

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação

Kátia Rosi Possobon

Competência Informacional:
um estudo sobre os calouros do Centro Universitário La Salle no
primeiro semestre de 2006.

**Porto Alegre
2006**

Kátia Rosi Possobon

Competência Informacional:

**um estudo sobre os calouros do Centro Universitário La Salle no
primeiro semestre de 2006.**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ida Regina Chitto Stumpf

Porto Alegre

2006

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof^o. Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

Vice-Reitor: Prof^o. Dr. Pedro Cezar Dutra Fonseca

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Diretor: Prof^o. Dr. Valdir José Morigi

Vice-Diretor: Prof^o. Dr. Ricardo Schneiders da Silva

Departamento de Ciência da Informação

Chefe: Prof^o. Dr^a. Iara Conceição Bitencourt Neves

Chefe Substituta: Prof^a. MsC. Jussara Pereira Santos

Curso de Biblioteconomia

Coordenadora: Prof^a. Dr^a. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Coordenadora Substituta: Prof^a. MsC. Neiva Helena Ely

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P856c Possobon, Kátia Rosi

Competência informacional: um estudo sobre os calouros do Centro Universitário La Salle no primeiro semestre de 2006 / Kátia Rosi Possobon; orient. Prof^a. Dr^a. Ida Regina Chittó Stumpf - 2006.
--f. ; 29 cm.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

1. Competência Informacional. 2. Estudo de Usuário. 3. Busca da Informação. 4. Biblioteca Universitária. 5. Centro Universitário La Salle. I. Stumpf, Ida Regina Chittó. II. Título.

CDU 027.7

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua Ramiro Barcelos, n. 2705 - Bairro Santana

CEP 90035-007 - Porto Alegre - RS

Fone: (51) 3316-5146

Fax: (51) 3316-6635

Kátia Rosi Possobon

Competência Informacional:

**um estudo sobre os calouros do Centro Universitário La Salle no
primeiro semestre de 2006.**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, _____ de _____ de _____

Comissão Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Ida Regina Chitto Stumpf (orientadora)

Prof^a. Dr^a. Sônia Elisa Caregnato

Prof^a. MsC. Ana Maria Mielniczuk de Moura

*Aos meus filhos Luis Felipe e Amanda. Por vocês, para
vocês, por nós.*

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul pela oportunidade de descobrir o mundo através do ensino gratuito e de qualidade.

A minha orientadora Prof^a Dr^a Ida Regina Chitto Stumpf, pela dedicação e paciência na orientação deste trabalho.

Ao Núcleo de Pesquisa em Informação, Tecnologias e Práticas Sociais pela oportunidade de aprendizado na área da pesquisa.

Ao grupo do Infotec pela convivência agradável, pelo carinho e pelas sugestões sempre tão enriquecedoras.

Às amigas e companheiras Ananda Feix e Juliana Dalpian pelo companheirismo, amizade e pela contribuição inteligente nos momentos de dúvida.

À colega e amiga Ana Paula Vieta pela convivência e companheirismo durante toda a graduação e pela preciosa colaboração neste trabalho.

À equipe da Biblioteca La Salle pela oportunidade e colaboração na realização deste estudo, em especial às bibliotecárias Cristiane Pozzebom e Melissa Martins sempre tão solícitas.

Aos alunos do Centro Universitário La Salle pela participação na pesquisa.

Aos meus irmãos, cunhados e sobrinhos pelo apoio incondicional, em especial a minha mãe Maria Lurdes Possobon.

Ao meu afilhado Gabriel pela compreensão nas ausências.

Aos meus filhos pelo amor, compreensão e apoio, sem os quais nada disso seria possível.

Muito Obrigada!

“Mais inteligente é aquele que sabe que não sabe”

Sócrates (470-399 a. C.)

RESUMO

Investiga as habilidades informacionais dos alunos ingressantes no primeiro semestre de 2006, do Centro Universitário La Salle, em conformidade com os padrões estabelecidos pela American Library Association (ALA) para a *Information Literacy*. O estudo é do tipo descritivo com abordagem qualitativa. A amostra é composta por dez alunos, um para cada curso selecionado por sorteio. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados, um formulário de entrevista semi-estruturada composto por vinte questões abertas. Os dados foram registrados por equipamento de gravação eletrônico e transcritos para a análise de conteúdo. Verificou-se as habilidades dos alunos nos aspectos relativos ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), a familiaridade com o ambiente da biblioteca e quatro dos cinco padrões de competência informacional da ALA. O estudo verificou que todos os entrevistados utilizam o computador para edição de texto na realização dos trabalhos escolares e/ou acadêmicos. A internet é utilizada, na maioria dos casos, para a comunicação via correio eletrônico, Messenger e Orkut. Os entrevistados revelaram que não utilizam bases de dados e a busca de informação na internet acontece em *sites* como o Google, Cadê e Yahoo. Em relação à familiaridade dos alunos com o ambiente da biblioteca, foi constatada a utilização dos serviços de empréstimo domiciliar e consulta local como os mais procurados. Os alunos desconhecem a maioria dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, razão pela qual não os utilizam. Em se tratando das fontes de informação, foi observado que a maioria tem preferência pelo livro e costuma localizá-lo no acervo através do catálogo informatizado ou diretamente na estante. Nas questões relacionadas com os padrões de competência informacional, observou-se a capacidade do usuário em determinar suas necessidades de informação, estabelecer estratégias de busca, avaliar as fontes de informação e a responsabilidade ética e legal no uso desta. Os resultados mostram que as habilidades informacionais dos calouros precisam ser desenvolvidas através da educação de usuários voltada para a competência informacional, principalmente, nos aspectos relativos à busca, recuperação e uso da informação. Assim sendo, sugere-se algumas alterações nas atividades informacionais ministradas pelos bibliotecários da Biblioteca La Salle, com o intuito de desenvolver a autonomia dos alunos na realização dos trabalhos acadêmicos.

Palavras-chave: Competência Informacional. Estudo de Usuário. Busca da Informação. Biblioteca Universitária. Centro Universitário La Salle.

ABSTRACT

Investigates the informational abilities of the year 2006/first semester freshmen students of Centro Universitário La Salle, according with the standards established by American Library Association (ALA) to Information Literacy. The study is descriptive type with qualitative approach. The sample is composed of ten students, one for each course selected by drawing. With twenty open questions, a half-structured interview form was used as instrument for data collection. The data had been registered by electronic recording equipment and transcripts for the contents analysis. Verify the students abilities to use Technologies of Information and Communication (TIC's) and library's environmental familiarity and four of five ALA's informational ability pattern. The study verified that all interviewed use text edition equipments to edition texts when doing academic works. The Internet is used to electronic mail, Messenger and Orkut. The interviewed has disclosed that they do not use databases and the search of information in the internet happens in sites as the Google, Cadê and Yahoo. The library's environmental familiarity showed that domiciliary loan and local consultation were the most requested services. The students unaware of the most of products and services offered by the library, reason for which they do not use them. About information sources, it was observed that the majority of students preferred books and use to locate them through computer catalogue or at bookshelves. In the questions related to informational ability pattern, it was observed the user's capability to determining its necessities of information, establishing search strategies, evaluating the sources of information and the ethical and legal responsibility in the use of this. The results showed that freshmen informational abilities need to be developed through users education with a view on information competence, mainly, in the relative aspects of search, recovery and use of information. There for, suggests some changes in the informational activities given by librarians from La Salle's Library, with intention to develop the students autonomy to accomplish academic works.

