

EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: interlocuções teóricas e práticas

Djuli Machado De Lucca

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Rondônia (UNIR). Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).
E-mail: djuli.mdl@gmail.com

Marli Dias de Souza Pinto

Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutora em Engenharia de Produção pela mesma instituição.
E-mail: marli.dias@ufsc.br

Elizete Vieira Vitorino

Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutora em Engenharia de Produção pela mesma instituição.
E-mail: elizete.vitorino@ufsc.br

RESUMO

Aborda interlocuções entre a educação de usuários e o movimento da competência em informação, apresentando as aproximações e distanciamento entre os dois movimentos. Para atingir o objetivo, apresenta a evolução histórica e conceitual do “usuário da informação” e das temáticas da educação de usuários e da competência em informação, em nível nacional e mundial. Ainda, apresenta elementos próximos à educação de usuários e à competência em informação, que são os estudos de usuários da informação e de comportamento de usuários. A realização dessa tarefa inclui um levantamento bibliográfico da literatura nas línguas portuguesa e inglesa disponível em bases de dados nacionais e internacionais. A partir da literatura apresentada, a pesquisa identificou congruência conceitual entre as duas esferas, na ocasião em que ambas promovem o aprendizado autônomo e independente ao longo da vida por meio do desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados à utilização dos recursos e fontes de informação. Uma tênue dessemelhança foi evidenciada na gênese dos movimentos, na representação do ambiente da biblioteca e na noção da avaliação da informação. Ao final, conclui que ambos os movimentos associam a Biblioteconomia e a Ciência da Informação ao papel educacional dos bibliotecários e das bibliotecas e à construção de uma sociedade livre e democrática.

Palavras-chave: Competência em informação. Educação de usuários. Usuário da Informação.

**USER EDUCATION AND INFORMATION LITERACY:
theoretical and practical affiliations**

ABSTRACT

It deals with the relationship between user education and Information Literacy. In order to reach this goal, it presents the historical and conceptual evolution of information users and the themes of user education and information literacy at national and world scientific literature. Furthermore, it presents elements close to user education and Information Literacy, which are the studies of information users and user behavior. The accomplishment of this task includes a bibliographical survey of the literature in the Portuguese and English

languages available in national and international databases. From the literature presented, the research identified conceptual congruence between the two spheres, in which both promote independent and lifelong learning through the development of skills, attitudes and values related to the use of resources and sources of information. A subtle difference was evidenced in the genesis of movements, in the representation of the library environment, and in the matter of information evaluation. In the end, it concludes that both movements associate Librarianship and Information Science with the educational role of librarians and libraries and the construction of a free and democratic society.

Keywords: User Education. Information Literacy. Information User.

1 INTRODUÇÃO

A competência em informação é um movimento social e uma disciplina científica. Surgiu na década de 1970 no cenário da explosão informacional¹, e seus estudos estão vinculados ao campo da Ciência da Informação, em virtude da congruência teórico-epistemológica do movimento ao campo científico. Pouco após a eclosão do movimento, o termo foi incorporado à prática profissional da Biblioteconomia, que também vincula suas explorações científicas ao campo da Ciência da Informação. Desde então, a competência em informação é explorada e incitada no campo profissional, sendo os bibliotecários e as bibliotecas considerados como elementos-chave para o desenvolvimento desta competência na sociedade em geral (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989; CAMPELLO, 2003, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2016, p. 2).

Um debate frequentemente observado na literatura sobre a temática da competência em informação diz respeito à relação deste campo com a educação de usuários e os estudos de usuários (CAREGNATO, 2000; DUDZIAK, 2003; CAMPELLO, 2003; CAVALCANTE; BONALUMI, 2014). Essa relação é evidenciada na ocasião em que ambos os movimentos estão relacionados ao papel educacional dos bibliotecários e das bibliotecas (DUDZIAK, 2003), e, ainda, são similares em função social que se constitui no

¹ A explosão informacional é um fenômeno que eclodiu no período após a segunda guerra mundial, em virtude da disponibilização da massa informacional produzida naquele período (SARACEVIC, 1996). Intensificou-se a partir do surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e é caracterizado, hoje, pela superabundância de informação disponível nas redes.

“ensino de habilidades de pesquisa, de uso da biblioteca e das funções de informação” (CAMPELLO, 2006, p. 65).

Na verdade, a competência em informação e a educação de usuários possuem aproximações teóricas e práticas, e é por essa razão que, muitas vezes, os dois movimentos são considerados como parceiros. Neste artigo, propomos apresentar as interlocuções entre a competência em informação e a educação de usuários, evidenciando, para tal propósito, seus elementos de diferenciação.

A consecução dessa tarefa envolve uma apresentação histórica e conceitual da evolução do “usuário da informação” e da temática da educação de usuários e da competência em informação, em nível nacional e mundial. Os elementos que se relacionam à educação de usuários e à competência em informação – aqui indicados como estudos de usuários da informação e de comportamento de usuários – também são elencados nesta pesquisa.

Essa investigação é conduzida a partir de literatura científica nas línguas portuguesa e inglesa disponível nas bases de dados de literatura nacional *Scientific Electronic Library online* (SciELO) e Base de dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e as bases de dados de literatura internacional *Library Information Science Abstracts* (LISA) e *Scopus*, sem delimitação de período de tempo. O buscador *Google Scholar* também foi utilizado para a recuperação de dados complementares à pesquisa.

2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: PERCURSOS HISTÓRICO E CONCEITUAL

A apresentação dos percursos histórico e conceitual da educação de usuários envolve, necessariamente, uma explanação acerca da evolução do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, e, ainda, uma breve apresentação acerca do usuário da informação e das atividades e pesquisas da Biblioteconomia que compreendem esses sujeitos: estudos de usuários, comportamento informacional, estudos de necessidades e usos da informação (CUNHA, 1986; OTA, 1990), e, recentemente, a incorporação de estudos de práticas informacionais (ROCHA; GANDRA, 2018). Essas atividades têm interferência no processo histórico de centralização do usuário da informação na atividade profissional da Biblioteconomia, que eclodiu em meados do século XX.

