da Informação**, [online], v. 26, n. 1, 1997.

SAMPAIO, Denise Braga. **Mediação bibliotecária no desenvolvimento de competências em informação para o uso do portal de periódicos da Capes**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UFPE-PPGCI, Pernambuco, 2016.

SIEBRA, Sandra de Albuquerque; SANTANA, Jaciane Freire; SILVEIRA, Denis Silva da. Analisando as questões de usabilidade e acessibilidade do Portal de Periódicos da Capes. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 12., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília.

TIRADO, Alejandro Uribe. La alfabetización informacional en la universidad – Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN: Caso Universidad de Antioquia. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín (Colômbia), v. 33, n. 1, jan./jun. 2010.

WEITZEL, Simone da Rocha. Fluxo da produção científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). **Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006.

**Recebido/Recibido/Received:** 2017-04-02

**Aceitado/Aceptado/Accepted:** 2017-04-20