Keywords: Informational ability. Study of user. Search of information. University library. Centro Universitário La Salle.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Justificativa do Estudo	10
1.2 Centro Universitário La Salle: contexto do estudo	13
1.2.1 <i>A Biblioteca La Salle</i>	16
2 Objetivos	19
2.1 Objetivo Geral	19
2.2 Objetivos Específicos	19
2.3 Definição e Operacionalização dos Termos	20
3 REVISÃO DA LITERATURA	22
3.1 Universo Acadêmico: a biblioteca, o bibliotecário e o usuário da informação	22
3.2 Estudo de Usuários	24
3.3 Competência Informacional	26
3.3.1 <i>Competência Informacional e a Educação de Usuários</i>	27
3.3.2 <i>Normas e Padrões estabelecidos pela ALA</i>	28
4 METODOLOGIA	34
4.1 Tipo de Estudo	34
4.2 População e Amostra	34
4.3 Técnica e Instrumento de Coleta de Dados	35
4.4 Pré-Teste do Estudo	37
4.5 Procedimentos de Coleta de Dados	37
4.6 Tratamento e Análise dos Dados Coletados	38
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	39
5.1 Habilidades dos Alunos no Uso das TICs	39
5.2 Familiaridade do Usuário com o Ambiente da Biblioteca e seus Recursos Informacionais	41
5.3 Padrões de Competência Informacional da ALA	45
5.3.1 <i>Padrão 1</i>	45
5.3.2 <i>Padrão 2</i>	47
5.3.3 <i>Padrão 3</i>	50
5.3.4 <i>Padrão 5</i>	51
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A –Guia de Entrevista	60

1 INTRODUÇÃO

A universidade, com seu caráter transformador, inovador e gerador de oportunidades através do ensino, pesquisa e extensão, sempre se preocupou em formar profissionais competentes e capazes de atingir autonomia no mercado de trabalho. Sob a influência das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), as universidades têm contribuído, por meio da criação e da produção intelectual, para a chamada “explosão informacional”.

A Biblioteca Universitária, detentora do conhecimento produzido dentro e fora da instituição, fornece os subsídios informacionais necessários à comunidade acadêmica através da sua organização para posterior recuperação. Com o crescimento exponencial da informação e a expansão desta na rede, as bibliotecas sofreram mudanças significativas, voltando seus recursos para a satisfação do usuário/cliente cada vez mais exigente no que tange à precisão e rapidez de acesso à informação de que necessita.

Os bibliotecários, por sua vez, sobrecarregados com o acúmulo de tarefas técnicas e na busca incessante pela qualidade no suprimento da demanda, vislumbram na educação de usuários a possibilidade de proporcionar autonomia e independência destes na busca, recuperação e uso da informação. Sendo assim, o que era uma explanação superficial sobre os produtos, serviços, uso do catálogo do acervo e normas de utilização da biblioteca, está se tornando uma atividade educacional com vistas a tornar os indivíduos competentes em informação, baseada no aprender a aprender e no aprendizado ao longo da vida.

O Centro Universitário La Salle tem como missão “Promover o desenvolvimento da pessoa, através do ensino, da pesquisa e da extensão, comprometida com a transformação da sociedade nas dimensões humana e cristã” (CENTRO. . . , 2005)¹. Dentro deste contexto, a Biblioteca La Salle através dos profissionais da informação atuantes no local, tem buscado atingir a máxima qualidade nos produtos e serviços que oferece. Uma das maiores preocupações destes profissionais refere-se à recuperação da informação desejada pelo usuário local, seja através do acervo físico, seja via acesso remoto.

¹ Documento eletrônico.

Este estudo analisa as competências informacionais dos calouros do Centro Universitário La Salle no primeiro semestre de 2006, norteado pelo documento intitulado “Information Literacy Competency Standards for Higher Education”, elaborado pela Association of College and Research Libraries (ACRL) e aprovado pela American Library Association (ALA) em 18 de Janeiro de 2000. O documento apresenta cinco padrões e vinte e dois indicadores de desempenho desenvolvidos por profissionais de vários setores da educação superior, incluindo bibliotecários, docentes, administradores e organizações de classe. Estes padrões podem servir de referência no desenvolvimento de atividades de competência informacional em bibliotecas, uma vez que adaptados ao método pedagógico e missão da instituição de ensino locais.

Neste estudo foram utilizados os padrões 1, 2, 3 e 5. Optou-se por não utilizar o padrão 4 por considerar que não se aplica a este tipo de estudo, visto que necessita de observações do comportamento de uso da informação pelos indivíduos durante todo o semestre. Assim sendo, preferiu-se acrescentar questões relativas ao uso de computador para verificar as habilidades dos calouros no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), a familiaridade destes com o ambiente de bibliotecas, sua capacidade em determinar as necessidades de informação, em elaborar estratégias de busca, em avaliar as fontes de informação e a responsabilidade ética e legal no uso da informação. Para tanto, foi realizado um estudo qualitativo, embasado pela literatura sobre o universo acadêmico, abrangendo a biblioteca, o bibliotecário e o usuário da informação, os estudos de usuário e a competência informacional. Para a coleta de dados, foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas gravadas em equipamento eletrônico de voz, que após a transcrição, passaram pela análise de conteúdo, que por sua vez, apoiou-se nas considerações de autores renomados nas áreas da Ciência da Informação e da Educação.

1.1 Justificativa do Estudo

Além de um espaço físico no qual armazena a informação em seus diversos suportes, a biblioteca também atua como mediadora entre o conhecimento e o usuário da informação. O bibliotecário atua neste ambiente como

mediador/educador, colaborando ativamente com o processo de educação de usuários, voltado cada vez mais para a competência informacional. “Seu papel como mediador do conhecimento traz à luz o verdadeiro sentido educacional dos Serviços de Informação” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 9). Cabe ao profissional a elaboração de atividades que desenvolvam habilidades no uso dos recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca e na capacitação do usuário no que tange à interpretação da informação, possibilitando autonomia no acesso, busca e uso desta.

As Bibliotecas Universitárias têm como missão dar suporte ao ensino, pesquisa e extensão, que se desenvolvem nas universidades, colaborando desta forma na formação de profissionais, técnicos e intelectuais no mais alto nível. Nestes locais, o desenvolvimento de competências em informação torna-se ainda mais urgente.