De um modo geral, o usuário da informação é aquele “que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (SANZ CASADO, 1994, p. 19, tradução nossa). Nesta perspectiva, a informação é definida como “um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” (LE COADIC, 1996, p. 5). A definição de usuário da informação é ampla: “todos nós seres humanos somos usuários da informação, uma vez que dela necessitamos para cumprir alguma das múltiplas tarefas que realizamos diariamente” (SANZ CASADO, 1994, p. 19, tradução nossa). De fato, o termo “usuários da informação” abarca aqueles que utilizam informação para o dia-a-dia, tanto fora quanto no ambiente específico da biblioteca e das unidades de informação.

No contexto da Biblioteconomia, o usuário da informação esteve, na maior parte da sua história, atrelado ao ambiente da biblioteca. Duarte (2012, p. 73) afirma que “embora todo indivíduo seja considerado usuário de informação, a terminologia “usuário” relaciona-se, tradicionalmente, a um sistema de informação”. Por isso, Sanz Casado (1994) diferencia o usuário potencial do usuário real. O primeiro deles é designado como aquele que necessita de informação, e identificado como um possível usufruidor dos serviços prestados pelos bibliotecários e documentalistas (sistemas de informação), e o segundo, caracterizado como aquele que utiliza, efetivamente, tais serviços (DUARTE, 2012). Duarte (2012) entende que os usuários potenciais “são aqueles para os quais o sistema foi organizado”, ou seja, os serviços oferecidos pelo “sistema” estão em consonância com suas possíveis necessidades e demandas. Já o usuário real é aquele que é, efetivamente, usufruidor do sistema de informação (DUARTE, 2012).

O usuário da informação, durante parte do desenvolvimento histórico da Biblioteconomia, foi descaracterizado ou até mesmo desconsiderado das práticas profissionais em bibliotecas. Chama-se esse período de paradigma custodial, que é marcado pela centralização da guarda de registros do conhecimento e da preservação da memória no campo profissional (SILVA, 2006; DUARTE, 2012). O foco, estava, então, nos registros de conhecimento, e as atividades desenvolvidas nas bibliotecas envolviam a busca de melhores técnicas para a guarda, manutenção e conservação do acervo (ARAÚJO, 2013, p. 12). Araújo (2013, p. 12), em seus estudos sobre Barbosa (1969), afirma que, no período custodial, a atividade principal desenvolvida na área envolvia escolher, para cada livro, seu melhor lugar na estante. Esse período “nasceu” com a Biblioteconomia e se estendeu, segundo Araújo (2013), até a década de 1930.

A partir da década de 1930, emergiu uma nova agenda de pesquisas e práticas da Biblioteconomia, que compreendeu o desenvolvimento de teorias sobre o papel social das bibliotecas. Araújo (2013, p. 13) afirma que, nesse período, passou-se a buscar “identificar funções que as bibliotecas deveriam desenvolver para um bom funcionamento da sociedade”. Naquela ocasião, a biblioteca passou a ter uma nova função social e passou a ser considerada um instrumento para vencer o analfabetismo, desviar a mente dos jovens do vício e do crime e auxiliar o desenvolvimento industrial (LITTON, 1975). O bibliotecário, dessa forma, também assumiu uma nova função social, que se constituiu em orientar os usuários a lidar com a “selva de livros” (ORTEGA Y GASSET, 2006).

Com o desenvolvimento da nova “mentalidade” – o que levou certo tempo – os usuários da informação passam a ser investigados na área da Biblioteconomia com mais veemência. Surge, então, uma nova ordem, e começa-se a desenvolver serviços da biblioteca com foco para atender as demandas dos usuários. Os estudos de usuários, nesse período, são realizados com frequência, em detrimento dos estudos sobre sistemas de informação (NASCIMENTO; CRUZ; LUCAS, 2015) e buscam identificar necessidades e demandas de informação de usuários reais e potenciais das bibliotecas, para cumprir a tarefa de desenvolver serviços eficientes dentro desses ambientes (SANZ CASADO, 1994).

Na mesma linha de raciocínio, as atividades de instrução/educação de usuários passam a representar uma atividade de prática e de debate: são idealizadas pelos bibliotecários para orientar os usuários a utilizar os recursos disponíveis da biblioteca. A educação de usuários, nesse sentido, busca cumprir a tarefa de estimular as pessoas a tirar o máximo de proveito do potencial de informação existente numa biblioteca (CUNHA, 1986, p. 176).

Nesse sentido, com ênfase dada ao usuário no debate central da prática da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, emergem diferentes abordagens de estudo e atividades profissionais contemplando-o: os estudos de usuários – que abrangem, hoje, os estudos de uso da informação, de levantamento de necessidades de informação, de comportamento informacional e de práticas informacionais – e as atividades de educação de usuários, que buscam desenvolver no usuário algumas técnicas, habilidades e conhecimentos relacionados ao sistema de informação. Esses campos são inter-relacionados, e exploram aspectos referentes às características do sujeito usufruidor de um sistema de informação.

Nesta tendência, os estudos de usuários da informação são considerados por Figueiredo (1994) como canais de comunicação entre a biblioteca e comunidade a qual ela serve. São caracterizados como “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7). Em princípio, é possível pressupor que se trata de uma ampla área de estudos. Pinheiro (1982) revela que esse tipo de estudo, de fato, não é bem delimitado: sabemos que, ainda hoje, essas investigações abrangem desde os levantamentos de empréstimos em bibliotecas, estudos de comportamento informacional até os estudos sobre práticas informacionais, incorporados à temática no início do século XXI.

Dentro da denominação “estudo de usuário”, encontramos os estudos que contemplam o mapeamento de necessidades de informação e usos da informação. Gasque e Costa (2010), por exemplo, afirmam que os estudos de usuários envolvem aspectos referentes ao uso, a demanda e às necessidades de informação. Esses últimos estudos – os de necessidades de informação - ainda, extrapolam o limite das “paredes” da biblioteca, oferecendo autonomia ao usuário na ocasião em que estimula a “tornar suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que essas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação” (FIGUEIREDO, 1994).

Também na área de estudos de usuários, estão os estudos de comportamento informacional. Esses, por sua vez, referem-se às “atividades de busca, uso e transferência da informação nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação” (GASQUE; COSTA, 2010, p. 22). Gasque e Costa (2010) enaltecem a proximidade entre os estudos de usos e necessidades de informação e estudos de comportamento informacional, assim como o fazem Nascimento, Cruz e Lucas (2015). Duarte (2012), por sua vez, assinala que os estudos de comportamento informacional possuem foco diferente, ao afirmar que eles:

não se restringem à interação do indivíduo com o sistema de informação, mas buscam compreender o contexto que gerou a necessidade de informação, bem como os usos dados à informação uma vez assimilada, na solução dos problemas ou situações que implicaram na necessidade de informação, ou seja, avaliam não somente o comportamento de busca

da informação, mas todo o comportamento informacional do indivíduo (DUARTE, 2012, p. 77).