Neste contexto, propõe-se verificar as competências informacionais dos alunos ingressantes no Centro Universitário La Salle, no primeiro semestre de 2006. Tal estudo tem como base os padrões estabelecidos pela American Library Association para a *Information Literacy*.

O interesse pessoal em estudar tal temática nasceu a partir do contato com a disciplina eletiva BIB03041 - Tópicos Especiais em Alfabetização Informacional do Curso de Biblioteconomia da UFRGS, resultando na participação em um trabalho intitulado “Alfabetização Informacional: um estudo do nível de competências dos calouros do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul”. O trabalho foi apresentado no XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação no ano de 2005.

A escolha do Centro Universitário La Salle para a realização do estudo é justificada pela convivência com os usuários da biblioteca, como funcionária da instituição, durante o período de 2000 a 2004. Nesse período, atuando como auxiliar de biblioteca, foi possível observar algumas dificuldades relacionadas ao acesso, busca e uso da informação por parte desses usuários. O retorno a esta unidade de informação, para cumprir seu estágio curricular, possibilitou a oportunidade de observar com olhos críticos as facilidades e dificuldades, utilizando conhecimentos e experiências que não possuía anteriormente. Acredita-se que as barreiras enfrentadas pelos usuários em questão possam ser amenizadas e, porque não, sanadas com o planejamento de atividades que propiciem o desenvolvimento de competências em informação. Para que isto seja feito é necessário um diagnóstico

anterior que indique onde estão estas falhas. Este trabalho visa identificar as habilidades já existentes e os procedimentos utilizados pelo usuário e compará-los com os padrões da ALA, verificando o que pode ser feito para alcançar a competência.

Os profissionais da informação que ali atuam há muito perceberam a necessidade de iniciativas em educação de usuários, que contemplem um pouco mais a organização da informação em todos os aspectos, e que propiciem a autonomia dos usuários no acesso, busca e uso da informação. Neste sentido, algumas alterações foram feitas na “Apresentação da Biblioteca”, mais precisamente na “Visita Orientada” como era denominada a única educação de usuários no local. Contudo, ainda não foi realizado nenhum estudo das competências informacionais do público alvo, necessário para o desenvolvimento de atividades educacionais adequadas. Há, portanto, grande interesse e incentivo, por parte dos bibliotecários da instituição, neste estudo.

O estudo foi realizado com alunos calouros do Centro Universitário La Salle no primeiro semestre de 2006. Justifica-se esta amostra pelo fato de que estes alunos estão ingressando na universidade e terão toda graduação pela frente, portanto com mais tempo para absorver as informações, fazer as conexões mentais necessárias e, finalmente, para aprender a aprender. Perrenoud (1999, p. 25) afirma que “[. . .] precisa-se de *tempo* e de *esforços*, ou seja, de um trabalho mental, para apreender uma nova realidade e reduzi-la, ao menos em certos aspectos e de maneira aproximativa, a problemas que se sabe resolver.” Diante desta afirmativa, conclui-se que a informação precisa ser lentamente absorvida e relacionada com conhecimentos preexistentes para poder gerar um novo conhecimento no indivíduo. Além disso, quanto mais cedo os alunos criarem intimidade com a biblioteca, seus recursos informacionais e com os profissionais da informação que ali atuam, mais rapidamente alcançarão a tão desejada autonomia no acesso, busca e uso da informação, resultando em maior desenvoltura na realização dos trabalhos acadêmicos.

Estudos desse tipo são importantes também como diagnósticos para delinear as atividades de alfabetização informacional, visto que essas precisam ser planejadas de acordo com o contexto local. Identificar as competências informacionais destes usuários torna-se, portanto, fundamental.

1.2 Centro Universitário La Salle: contexto do estudo

A contextualização do ambiente onde foi realizado o estudo tem como objetivo apresentar a história e a estrutura da instituição onde a biblioteca está inserida, assim como as características da unidade de informação.

A história do Centro Universitário La Salle (Unilasalle) remonta ao ano de 1972, quando iniciou suas atividades sob o nome de Centro Educacional La Salle de Ensino Superior (CELES). Em 1976 a instituição contava apenas com o Curso de Estudos Sociais, seguido em pouco tempo pelos cursos de Pedagogia e Letras com o objetivo de formar professores dentro da filosofia pedagógica dos Irmãos Lassalistas².

Foi no início dos anos 90 que surgiu a necessidade de transformar o Centro Educacional em universidade. Em 1992, cinco novos cursos de graduação foram implantados: Administração, Filosofia, Ciência da Computação, Ciências Econômicas e Ciências, a partir de solicitação enviada ao Conselho Federal de Educação. A instituição preocupava-se também com a pesquisa, extensão e cursos de pós-graduação. Através da Portaria n. 639, de 13 de maio de 1997, que dispõe sobre o credenciamento de centros universitários para o sistema federal de ensino superior, a Instituição passou de Centro Educacional para Centro Universitário mediante Decreto Presidencial de 29 de dezembro de 1998.

A visão da instituição é “Tornar-se universidade e ser reconhecida pela excelência do ensino, da pesquisa e da extensão, voltada para o desenvolvimento local e regional.” (CENTRO. . ., 2005). Para tanto, segue alguns princípios:

- 1) inspiração e vivência cristão-lassalistas;
- 2) prática da excelência do ensino;
- 3) exercício da cidadania fraterna e solidária;
- 4) respeito à diversidade e à vida;
- 5) valorização da inovação, da criatividade e do empreendedorismo;

² A filosofia pedagógica dos irmãos Lassalistas está baseada no conhecimento individual do aluno, respeitando diferenças; no trato pessoal, que visa o tratamento de acordo com a exigência individual do aluno; no amor mútuo; no exemplo; na correção bem aplicada; especial afeto aos mais necessitados; firmeza de pai e ternura de mãe; em ganhar a confiança; na colaboração de todos para uma renovação permanente; respeito ao ritmo de maturação de cada educando; conhecimento da família, ambiente e circunstâncias; na participação, responsabilidade e na eficácia na escola. (MORALES, 1984).

- 6) qualificação dos agentes educativos;
- 7) agilidade e compartilhamento da informação;
- 8) integração entre ensino, pesquisa e extensão;
- 9) eficiência e eficácia na gestão;
- 10) valorização do ambiente para as relações interpessoais.

Os Órgãos da Administração Superior são compostos pelos órgãos colegiados: Conselho Universitário (CONSUN) e Conselho de Ensino (CONSEPE), Pesquisa e Extensão e o órgão executivo: Reitor, Vice-Reitor, Pró-Reitor Acadêmico, Pró-Reitor Administrativo e Pró-Reitor Comunitário.

O Unilasalle, hoje, é um Centro Universitário com 25 anos de experiência no Ensino Superior e integra uma rede mundial de educação com mais de 300 anos de história. Conta 27 cursos de graduação, 11 cursos de Pós-graduação e mais de 5000 alunos matriculados nos turnos manhã, tarde e noite.

Os cursos de graduação compreendem: Administração (Bacharelado), Ciência da Computação (Bacharelado), Computação (Licenciatura), Ciências Biológicas (Bacharelado e/ou Licenciatura), Ciências Econômicas (Bacharelado), Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Mídias e Pequenas Empresas, Curso Superior de Tecnologia em Redes Convergentes, Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria Hospitalar, Direito (Bacharelado), Educação Física (Bacharelado ou Licenciatura), Enfermagem, Engenharia Ambiental, Engenharia de Telecomunicações (Bacharelado), Filosofia (Bacharelado e/ou Licenciatura), Física (Licenciatura), Fisioterapia, Geografia, História (Bacharelado e/ou Licenciatura), Letras (Licenciatura), Matemática (Licenciatura), Nutrição, Pedagogia (Licenciatura), Psicopedagogia Clínica e Institucional (Bacharelado), Química (Licenciatura e/ou Bacharelado), Relações Internacionais (Bacharelado), Teologia (Bacharelado), Turismo (Bacharelado).

Os cursos de pós-graduação em nível de especialização são: Educação Ambiental, Educação de Jovens e Adultos, Educação Infantil e nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental, Estudos Africanos e Afro-Brasileiros, gestão e Planejamento Escolar, Língua Inglesa, Logística Aplicada e Gerenciamento de Cadeias de Suprimentos, Pedagogia Empresarial, Psicomotricidade Relacional, Psicopedagogia Clínica e Institucional, Supervisão/Orientação Educacional na Educação Básica.

Paralelamente aos cursos de graduação e pós-graduação, acontecem as atividades de extensão através de cursos, seminários, congressos, oficinas e semanas acadêmicas.

A pesquisa também sempre foi muito incentivada no Unilasalle, que criou e mantém linhas e núcleos de pesquisa integrados ao ensino e extensão nas diversas áreas do conhecimento. As linhas de pesquisa institucionais são: Competitividade, Tecnologia e Inovação; Desenvolvimento Humano e Saúde; Estratégias Regionais; Estado de Direito, Políticas Internacionais, Processos Integracionistas e Ecologia Política; Estudos Morfofisiológicos Humano e Comparado; Desafios Éticos e Teológicos da Existência Humana; Ferramentas Computacionais, Simulação e Modelagem; Linguagens e Culturas; Meio Ambiente e Sustentabilidade; Memória, Cultura e Identidade; Teorias, Métodos e Práticas em Educação; Políticas Educacionais e a linha de pesquisa em Tecnologias de Informação e de Comunicação.

A Instituição edita periódicos e livros desde 1999, publicando obras científicas, técnicas e artísticas provenientes das atividades de pesquisa, produção docente do Unilasalle e de outras instituições de ensino superior. Os periódicos são: La Salle – Revista de Educação, Ciência e Cultura: publicação acadêmico-científica multidisciplinar; Revista Diálogos: é uma publicação temática com resultados de pesquisas de instituições nacionais e estrangeiras; Cadernos La Salle: são publicações setoriais sob a coordenação de Publicações do Unilasalle.

A prestação de serviços à comunidade acontece através do Complexo Comunidade/Empresa, que tem por objetivo ampliar as atividades de extensão do Unilasalle e contribuir para o desenvolvimento da comunidade local e da região. Os serviços oferecidos são: Centro Saúde-Escola; Núcleo de Prática Jurídica; Educação Física: Academia de Ginástica, Judô e Balé; Laboratório de Taxidermia; Instituto Geral de Perícias (Posto Médico Legal); Balcão do Empreendedor; Escritório de Fomento e Desenvolvimento Empresarial (Desen); Escritório de Gestão de Inovação; Escritório de Relações Internacionais; Instituto de Gestão e Tecnologia (IGTec); Incubadora Empresarial Tecnológica e Canoas (IECan); Instituto de Química.

1.2.1 A Biblioteca La Salle

A Biblioteca La Salle iniciou suas atividades simultaneamente a implantação do Centro Educacional La Salle de Ensino Superior (CELES), sob o nome de Biblioteca Antônio Ronna. O acervo era composto pelas obras do Colégio São José e de aquisições feitas para o ensino superior. A Biblioteca abrigou o acervo do Colégio e do Centro Universitário até o início de 2001, quando, por determinação do Ministério da Educação e Cultura (MEC), ocorreu a divisão da biblioteca, culminando com a mudança do acervo de ensino fundamental e médio para outro prédio da Instituição. Permaneceu no local somente o acervo de obras destinadas aos cursos universitários. Durante aquele ano a Biblioteca informatizou o catálogo do acervo e permitiu o acesso direto do usuário ao acervo.

A informatização se deu através da aquisição do Sistema Pergamum de Gerenciamento de Bibliotecas, que contempla os módulos de catalogação de livros, periódicos e multimeios, utilizando o formato Marc 21; aquisição; empréstimo e devolução de materiais; reserva e renovação via internet ou pelos terminais de consulta disponíveis na biblioteca; pesquisa e recuperação do acervo; emissão de relatórios; controle do acesso aos ambientes internos; reserva de cabines de estudos e acesso ao banco de dados de endereços e títulos que a Biblioteca mantém permuta.

A biblioteca conta com uma área de 742, 64 m², divididos em: espaço destinado ao acervo de livros e área de estudos 465, 75m²; área destinada ao acervo de periódicos 165, 65m²; sala de vídeo com capacidade para 16 pessoas 14, 55m²; duas salas para estudos com 7 m² e duas com 5 m².

Está localizada na Rua Victor Barreto, 2288, Centro, Canoas - RS, no andar térreo do Prédio 5. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira das 8h às 22:45h e aos sábados das 8h às 17h. O corpo funcional da Biblioteca é composto por quinze pessoas, sendo três bibliotecários, dez auxiliares de biblioteca e dois estagiários, distribuídos nos setores de Processamento Técnico, Circulação e Empréstimo, Hemeroteca e Coordenação.

Os serviços oferecidos pela Biblioteca são:

Acesso ao catálogo – através do sistema Pergamum de gerenciamento de bibliotecas;

Acesso à Internet – a biblioteca possui seis microcomputadores no setor Hemeroteca para acesso à Internet;

Comutação Bibliográfica – via COMUT/IBICT;

Empréstimo de Obras – nas modalidades: empréstimo domiciliar para usuários vinculados à Instituição e consulta local para visitantes;

Empréstimo entre Bibliotecas – somente para formandos;

Normatização de Trabalhos Acadêmicos – através do auxílio no uso do Manual para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos, baseado nas Normas ABNT;

Visita Orientada – possui o objetivo de guiar o usuário no interior da Biblioteca, oportunizando conhecimento sobre o acervo, produtos e serviços e orientações diversas;

Exposições e Feiras – a Biblioteca promove exposições artístico-culturais e feira de livros em determinados períodos do ano.