Rabello (2013) também observa uma diferença conceitual entre estudos de usos e necessidades e os estudos de comportamento informacional, salientando que estes últimos “passaram a considerar, complementarmente, a dimensão social da informação, bem como as noções de interação e de contexto junto à ação dos sujeitos que fazem uso, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento” (RABELLO, 2013, p. 155). Trata-se, dessa forma, de uma desvinculação dos estudos ao ambiente tradicional da biblioteca, incorporando o processo de necessidades, busca e uso à atuação do sujeito em múltiplos contextos.

Os estudos de práticas informacionais – que se constituem como um novo paradigma para os estudos de usuários – surgem a partir de uma crítica aos estudos sobre comportamento informacional e necessidades de informação. Essa crítica ancora-se na ocasião em que os estudos de comportamento e de necessidades relacionam a informação ao contexto que gerou tal ação, e, ainda, na ocasião em que esses mesmos estudos ressaltam o aspecto subjetivo desse comportamento, intimamente relacionado ao ser individual. No entanto, os pesquisadores que preconizam a noção de ‘práticas informacionais’ salientam que não é necessário haver situação ou contexto para gerar uma necessidade ou comportamento informacional, e, ainda, que as experiências informacionais de cada um não são subjetivas, ou seja, não são isoladas de um contexto. Elas são, na verdade, intersubjetivas: a experiência informacional recebe influências de um contexto que é político, cultural, econômico, tecnológico, etc. Assim, a experiência informacional acontece a partir de uma interação do usuário com esse contexto, na medida em que este influencia e recebe influências desse meio (ARAÚJO, 2012; ROCHA; GANDRA, 2018).

Ainda no viés de estudos/práticas contemplando usuários da informação, há que se considerar o movimento da educação de usuários, o qual possui uma forte relação com a educação de um modo geral. Engloba, segundo Fleming (1990 *apud* CAREGNATO, 2000, p. 49) uma gama de programas de instrução, educação e exploração que são ofertados pelas bibliotecas para capacitar usuários a fazer uso eficaz, eficiente e independente das fontes, recursos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas. Os programas de educação de usuários ganharam espaço na prática da Biblioteconomia e na literatura

científica. Cunha (1986) já apresentava o cenário de eclosão da educação de usuários em bibliotecas na década de 1980:

[...] atualmente, a quantidade de novos livros, títulos de periódicos e outros tipos de documentos aumenta com muita rapidez. Paradoxalmente, apesar do fato de que agora o usuário de biblioteca tem a oportunidade de consultar enormes quantidades de fontes que não lhe estavam disponíveis no passado, isso pode inibi-lo. O usuário sente-se perdido nessa **enchente de documentos**, e somente olha ou folheia a documentação com a qual tem familiaridade ou que está mais acessível em dado momento (CUNHA, 1986, p. 176, grifo do autor).

Dessa forma, é possível reconhecer que a educação de usuários ganhou adesão na ocasião em que se reconheceu a necessidade de capacitar o usuário para utilizar os recursos de informação com eficiência e criticidade, posto que o grande volume de informações gera desconforto e sensação de “confusão” ou “perda”. Além disso, é possível afirmar que a educação possibilita ao usuário a ampliação de critérios de seleção da informação, uma vez que os critérios de “familiaridade” e “acessibilidade” expostos por Cunha (1986) não garantem o acesso a fontes que atendam, efetivamente, às necessidades de informação das pessoas. Para o autor, o movimento da educação de usuários engloba:

- a) o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades;
- b) a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação;
- c) as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico (CUNHA, 1986, p. 177-178).

O autor também salienta que a educação de usuários envolve um processo além do ato de acessar a informação: inclui, ainda, os processos de comunicar e de gerar nova informação (CUNHA, 1986).

Dudziak, Gabriel e Vilella (2000) em seus estudos sobre Belluzzo (1989), conceituam a educação de usuários como um processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos relacionados ao uso da biblioteca, e, ainda, desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação. As autoras indicam que o ato de interiorizar comportamentos envolve assimilar conteúdos factuais e conceituais (conhecimentos), conteúdos procedimentais (habilidades) e conteúdos atitudinais (atitudes, valores). Ainda, destacam que “somente a partir desse trinômio –

conhecimentos, habilidades e valores – é possível realizar a educação de usuários em sua verdadeira acepção” (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 8).

Ota (1990), em seus estudos sobre Ah Ton e Valério (1979) e Belluzzo (1989) elenca três elementos integrantes à educação de usuários. São eles: plano cognitivo, plano afetivo e plano psicomotor. O plano cognitivo relaciona-se com a capacitação do usuário quanto ao **conhecimento** dos recursos informacionais, para sua eficiente utilização. Já o plano afetivo está, assim, relacionado aos sentimentos, **atitudes, valores**, interesse, apreciação: preocupa-se em mudar os valores e atitudes negativas que alguns usuários possam ter em relação à biblioteca, aos bibliotecários e à informação. O plano psicomotor, por sua vez, relaciona-se com **habilidades** motoras e manuais que possibilitam o uso efetivo e regular dos recursos bibliográficos, integrando-os nas suas atividades. É possível, a partir da exposição de Ota (1990), relacionar os elementos do programa de educação de usuários àquela tríade anteriormente exposta por Dudziak, Gabriel e Vilella (2000), que compreende conhecimentos, atitudes e valores. Dessa forma, parece ser essencial, ao desenvolvimento de um programa de educação de usuários, o estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores relacionados ao uso da informação.

Dudziak, Gabriel e Vilella (2000), ainda, entendem a educação de usuários como um programa de educação, que estimula, acima de tudo, “o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação”. As autoras salientam que:

aprendendo a identificar, buscar, localizar, avaliar e selecionar a melhor informação, refletindo e escolhendo a alternativa mais pertinente, extrapolando para outras situações, o usuário constrói o conhecimento; torna-se capaz de intervir no processo de construção de conhecimento de outras pessoas (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 9).

Nessa concepção, educação de usuários extrapola os limites da biblioteca. Envolve o processo genérico de construção de conhecimento e compreende, ainda, a integração do usuário – agora sujeito – ao meio social, em que interage com seus próximos e constrói, em coletivo, suas experiências informacionais, as quais incluem os processos de identificação, busca, localização, avaliação e seleção.

Emergem, assim, aspectos referentes à educação de usuários: estão relacionados ao desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e valores (com base em Dudziak, Gabriel e Vilella, 2000) que compreendem a necessidade, a busca e o uso da informação

(com base em Cunha, 1986), e, ainda, incluem a identificação, a localização, a avaliação e a seleção (com base em Dudziak, Gabriel e Vilella, 2000) desses conteúdos.

Se aceitarmos tais premissas, podemos relacionar a educação de usuários aos estudos de usuários e de comportamento informacional, com os processos de necessidades e usos da informação. De toda forma, estes relacionam-se à independência do sujeito e, ainda na esfera da Biblioteconomia e no ambiente das bibliotecas, possui um forte caráter educacional, o que diferencia esse movimento dos demais que compõem a gama de “usuários da informação”.

3 O MOVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A competência em informação está intrinsicamente relacionada à sociedade da informação e aos seus paradigmas informacionais e comunicacionais. Barack Obama (2009) assinala: “todos os dias, somos inundados por grandes quantidades de informação. Redes de rádio, emissoras de televisão que emitem notícias 24 horas por dia e uma imensa variedade de recursos on-line têm desafiado nossas percepções de gerenciamento de informação[...]” (OBAMA, 2009, tradução nossa). A justificativa de Obama à função social da competência em informação também indica a similaridade genealógica entre educação de usuários e competência em informação: a explosão informacional.

De fato, o movimento da competência em informação surgiu numa ocasião em que a superabundância de informação excedeu nossa capacidade de avaliá-la (ZURKOWSKI, 1974). A expressão – em inglês, *information literacy* – foi citada pela primeira vez no documento *The information Service Environment: relationships and priorities*, elaborado pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski (1974), que, naquela ocasião, era presidente da Comissão Nacional sobre Bibliotecas e Ciência da Informação dos Estados Unidos. O autor relatou, naquele contexto, que havia uma “*enxurrada*” de informação que ultrapassava os limites da nossa capacidade de gerenciá-la, e mencionou a competência em informação como o conjunto de técnicas e habilidades para utilizar a vasta gama de recursos de informação na solução de problemas informacionais. A competência em informação, para o autor, envolve, além da capacidade de ler e escrever, o reconhecimento do valor da informação e a habilidade de ajustar a informação para atender necessidades (ZURKOWSKI, 1974, p. 6).

Naquele contexto, o autor definiu como competentes em informação aqueles que são “treinados para a aplicação de recursos de informação para seu trabalho” (ZURKOWSKI, 1974, p. 6, tradução nossa). Tais competentes, na visão do pesquisador, “aprendem técnicas e habilidades para utilizar a ampla gama de ferramentas de informação e fontes primárias para planejar soluções informacionais para seus problemas” (ZURKOWSKI, 1974, p. 9, tradução nossa). Ainda, o autor os diferencia os competentes em informação daqueles que são alfabetizados no sentido de ler e escrever, mas não conseguem medir o valor da informação e não têm a habilidade de moldar a informação para suas necessidades (ZURKOWSKI, 1974).

Podemos perceber, então, que a competência em informação “nasceu” no contexto da sobrecarga informacional e que estava vinculada à utilização de recursos de informação na solução de problemas informacionais revelados no “trabalho”, ou na atuação do dia-a-dia.

A incorporação do movimento aconteceu a partir da contribuição de instituições profissionais e de pesquisa, que exploraram aspectos da competência em informação revelados no sujeito. A *American Library Association*, por exemplo, emitiu um relatório em 1989, denominado *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*, que foi elaborado por um comitê específico sobre competência em informação, designado pela instituição. Caracterizou-se, naquela ocasião, um sujeito competente em informação como aquele que sabe “encontrar, avaliar e utilizar a informação eficientemente para resolver um problema particular ou tomar uma decisão – independentemente se a informação selecionada vier de um computador, um livro, uma agência governamental, um filme, ou qualquer outro recurso” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa).

Esse conjunto de capacidades quanto ao uso da informação para resolver um problema ou tomar uma decisão, ainda segundo o relatório, proporciona ao sujeito o alcance da independência e da autonomia. A competência em informação, nesse sentido, constitui-se em:

[...] uma forma de empoderamento pessoal. Ela permite que as pessoas aceitem ou recusem a opinião de especialistas e se tornem independentes na busca pela verdade. Dá aos indivíduos a capacidade de construir seus próprios argumentos e experimentar a emoção na busca pelo conhecimento. Ela não só os prepara para a aprendizagem ao longo da vida; mas, ao experimentar a emoção de suas próprias missões bem-sucedidas para o conhecimento, a competência em informação também

cria nos jovens a motivação para prosseguir na aprendizagem ao longo da vida (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa).

Emergem, a partir da declaração da *American Library Association*, alguns pontos referentes a competência em informação, que são explorados ainda hoje: o empoderamento pessoal por meio da informação e a relação desse movimento com a aprendizagem ao longo da vida. Este último movimento é estimulado na área da educação, e se refere a um modelo de aprendizagem voltado para a estratégia de aprender a aprender: assim, o sujeito pode ser capaz de utilizar conhecimento para enfrentar as diversas situações informacionais que ocorrem tanto na vida pessoal quanto na vida profissional (UNESCO, 2010). A aprendizagem ao longo da vida não está limitada a um período específico - o período escolar - e um ambiente específico - o ambiente da escola. Por outro lado, constitui-se de um “processo que dura toda a vida, com início antes da idade da escolaridade obrigatória, e que decorre no trabalho e em casa” (ASSMANN, 2000, p. 9). O empoderamento pessoal, que é outro elemento que emergiu da declaração, está vinculado a essa dinâmica.

Em diferentes documentos, a *American Library Association* (1989; 2016) indica que uma boa experiência da competência em informação - especialmente no ambiente escolar - acontece a partir da integração entre diferentes profissionais, dentre os quais se destaca a relação entre o bibliotecário e o professor. Tal instituição declara que essa relação é útil para “assegurar que os projetos dos alunos estejam sendo experiências de aprendizagem desafiadoras, interessantes e produtivas” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa). Ainda, preconiza que os profissionais de recursos de mídia e os designers instrucionais podem auxiliar na tarefa de tirar o máximo de proveito do seu potencial de desenvolver a competência em informação. Dessa forma, concebe-se a competência em informação como um processo educacional, mas que não se restringe ao período escolar e aos limites físicos do ambiente da escola.