A Biblioteca La Salle possui uma verba específica dentro de um plano orçamentário, que possibilita a aquisição de obras para o acervo. Ela procura atender aos critérios definidos na política de desenvolvimento de coleções, buscando aquisição permanente de títulos novos sugeridos pelos professores e alunos da Instituição (CENTRO. . . , 2005)³.

As sugestões de compra podem ser feitas pelos professores, através de um link na página da biblioteca e pelos alunos e demais usuários ligados à Instituição, através do catálogo da Biblioteca. As obras sugeridas passam pela avaliação dos coordenadores de cursos e da Pró-Reitoria Acadêmica.

O acervo é composto por vários tipos de materiais, entre eles, livros, periódicos, obras de referência e material multimídia (CDs, DVDs, fitas VHS, fitas K7 e disquetes), totalizando 25.846 títulos e 53.450 exemplares⁴.

³ Documento eletrônico.

⁴ Dados obtidos através do sistema Pergamum em 01 nov. 2005.

Os usuários da Biblioteca são os integrantes do corpo docente e discente da Instituição, funcionários, estagiários, irmãos lassalistas e comunidade em geral, somando 8.383 usuários efetivos.

2 OBJETIVOS

Os objetivos deste estudo foram divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do estudo é analisar as competências informacionais dos alunos ingressantes no Centro Universitário La Salle, no primeiro semestre de 2006, em conformidade com os padrões estabelecidos no documento da ALA intitulado “Information Literacy Competency Standards for Higher Education”.

2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste estudo são:

- a) verificar as habilidades dos alunos no uso das TICs;
- b) verificar a familiaridade do usuário com o ambiente da biblioteca e seus recursos informacionais;
- c) verificar a capacidade do usuário em determinar suas necessidades de informação;
- d) verificar a capacidade do usuário em elaborar estratégias de busca da informação;
- e) verificar a capacidade do usuário em avaliar as fontes de informação;
- f) verificar a responsabilidade ética e legal do usuário no uso da informação.

2.3 Definição e Operacionalização dos Termos

Para que não haja ambigüidade na interpretação dos termos utilizados nos objetivos deste estudo, buscou-se na literatura embasamento teórico para definir e operacionalizar os conceitos.

- a) **Ambiente da Biblioteca:** considera-se ambiente da biblioteca o espaço destinado a esta, abarcando o setor de circulação e empréstimo, referência, salas de estudo e vídeo, espaço para pesquisas individuais e em grupo e áreas destinadas ao acervo físico;
- b) **Competência Informacional:** neste estudo será considerado competente em informação aquele indivíduo capaz de “[. . .] reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de encontrar, avaliar, e usar eficazmente informações necessárias.” (AMERICAN . . ., 2000, p.1). Portanto, competência informacional é o conjunto de habilidades que os indivíduos possuem para realizar a busca, recuperação e uso da informação de maneira eficiente e eficaz, respeitando os fatores éticos e legais que envolvem a informação;
- c) **Estratégias de Busca da Informação:** A busca da informação “[. . .] é um processo que começa com um problema do usuário, uma lacuna entre o que se sabe e o que necessita saber, numa determinada situação.” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p.6). A partir deste exposto, considera-se estratégias de busca da informação o planejamento da pesquisa, o uso de palavras-chaves e sinônimos adequados ao tema escolhido, assim como o uso de comandos apropriados ao sistema de busca selecionado e à internet;
- d) **Fontes de Informação:** serão consideradas como fontes de informação os documentos impressos e/ou eletrônicos, onde o usuário vai buscar a informação desejada. Podem ser fontes primárias ou secundárias localizadas no ambiente da biblioteca (livros, periódicos, material de referência, bases de dados em cd-rom, folhetos, catálogos, teses, dissertações, monografias e anais de eventos entre outros) ou fora dela,

através da Internet (periódicos on-line, bases de dados, sites de instituições entre outros);

- e) **Habilidades no uso das TICs:** para fins deste estudo, considera-se hábil no uso das TICs o indivíduo que manipula de maneira eficiente o computador e seus aplicativos, tais como: editor de texto, planilha eletrônica, editor de imagens e slides, softwares, a Internet e outras tecnologias necessárias na busca da informação desejada;
- f) **Informação:** neste estudo a informação é considerada o elemento que auxilia o usuário na resolução de problemas e na tomada de decisão, de acordo com sua necessidade;
- g) **Recursos Informacionais:** são todos os meios oferecidos pela biblioteca, na busca e recuperação da informação, tais como: o catálogo informatizado do acervo e todos os demais recursos que o Pergamum (sistema de gerenciamento de bibliotecas) oferece, os micro-computadores para pesquisas na Internet e os dicionários gerais e especializados para auxiliar o usuário na determinação dos termos de busca.
- h) **Responsabilidade Ética e Legal:** segundo Dudziak (2001, p. 63), “A responsabilidade sobre o produto criado passa pelo conhecimento das leis de propriedade intelectual e direitos autorais, bem como noções de ética.” A partir desta afirmação e com base no padrão cinco para competência informacional estabelecido pela ACRL/ALA, será considerada responsabilidade ética e legal a existência de atitudes que demonstrem respeito à propriedade intelectual e à segurança relacionada a cópia de qualquer parte do documento recuperado com a devida citação da fonte, respeito aos regulamentos e políticas institucionais em relação ao uso da informação.

3 REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura adotada neste estudo busca a fundamentação teórica no universo acadêmico: a biblioteca, o bibliotecário e o usuário da informação atuantes neste contexto; o estudo de usuário e a competência em informação.

3.1 Universo Acadêmico: a biblioteca, o bibliotecário e o usuário da informação

As universidades sempre estiveram comprometidas com o desenvolvimento das competências de seus alunos para o mercado de trabalho, através da qualificação e especialização dos futuros profissionais nas diversas áreas do conhecimento. Com a evolução das tecnologias de comunicação e informação ocorrendo cada vez mais rápido, essas instituições têm que se adaptar às mudanças constantes de maneira eficaz. Dentro deste ambiente competitivo, a informação exerce o papel de força propulsora no desenvolvimento econômico e tecnológico das organizações.

A biblioteca universitária trabalha em prol dos objetivos da instituição a qual pertence. Seus produtos e serviços são planejados de acordo com a missão institucional, fornecendo os subsídios informacionais necessários à comunidade acadêmica. São responsáveis por reunir, organizar e disseminar as informações advindas de vários pontos do planeta, incluindo também a produção intelectual do corpo docente e discente da universidade. Estes usuários, por sua vez, necessitam dos serviços que a biblioteca oferece como suporte para o desenvolvimento de seus trabalhos e pesquisas, dando um novo enfoque ao local, de acordo com a declaração da Unesco (1999, p. 73):

[. . .] a biblioteca não é mais um lugar onde livros e outros materiais escritos, relevantes para o ensino e a pesquisa, são regularmente colecionados, catalogados e preservados. Está se tornando, cada vez mais, o centro nervoso para a interação entre aqueles que providenciam as informações e seus usuários, dos quais o ensino moderno e a pesquisa dependem. Juntamente com arquivos e museus, as bibliotecas providenciam não somente um lugar físico, mas também um contexto intelectual para a guarda, preservação e troca de conhecimento.

Detentoras do conhecimento das civilizações, as bibliotecas têm que lidar com uma verdadeira avalanche de informações que surgem diariamente, organizando e tratando a informação de acordo com as mudanças tecnológicas cada vez mais instantâneas e possibilitando que seus usuários tenham acesso a informação de maneira tão rápida e precisa quanto o surgimento dessas.

O bibliotecário que atua no ambiente acadêmico tem que saber administrar não somente as informações fisicamente presentes no acervo da biblioteca, mas considerar a expansão deste acervo através da internet, que possibilita acessar um mundo de informações através de bases de dados, periódicos com texto na íntegra, e-books, páginas de instituições de ensino, catálogos de bibliotecas, bibliotecas virtuais, entre outros. Muitos destes serviços on-line estão disponíveis gratuitamente, aumentando consideravelmente o volume e a diversidade de informações.

Para acompanhar a transformação da biblioteca de “organização taylorista em organização aprendente” (DUDZIAK, 2001, p. 102), o bibliotecário deve mudar sua atitude em relação à atuação profissional, principalmente no que tange o acesso, busca e uso da informação pelo usuário. Neste aspecto, torna-se mais uma atribuição do bibliotecário capacitar o usuário das unidades de informação, enfatizando os processos cognitivos individuais.

Em sua dissertação de mestrado intitulada “Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas”, Elisabeth Dudziak salienta a importância do bibliotecário na capacitação informacional do usuário, tornando-o auto-confiante para continuar o aprendizado na busca da independência e autonomia. Segundo a autora, “o bibliotecário educador não apenas deve conhecer sua área de atuação, como também deve considerar a dimensão didático-pedagógica e o projeto educacional da instituição/comunidade na qual age”. (DUDZIAK, 2001, p. 130). Conseqüentemente, a interação entre os bibliotecários e a comunidade interna e externa da instituição torna-se de vital importância no desenvolvimento de atividades pedagógicas no ambiente da biblioteca.

O usuário da informação de bibliotecas universitárias, especialmente as de instituições privadas, são, basicamente os docentes, os discentes, os funcionários e os administradores do local. Dentre estes usuários, os que mais utilizam os produtos e serviços da biblioteca são os alunos de graduação, que trazem na bagagem a experiência na busca e uso da informação, tão somente para a realização dos trabalhos escolares durante o ensino fundamental e médio. Para muitos deles as

mídias eletrônicas já não são mais uma novidade e grande parte dos indivíduos possui domínio sobre determinados equipamentos e ferramentas tecnológicas de informação e comunicação. Contudo, a literatura tem mostrado que existem distinções entre saber usar as TICs e saber como buscar a informação precisa através delas.

Cuenca (1999, p. 297) afirma que: “O usuário capacitado, com maior autonomia no acesso à informação, é mais exigente quanto à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca”. Desta forma, visualiza-se vantagens no desenvolvimento das competências informacionais dentro das bibliotecas tanto para o usuário, que levará para o resto da vida as habilidades adquiridas, podendo aplicá-las a qualquer atividade, quanto para o bibliotecário, que concomitante ao papel de educador, torna-se aprendiz e adquire novas habilidades como educador/mediador da informação, agregando valor ao desempenho profissional.

3.2 Estudo de Usuários

Os estudos de usuários são realizados nas bibliotecas desde meados da década de 40. Foi na Conferência da Royal Society, em 1948 que se teve notícias dos primeiros trabalhos sobre o tema. Os trabalhos contribuíram para alertar os profissionais da importância de conhecer as necessidades dos usuários e tornar a biblioteca um setor mais dinâmico e participativo. Os estudos de usuários contribuem ainda para gerar novos produtos e serviços, além de aprimorar os já existentes, propiciando a qualidade na satisfação das necessidades da clientela. (FIGUEIREDO, 1994).

Até a década de 80, grande parte dos estudos encontrados na literatura utilizava os métodos tradicionais, que avaliavam o uso dos sistemas de informação, as barreiras encontradas pelo indivíduo no uso das ferramentas de recuperação da informação e a satisfação do usuário com os recursos oferecidos pela biblioteca. Estes métodos tinham o foco voltado para os serviços e produtos, deixando de lado as questões cognitivas que envolvem o processo de busca da informação pelo usuário. (FERREIRA, 1997).

A autora afirma que:

[. . .] a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limitando-se à tarefa de localizar fontes de informação não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte. (FERREIRA, 1997, p. 9).

Nos estudos tradicionais o usuário não é o objeto de estudo, mas aquele indivíduo que informa os serviços e as fontes que mais utiliza, servindo de subsídio para a tomada de decisão em relação aos produtos e serviços que devem ser oferecidos pela biblioteca.

Somente a partir da década de 90, observa-se a ocorrência de pesquisas voltadas para o indivíduo, buscando interpretar as necessidades de informação a partir da expressão desta pelo próprio usuário. São estudos que levam em consideração o fator cognitivo do indivíduo, uma vez que possuem abordagem centrada no usuário, também chamados de abordagem alternativa de estudo de usuário ou, ainda, abordagem da percepção do usuário (FERREIRA, 1997). Alguns desses estudos utilizam a metodologia *Sense-Making*⁵, cujas características são apontadas por Dervin e Nilan⁶ (1986, *apud* FERREIRA, 1997, p. 9-10):

- a) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e
- f) empregar maior orientação qualitativa.

⁵ A Abordagem Sense-Making foi criada pela Prof^a Dra. Brenda Dervin, em 1972 e publicada em 1983. Baseia-se na teoria de vários estudiosos da cognição, ciências tradicionais e alternativas, teoria crítica, terapia psicológica e teoria da comunicação. (FERREIRA, 1997).

⁶ DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: M. Williams. Annual Review of information Science and Technology, v. 21, p.3-33, 1986. *Apud* Ferreira, 1997.

Essa nova abordagem de estudos de usuários possibilita prognósticos mais próximos da realidade que os estudos baseados nas abordagens tradicionais, pois utiliza a observação do comportamento de busca da informação pelo usuário, enfocando as construções realizadas por ele através das mudanças de comportamento durante o processo.

Dentro deste novo cenário, no qual inclui-se a competência informacional, surge a necessidade no bibliotecário de verificar quais são as habilidades do usuário na busca, recuperação e uso da informação. O principal objetivo dos estudos de usuários voltados para a competência informacional é, sem dúvida, levantar os pontos onde é preciso investir numa educação de usuário mais efetiva, buscando a otimização das atividades desenvolvidas neste sentido.