A partir do conjunto de capacidades elaborado pela *American Library Association*, que envolve os processos de encontrar, avaliar e utilizar a informação eficientemente, a instituição denominada *Association of College and Research Libraries*, que é vinculada à *American Library Association* (2000) determinou um conjunto de padrões, que se revela num sujeito competente em informação, no contexto da educação superior. O documento denominado *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* determina que um sujeito competente em informação é capaz de:

- 1) determinar a natureza e a extensão da necessidade de informação;
- 2) acessar a informação necessária de forma eficaz e eficiente;
- 3) avaliar a informação e suas fontes criticamente e incorporar a informação selecionada em sua base de conhecimentos e sistema de valores;
- 4) individualmente ou como membro de um grupo, utilizar a informação efetivamente para atingir um propósito específico;
- 5) compreender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acesso e uso da informação de forma ética e legal (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000).

A partir do conjunto de padrões determinado pela *Association of College and Research Libraries* (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000), é possível compreender a competência em informação como um movimento relacionado às necessidades de informação, acesso, uso da informação e comunicação da informação. Ainda, envolve o pensamento crítico e os princípios éticos de utilização da informação. Por essa razão, esse movimento pode desenvolver “indivíduos educados e membros autônomos da sociedade contemporânea, com estrutura e capacidade para construir significados para sua própria vida e para participar de forma consciente e reflexiva na vida pública” (SHAPIRO; HUGHES, 1996, p. 5, tradução nossa).

Os elementos apresentados acima, que envolvem a utilização da informação de forma crítica, ética e como um instrumento para formar um sujeito capaz de construir significados na sua própria vida e na vida da coletividade extrapolam a noção de “técnicas e habilidades” - concepção apresentada pelo precursor Paul Zurkowski (1974). Essa incorporação, inclusive, parece ter interferido na tradução do termo *information literacy* [literacia informacional] para o português - competência em informação. Essa adequação terminológica, segundo Dudziak (2001) e Campello (2003) seria capaz de representar as diversas nuances que o movimento assumiu durante o seu desenvolvimento.

No viés da compreensão do termo “competência”, esta contempla a “aptidão para enfrentar um conjunto de situações análogas, mobilizando, de forma correta, rápida, pertinente e criativa, múltiplos recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetências, informações, valores, atitudes [...]” (PERRENOUD *et al.*, 2002, p. 19). Dessa forma, incorporou-se ao movimento, além das habilidades e conhecimentos, também o conjunto de atitudes e valores. Essa adequação possibilitou incluir, na discussão, “a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade, o pensamento crítico

e o aprender a aprender” (DUDZIAK, 2001, p. 152), que dão ênfase à cidadania. A competência em informação, ao abarcar conceitos relacionados aos conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, admite, dessa forma, “uma visão sistêmica da realidade” (DUDZIAK, 2001, p. 152).

Como um movimento que surgiu no cenário da explosão informação, a competência em informação representa um conjunto de possibilidades para o sujeito usufruir dos recursos de informação para o bem-estar, para a independência, para a vantagem competitiva e para a participação política. Ao longo da sua trajetória histórica, incorporou-se ao movimento da aprendizagem ao longo da vida e da dinâmica das competências, representando, hoje, uma disciplina relacionada como o uso dos recursos informacionais para lidar com situações análogas à vida em sociedade.

Diante deste breve contexto, educação de usuários e competência em informação se aproximam, de tal modo que, na próxima seção, é possível realizar interlocuções entre as duas temáticas.

4 RELAÇÕES ENTRE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Diversas pesquisas compõem o rol de recursos utilizados para a construção dessa discussão. Inegavelmente, podemos estabelecer uma aproximação primordial entre educação de usuários e competência em informação: esta se refere à centralização do usuário da informação nas investigações e práticas da Biblioteconomia e da Ciência da informação. Tanto a competência em informação quanto a educação de usuários privilegiam a perspectiva do sujeito nos processos informacionais, e buscam compreender – ou mapear - suas necessidades de informação para, assim, estabelecer mecanismos de conduta para o atendimento das respectivas necessidades.

É possível encontrar, na literatura, algumas pesquisas que deram conta de estabelecer relações entre educação de usuários e competência em informação (CAREGNATO, 2000; DUDZIAK, 2001, MATA, 2014). Dudziak (2001) buscou revelar diferenças entre os dois movimentos e, na ocasião, a autora argumentou que

A educação de usuários tem, efetivamente, sua origem e ênfase na biblioteca. É produto de bibliotecários que, preocupados com seus usuários, procuram formas de auxiliá-los em sua busca pela informação.

A information literacy assume contornos diferentes e dá um passo além, uma vez que se refere ao aprendizado ao longo da vida, assumindo que os processos investigativos e de construção de conhecimento permeiam todas as ações, são aplicáveis a qualquer situação, seja junto a sistemas formais, seja junto a sistemas informais (DUDZIAK, 2001, p.58-59).

Emergem, da argumentação de Dudziak (2001), dois elementos de diferenciação: 1) a relação da competência em informação com o movimento do aprendizado ao longo da vida; e 2) a relação da competência em informação com processos genéricos de construção de conhecimento, não necessariamente vinculados à sistemas formais de informação.

A relação com a aprendizagem ao longo da vida, em nossa concepção, denota um caráter educacional voltado para o “aprender a aprender”, e, dessa forma, a competência em informação pode assumir a função de desenvolvimento de um sujeito independente e atuante na esfera social. Indica, assim, uma postura que vai além dos limites da biblioteca e ultrapassa as barreiras dos recursos de informação disponíveis em unidades de informação. Essa postura “além” relacionada acima, inclusive, tem relação com o segundo elemento de diferenciação, que envolve o desenvolvimento de processos mais genéricos de conhecimento, no movimento da competência em informação.

Caregnato (2000, p. 50), ao estabelecer a relação entre os dois movimentos, discorre que a competência em informação envolve “uma ampliação da função tradicionalmente exercida em bibliotecas universitárias”. Sua análise é baseada na concepção de Pacey (1995), que define competência em informação como um conjunto de três grandes classes de habilidades relacionadas à informação: acessar, avaliar e sintetizar informação. Ainda, a autora, com base na avaliação de McClure (1994), assinala que esse movimento se diferencia da educação de usuários na ocasião em que envolve as capacidades de localizar, processar e usar informação eficazmente, **independentemente do mecanismo de obtenção e do formato disponibilizado para o acesso** (CAREGNATO, 2000, grifo nosso).

Assim, a competência em informação não estaria atrelada aos recursos e fontes de informação oferecidos por bibliotecas, mas sim àqueles instrumentos utilizados no dia-a-dia. Nessa questão, este movimento tem maior relação com a conquista de autonomia, possibilitando ao sujeito buscar, avaliar e utilizar, com seus próprios instrumentos e nos recursos em que se sente mais confortável, as informações úteis para sua necessidade.

Mata (2014) solidificou sua argumentação acerca da diferenciação entre competência em informação e educação de usuários a partir do argumento de Gómez Hernández (2007). O autor, citado por Mata (2014, p. 57), argumenta que a competência em informação não se limita

à preparação de usuários para usar uma instituição ou seus serviços, nem os sujeita a se adaptarem aos seus critérios técnicos e administrativos e não se restringe à instrução bibliográfica, às habilidades de busca e à localização da informação. Seu objetivo é incluir competências que não são trabalhadas normalmente na formação de usuários, tais como avaliação de recursos, compreensão, utilização e comunicação da informação. Para o uso da informação na tomada de decisão ou geração de conhecimento é necessário usar habilidades cognitivas e aspectos éticos.

A autora, então, salienta que esse último movimento “aborda aspectos muito mais amplos que a tradicional educação de usuários oferecida pelas bibliotecas” (MATA, 2014, p. 58). A partir de uma análise, Mata (2014) elenca alguns pontos em que a competência em informação se diferencia da educação de usuários, dentre os quais destacam-se:

- Integração entre docentes, bibliotecários e demais setores da instituição;
- Conteúdos de aprendizagem acerca de um complexo sistema de organização de informações, explorando diversos meios, fontes e ambientes (a biblioteca é considerada mais uma das alternativas);
- Resolução de problemas por meio da informação para ser usada em diversas situações;
- Aprendizado autônomo;
- O aprender a aprender (MATA, 2014, p. 58).

É possível identificar, na análise da autora, alguns elementos anteriormente apontados por Dudziak (2001) e Caregnato (2000). Dentre eles, o aprendizado autônomo, a relação com o aprender a aprender (aprendizado ao longo da vida) e a extrapolação das capacidades aos recursos existentes nas bibliotecas são alguns pontos que evidenciam a congruência entre as análises. Ainda, Mata (2014) evidencia a resolução de problemas e de situações diversas como diferenciais entre a competência em informação e a educação de usuários.

Anteriormente, apresentamos alguns elementos da educação de usuários que envolvem algo além da orientação quanto à utilização de recursos da biblioteca:

compreendem o ato de estimular o sujeito a interiorizar comportamentos, que inclui a assimilação de conteúdos factuais e conceituais (conhecimentos), conteúdos procedimentais (habilidades) e conteúdos atitudinais (atitudes, valores) (BELLUZZO, 1989 *apud* DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 8). Essa concepção envolve, ainda, o estímulo ao “aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação” (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000).

Emergem, nesse sentido, concepções sobre educação de usuários voltadas ao movimento do aprendizado ao longo da vida, em virtude do processo de “aprender a aprender”, e, ainda, à dinâmica das competências, que inclui o desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000) relacionados à necessidade e uso da informação (CUNHA, 1986). Nesse sentido, o objetivo da educação de usuários compreende a construção do conhecimento coletivo, na medida em que o usuário, ao construir seu próprio conhecimento, é capaz de intervir no processo de construção dos seus próximos (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000, p. 9).

Reconhecemos que o movimento de educação de usuários é oriundo de uma nova concepção da Biblioteconomia que não está mais voltada ao acervo e à custódia, mas sim às pessoas e às suas necessidades e expectativas. Este movimento expandiu os limites conceituais durante seu desenvolvimento, alcançando uma nova dinâmica que inclui capacidades (habilidades, atitudes e valores) relacionadas à informação, com o intuito de desenvolver o aprendizado independente e coletivo. Apesar de acontecer necessariamente no ambiente da biblioteca, o movimento da educação de usuários, em sua concepção mais aprimorada, possui a missão de estimular o aprender a aprender, impulsionando as pessoas a sanar suas necessidades informacionais, independentemente do local em que esteja e do recurso informacional disponível.

A competência em informação, que teve origem no mesmo contexto da educação de usuários – o contexto da explosão informacional – também tem sua história atrelada ao “fazer” bibliotecário. Compreende o sujeito além de um usuário dotado de uma necessidade a ser atendida por meio da informação: trata-se, nessa concepção, de um ser social, participante da esfera pública, que vivencia situações análogas passíveis de serem solucionadas por meio da informação.

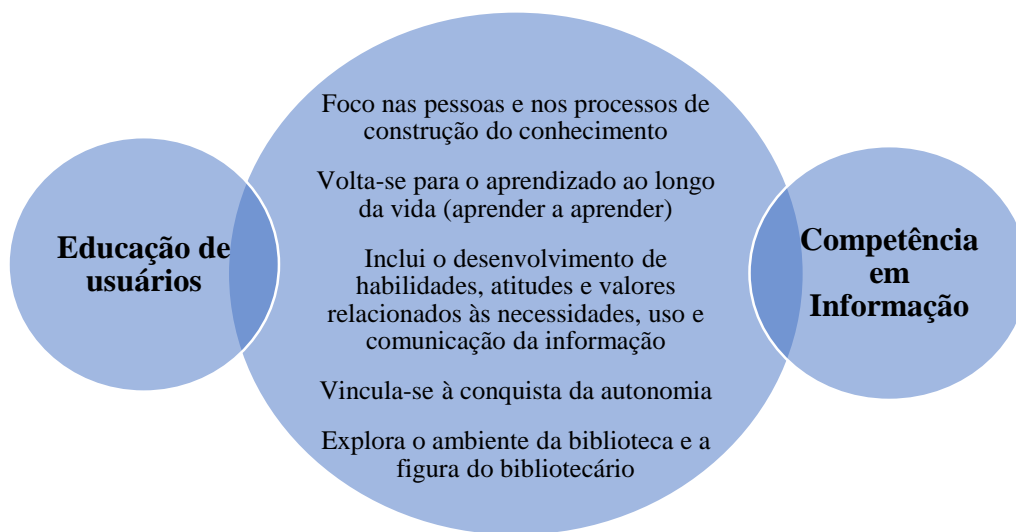
É possível encontrar, na competência em informação, os elementos constituintes da educação de usuários: foco nas pessoas, no aprendizado ao longo da vida, no desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados às necessidades, uso e

comunicação da informação, para o desenvolvimento de um sujeito autônomo na utilização dos recursos de informação. É por essa razão que Dudziak (2003, p. 26) indica que, durante algum tempo, a competência em informação era utilizada apenas como uma “terminologia alternativa para a educação de usuários”.