3.3 Competência Informacional

Para compreender o que vem a ser a competência informacional é preciso lembrar alguns conceitos de competência relacionadas ao ser humano. Perrenoud (1999, p.7) define competência como a “capacidade de agir eficazmente em um tipo de situação, capacidade que se apóia em conhecimentos, mas não se reduz a eles”. É um processo cognitivo e individual de mobilizar, reunir e otimizar os saberes para enfrentar situações complexas.

Segundo Ruas (1999, p. 10), competência é a “[. . .] capacidade de mobilizar, integrar e colocar em ação, conhecimentos, habilidades e formas de atuar (recursos e competência) a fim de atingir/superar desempenhos [. . .]”. Essa definição pode ser compreendida como o saber fazer com eficiência e eficácia alguma coisa em qualquer setor.

Em relação às competências técnicas adquiridas pelos processos e métodos de aprendizagem utilizando ferramentas e equipamentos tecnológicos, Miranda (2004, p.115) afirma que são um “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionadas que afeta parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho, pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento”.

Dentro desse contexto que aborda a capacidade e as habilidades dos indivíduos em prol da eficiência e eficácia no âmbito da aprendizagem, encaixa-se a

definição da ALA (2000) para a competência em informação como sendo um conjunto de habilidades indispensáveis ao indivíduo para reconhecer quando uma informação é necessária, saber encontrá-la, avaliá-la e usá-la eficazmente. No conjunto de habilidades necessárias acrescentam-se ainda, aquelas relacionadas ao domínio das tecnologias de comunicação e informação, visto que grande parte das informações é encontrada nesses meios.

A competência em informação, apesar de ser um termo recente na literatura brasileira, já é bem aceito pelos profissionais da informação, que estão adaptando seus serviços de educação de usuários aos moldes da Information Literacy. A expressão surgiu nos Estados Unidos na década de 70 e foi mencionada pela primeira vez no Brasil com o termo Alfabetização Informacional por Caregnato (2000), referindo-se ao serviço educacional oferecido pelas bibliotecas, a tradicional educação de usuários.

A literatura revela a ocorrência de neologismos quanto às nomenclaturas para a Information Literacy, assim como: *digital literacy*, *information technology literacy*, *media literacy*, *computer literacy*, *library literacy*, *internet literacy*, entre outros. No Brasil, aparecem os termos: alfabetização informacional, letramento informacional, competência informacional e competência em informação. Campello (2003) analisa os diferentes conceitos ligados ao movimento de competência informacional surgido nos Estados Unidos e sua representatividade para a classe bibliotecária. Propõe que a competência informacional no Brasil seja aplicada no âmbito das questões do letramento no Brasil, levando, assim, ao letramento informacional.

3.3.1 Competência Informacional e a Educação de Usuários

A educação de usuários sempre esteve limitada ao espaço da biblioteca, no qual os profissionais da informação direcionavam as instruções oferecidas para o uso dos recursos e serviços da unidade de informação em questão, sem, no entanto, deixar de abordar tópicos comuns a todas as bibliotecas. O desenvolvimento das habilidades e competências nos usuários estava voltado para dentro das unidades de informação.

No decorrer dos tempos algumas mudanças podem ser observadas em relação à educação de usuários, principalmente no que tange as TICs. Novas

tendências são apresentadas por Dudziak, Gabriel e Villela, que se referem à educação de usuários de serviços de informação como:

[. . .] um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica. (DUDZIAK, GABRIEL e VILLELA, 2000, p. 8),

Os mesmos autores mencionam a educação de usuários voltada para a alfabetização informacional quando afirmam que:

A verdadeira educação de usuários [. . .] significa acima de tudo o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação. 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 e VILLELA, 2000, p. 9),

A competência informacional vai além do acervo das bibliotecas e abrange não apenas o uso das tecnologias e recursos oferecidos, como também a compreensão da maneira como a informação está organizada, a melhor maneira de buscá-la, o uso adequado e ético da informação, desenvolvendo habilidades de percepção da necessidade de informação no usuário. A alfabetização informacional busca o desenvolvimento de competências em informação nos indivíduos através do aprendizado contínuo e para toda a vida, baseado no aprender a aprender.

3.3.2 Normas e Padrões estabelecidos pela ALA

A American Library Association - ALA é a maior e mais antiga associação de bibliotecários. Com mais de 64.000 membros associados, possui a missão de promover os serviços de biblioteca e informação de qualidade. Disponibiliza alguns

produtos (guias e manuais) de acesso público e gratuito e outros para associados. Além disso, oferece serviços profissionais e publicações aos membros associados.

A ALA sempre esteve engajada na formação continuada dos profissionais da informação. É também responsável pela aprovação do documento intitulado “Information Literacy Competency Standards for Higher Education”, em 18 de Janeiro de 2000. O documento foi elaborado pela Association of College and New Research England Libraries Chapter - ACRL e norteia este estudo.

A ACRL publica e disponibiliza gratuitamente na web, padrões e guias para auxiliar as bibliotecas e instituições acadêmicas, servindo de fonte na busca da qualidade e excelência em bibliotecas. Estes padrões, guias e indicações foram desenvolvidos por profissionais de vários setores da educação superior, incluindo bibliotecários, docentes, administradores e organizações profissionais. A Instituição patrocina o Instituto Nacional da Information Literacy para preparar bibliotecários a desenvolver a competência em informação em usuários de bibliotecas. No ano de 2000, os representantes do comitê da ACRL, a American Association Higher Education (AAHE) e o The Middle States Commission Higher Education (MSCHE) desenvolveram os padrões de competência da information literacy para uma instrução mais elevada. (ACRL, 2005)⁷.

No documento da ACRL/ALA é utilizada a expressão Information Literacy, que será substituída neste estudo por Competência Informacional, uma vez que esta expressão foi considerada pela literatura um sinônimo da primeira e melhor traduz o objetivo proposto.

A competência informacional auxilia o indivíduo no aprendizado ao longo da vida, sendo comum a todas as disciplinas, ambientes de aprendizagem e níveis de instrução. O indivíduo competente em informação é capaz de compreender como a informação está organizada e, partindo dessa compreensão, planejar e organizar suas buscas de maneira mais objetiva, visto que a competência informacional é um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes. Além da habilidade de localização da informação através das TICs, a competência informacional requer habilidades intelectuais e cognitivas para a compreensão e avaliação da informação. Portanto, um indivíduo que desenvolveu as habilidades necessárias à competência em informação é capaz de:

⁷ Documento eletrônico.

- a) determinar a extensão da informação que necessita;
- b) alcançar a informação necessária de maneira eficaz e eficiente;
- c) avaliar a informação e suas fontes criticamente;
- d) incorporar a informação selecionada a sua base de conhecimento;
- e) usar a informação eficaz para alcançar objetivos específicos;
- f) compreender as questões econômicas, legais e sociais relacionadas ao uso da informação, usando a informação de maneira ética e legal. (ALA, 2000).

Essas competências propiciam aos indivíduos melhores condições no aprendizado individual, facilitando a educação dentro e fora do campus, a exemplo da educação à distância tão divulgada hoje em dia e, provavelmente, muito utilizada no futuro.