De fato, a “linha” que separa os dois movimentos é tênue. Percebemos, a partir de uma reflexão acerca literatura apresentada nas seções 2 e 3 que a educação de usuários é **convergente** à competência em informação a partir de alguns elementos, que estão sintetizados na Figura 1.

Dadas as convergências, salientamos que há, ainda, alguns pontos de divergência, que justificam a diferença entre as terminologias. Essas divergências são evidenciadas a partir de uma reflexão acerca das literaturas apresentadas nas seções 2 e 3.

Figura 1 - Elementos de convergência da competência em informação e educação de usuários



Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Em primeiro lugar, reconhecemos que a competência em informação se origina a partir da identificação de uma sobrecarga informacional que ultrapassa os limites da nossa capacidade de gerenciá-la, enquanto a educação de usuários origina-se no momento em que a Biblioteconomia orienta suas práticas para os usuários da biblioteca, e busca desenvolver ações para que esse usuário seja autônomo na busca de seu conhecimento. Ainda explorando a gênese dos movimentos, há a constatação de que a competência em

informação se volta para a preparação de um sujeito produtivo no trabalho, enquanto a educação de usuários busca desenvolver um sujeito que utiliza os recursos informacionais com autonomia. Dessa forma, considerando a gênese do movimento, reconhecemos um ponto de divergência entre competência em informação e educação de usuários.

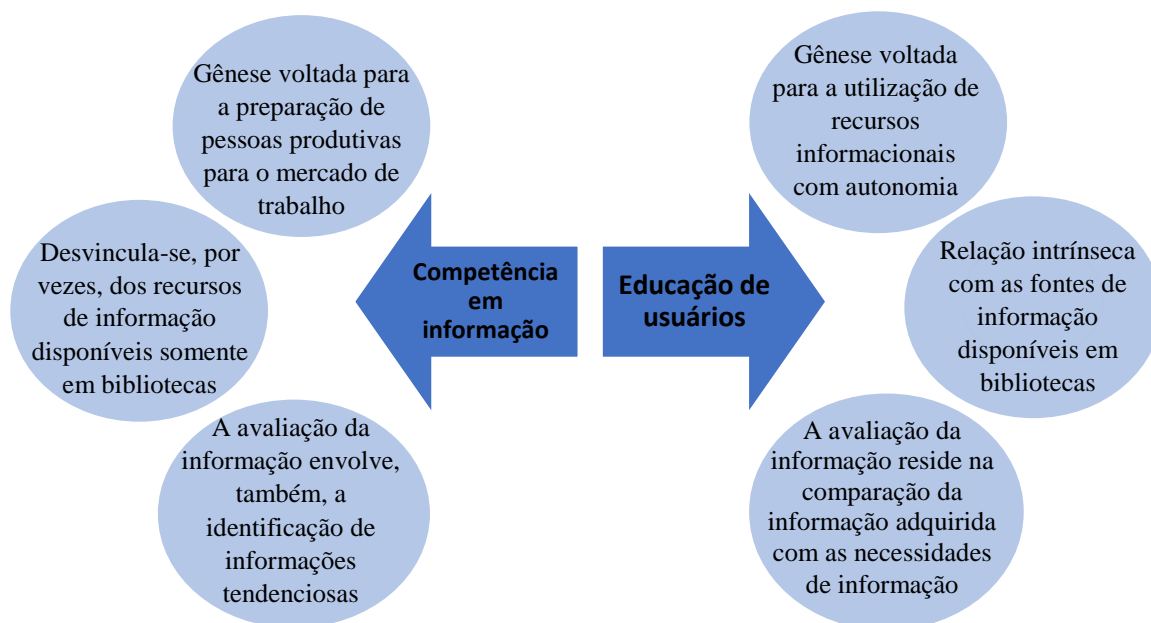
Com relação ao profissional bibliotecário e ao ambiente da biblioteca, há, ainda, alguns pontos em que os dois movimentos se diferenciam. A educação de usuários, em virtude de sua gênese mais atrelada ao ambiente da biblioteca, tem uma relação maior com o desenvolvimento de capacidades pertinentes aos recursos existentes nesse organismo. Compreendemos que há, na educação de usuários, a estratégia de impulsionar o usuário a aprender a aprender, o que envolve uma postura de aprendizado ao longo da vida que transcende os limites da biblioteca. No entanto, não há, na literatura exposta, alguma evidência que exponha a educação de usuários como um programa de desenvolvimento de capacidades relacionadas aos recursos informacionais que não estão disponíveis na biblioteca, embora estimule a aquisição de informação e conhecimento fora dos limites tradicionais desse ambiente. A competência em informação, por sua vez, aborda a informação na sua totalidade, e desvincula-se aos recursos existentes em bibliotecas. Essa concepção está presente no primeiro documento sobre competência em informação, que menciona “a multiplicidade de rotas de acesso e fontes de informação” para o acesso à informação que surgiram (ZURKOWSKI, 1974, p. 1, tradução nossa) e é evidenciada na declaração de Barack Obama (2009) na ocasião em que o então presidente cita a abundância informacional disponível em redes de rádio, emissoras de televisão e os recursos online, que desafiam nossas percepções de gerenciamento da informação. Dessa forma, a competência em informação, embora intimamente relacionada ao fazer bibliotecário e ao ambiente da biblioteca, explora os recursos de informação que também não estão disponíveis nesses recursos.

É nesse ponto que emerge, ainda, um terceiro ponto de divergência entre competência em informação e educação de usuários, relacionada ao processo de avaliação da informação. No movimento de educação de usuários, aborda-se o desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados às necessidades, uso e comunicação da informação, enquanto no movimento da competência em informação, inclui-se, dentre as capacidades, o processo de busca e de avaliação da informação. Podemos reconhecer que existem duas formas de avaliar a informação: a primeira, está relacionada ao processo de identificar se o conteúdo adquirido atende à necessidade de informação; e a segunda

relaciona-se ao reconhecimento de informações tendenciosas, equívocas ou questionáveis, que são comuns aos recursos *online*. Embora tenhamos identificado, no movimento de educação de usuários, o componente relacionado à avaliação da informação, esta avaliação parece não incluir esse último processo mencionado, visto que as informações disponíveis em bibliotecas costumam ser oriundas de fontes fundamentadas. A competência em informação, na ocasião em que expande os limites para além da biblioteca, inclui esse elemento. Nessa questão, este movimento parece ter maior relação com a conquista de autonomia, possibilitando ao sujeito buscar, avaliar e utilizar, com seus próprios instrumentos e nos recursos em que se sente mais confortável, as informações úteis para sua necessidade.

Os aspectos que diferenciam as temáticas competência em informação e educação de usuários são assinalados na figura 2.

Figura 2 - Elementos de divergência entre a competência em informação e a educação de usuários



Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Por meio da figura 2, podemos perceber que a competência em informação, apesar de ser um movimento intimamente relacionado à educação de usuários, na ocasião em que compartilham da mesma missão de formar sujeitos autônomos que utilizam suas capacidades relacionadas aos recursos de informação para desenvolver-se na sociedade e usufruir de bem-estar, apresentam algumas sutis diferenças que justificam o uso de

terminologias distintas, as quais envolvem o ambiente da biblioteca e a inserção da capacidade de identificar informações tendenciosas e incongruentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse artigo, propomo-nos realizar algumas interlocuções entre educação de usuários e competência em informação, a partir da literatura científica que contempla os dois movimentos. Para tal, apresentamos o usuário da informação, o movimento de expansão de abordagens da Biblioteconomia e os programas e estudos que envolvem o usuário, tanto na Biblioteconomia quanto na Ciência da Informação.

Identificamos congruência conceitual entre as duas esferas, na ocasião em que ambas promovem o aprendizado autônomo e independente ao longo da vida por meio do desenvolvimento de habilidades, atitudes e valores relacionados à utilização dos recursos e fontes de informação. Uma tênue dessemelhança foi evidenciada na gênese dos movimentos, na representação do ambiente da biblioteca e na noção da avaliação da informação.

De toda forma, ambos os movimentos se relacionam aos processos de educação, e vinculam-se ao papel educacional do bibliotecário. Tratam-se de conceitos parceiros: os estudos de usuários vêm, sistematicamente, apontando a importância da competência em informação, e a competência em informação amplia o escopo da educação de usuários e dá validade à sua importância na sociedade atual. Tais movimentos aproximam, dessa forma, a Biblioteconomia ao processo de construção de uma sociedade livre, verdadeiramente democrática, onde os sujeitos fazem escolhas conscientes e determinam o curso de suas vidas (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 108).

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Washington, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> . Acesso em: 14 nov. 2017.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency> . Acesso em: 14 nov. 2017.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: uma abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/0>>. Acesso: 14 nov. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Manifestações (e ausências) de pensamento crítico na ciência da informação. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 27, n. 2, p. 9-29, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/3364> . Acesso em: 14 nov. 2017.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/882> . Acesso em: 14 nov. 2017.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/986/1028> . Acesso em: 14 nov. 2017.

CAMPELLO, B. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 63-77, dez. 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18> . Acesso em: 14 nov. 2017.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11663/>> . Acesso em: 14 nov. 2017.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001920/a5322db0a81b599cfe6e0da31c2cc66b/> . Acesso em: 14 nov. 2017.

DUARTE, A. B. S. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370> . Acesso em: 14 nov. 2017.

DUDZIAK; E. A.; GABRIEL, M. A.; VILELLA, M. C. O. A educação de usuários em bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In.: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, XI, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, FEBAB, 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/3799/> . Acesso em: 14 nov. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade do estado de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php> . Acesso em: 14 nov. 2017.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016> . Acesso em: 14 nov. 2017.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2017.

LITTON, Gaston. **Administração de bibliotecas**. São Paulo: McGraw-Hill Medical, 1975.

MATA, M. L. **Inserção da Competência Informacional nos currículos dos cursos de biblioteconomia no Brasil e de informação e documentação na Espanha**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e de Ciências, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2014. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/mata_ml_do_mar.pdf. Acesso em: 14 nov. 2017.

NASCIMENTO, M. J.; CRUZ, A.; LUCAS, E. O. Usuário da informação nas revistas brasileiras de biblioteconomia e ciência da informação: mapeamento da produção científica de 2001 a 2013. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 20, n. 42, p. 44-62, 2015. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/147/14738258005.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2017.

OBAMA, Barack. **National Information Literacy Awareness Month, 2009**: by the President of The United States of America: a proclamation. 2009. Disponível em: http://www.whitehouse.gov/the_press_office/Presidential-Proclamation-National-Information-Literacy-Awareness-Month. Acesso em: 14 nov. 2017.

OTA, M. E. C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 58-77, jan./dez. 1990. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/18787>. Acesso em: 14 nov. 2017.

PERRENOUD, P; THURLER, M. G. MACEDO, L; MACHADO, N. J.; ALESSANDRINI, C. D. **As competências para ensinar no século XXI**: a formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: ArtMed, 2002.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A.: IBICT, 1982.

RABELLO, R. Leituras sobre usuário e uso de informação na ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152-184, out./dez. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n4/11.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2017.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857/24217>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Piramide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235> . Acesso em: 14 nov. 2017.

SHAPIRO, J.; HUGHES, S. Information Literacy as a liberal art: enlightenment proposals for a new curriculum. **Educom Review**, Washington, v. 31, n. 2, p. 31-36, mar./abr. 1996. Disponível em: <https://teaching.uncc.edu/sites/teaching.uncc.edu/files/media/files/file/InstructionalTechnologies/InformationLiteracy.pdf> . Acesso em: 14 nov. 2017.

SILVA, A. M. **A informação**: da compreensão do fenómeno a construção do objecto científico. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

UNESCO. **Educação**: um tesouro a descobrir. Brasília: UNESCO, 2010. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590por.pdf> . Acesso em: 19 ago. 2017.

ZURKOWSKI, Paul. **Information services environment**: relationships and priorities. Washington: National Commission on Libraries, 1974.

Recebido em: 09 de junho de 2018 Aceito em: 30 de outubro de 2018
--