O Information Literacy Competency Standards for Higher Education apresenta cinco padrões e vinte e dois indicadores de desempenho para nortear as instituições de ensino no desenvolvimento das competências em informação nos alunos. Os padrões e indicadores de desempenho podem ser resumidos da seguinte maneira:

Padrão 1: O estudante competente em informação determina a natureza e extensão da informação que necessita.

Indicadores de desempenho:

- 1) define e articula a necessidade de informação, pois dialoga com colegas, professores e pesquisadores sobre suas necessidades e interesses informacionais;
- 2) identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação;
- 3) considera custos e benefícios ao adquirir a informação, considera a praticabilidade de adquirir uma língua nova para compreender o texto e define um plano que considere o tempo necessário para a obtenção da informação;
- 4) reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação, revisa e refina a pergunta inicial, descrevendo os critérios usados nas tomadas de decisão.

Padrão 2: o estudante competente em informação alcança a informação necessária de maneira eficiente e eficaz.

Indicadores de desempenho:

- 1) seleciona os métodos ou sistemas de recuperação da informação, uma vez que conhece as diversas mídias;
- 2) planeja estratégias de busca apropriados à investigação, identifica sinônimos e palavras-chaves relacionadas aos seus objetivos, utiliza os comandos apropriados para o sistema (motores de busca, operadores booleanos, truncagem, índices, etc.), executa uma estratégia diferente para cada sistema de busca que utiliza;
- 3) recupera a informação usando esquemas de classificação e organização variados (índices, listas e números de chamada) para localizar a informação dentro da biblioteca ou em locais específicos fora dela;
- 4) refina a estratégia de busca, avaliando a quantidade, qualidade e relevância dos resultados obtidos;
- 5) extrai, registra e controla a informação e suas fontes e cria um sistema para organizar a informação com o intuito de usá-la posteriormente, usa as tecnologias para gerenciar a informação organizada;

Padrão 3: o estudante competente em informação avalia suas fontes criticamente e incorpora a informação selecionada em sua base de conhecimento.

Indicadores de desempenho:

- 1) resume as idéias principais extraídas da informação, resgata conceitos textuais com suas próprias palavras a partir da leitura do texto original;
- 2) Avalia a informação e suas fontes, comparando a informação das várias fontes para verificar a confiabilidade, validade, exatidão e autoridade, linha de tempo e ponto de vista. Analisa a estrutura lógica dos argumentos e métodos adotados. Reconhece o preconceito e a manipulação na

informação obtida; reconhece o contexto cultural e geográfico, no qual a informação foi criada;

- 3) constrói hipóteses novas que podem requerer informações adicionais;
- 4) usa critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação usada por outras fontes, conclui com base em técnicas verificadas por especialistas através de pesquisas e testes comprovados;
- 5) determina se o conhecimento novo tem um impacto no sistema de valor do indivíduo e examina as etapas para reconciliar as diferenças, investiga os diferentes pontos de vista encontrados na literatura, determina se incorpora ou rejeita essas opiniões;
- 6) valida a compreensão e a interpretação da informação com o discurso dos peritos e profissionais da área. Participa de palestras, fóruns de discussão e salas de bate-papo na área de interesse;
- 7) determina se a pergunta inicial deve ou não ser revisada, verificando se a necessidade de informação inicial foi satisfeita ou se há necessidade de informação adicional.

Padrão 4: os estudantes competentes em informação usam e comunicam eficazmente a informação para uma finalidade específica, individualmente ou como membro de grupo.

Indicadores de desempenho:

- 1) aplica a informação nova e a prévia no planejamento e criação de um produto ou desempenho, manipulando textos digitais, imagens, dados, transformando-os num texto novo e devidamente citado e referenciado;
- 2) revisa o processo de desenvolvimento do produto ou desempenho, mantém um registro das atividades relacionadas à informação que procura, avaliando o processo, reflete sobre sucessos, falhas e alternativas estratégicas;
- 3) comunica o produto ou o desempenho eficientemente a outros indivíduos.

Padrão 5: o estudante competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação e dos acessos e usa a informação ética e legalmente.

Indicadores de desempenho:

- 1) identifica e discute as questões relacionadas à propriedade intelectual e a segurança relacionada a cópia nos ambientes eletrônicos;
- 2) compreende, respeita e segue as leis, regulamentos, políticas institucionais relacionadas ao acesso e uso de recursos da informação, obtém legalmente as informações e compreende o que constitui o plágio;
- 3) reconhece o uso das fontes de informação ao comunicar o produto ou desempenho, faz uso apropriado da informação e cita as fontes adequadamente (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000, tradução nossa).

Estes padrões e indicadores de desempenho podem ser usados para avaliar a competência informacional de usuários de bibliotecas, com o propósito de desenvolver programas de aprendizagem na busca da informação eficiente e eficaz. No entanto, é importante adaptar essas atividades de acordo com a missão e método de ensino da instituição na qual está inserida a unidade de informação.

4 METODOLOGIA

Esta seção contempla o tipo de estudo adotado, a população e a amostra investigada, a técnica e o instrumento de coleta de dados, o pré-teste, procedimentos de coleta de dados e os procedimentos de análise e tratamento dos dados.

4.1 Tipo de Estudo

O estudo é do tipo descritivo, pois possibilita a observação dos fatos pelo pesquisador para registro, análise, discussão e posterior conclusão. Conforme Gil (1999, p. 44): “As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [. . .].” Através desse tipo de estudo será possível fazer as relações necessárias entre o que é relatado e o que está estabelecido no documento da ALA intitulado “Information Literacy Competency Standards for Higher Education”.

O estudo tem abordagem qualitativa. Esta estratégia foi escolhida porque permite ao sujeito expressar os significados dos fatos, fornecendo ao pesquisador maior riqueza de detalhes dos dados coletados. Desta forma, a realidade dos fatos torna-se mais evidente ao pesquisador, melhorando a qualidade dos resultados.

4.2 População e Amostra

Os sujeitos deste estudo são os mil trezentos e quarenta e sete alunos matriculados no Centro Universitário La Salle, no primeiro semestre de 2006. Foram sorteados dez cursos de um total de vinte e sete, a saber: Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Geografia, História, Letras, Matemática, Nutrição, Pedagogia, Psicopedagogia e Química. Para compor a amostra foram selecionados dez indivíduos, sendo um de cada curso, escolhidos por sorteio e convidados através do correio eletrônico a participar do estudo. No entanto, foi necessário que se fizesse

nova seleção, desta vez através de contato pessoal no próprio ambiente da Biblioteca, devido ao não comparecimento de parte da amostra agendada para a entrevista.

4.3 Técnica e Instrumento de Coleta de Dados

Para a coleta de dados optou-se pela técnica da entrevista semi-estruturada, utilizando um guia composto por questões abertas preestabelecidas (APÊNDICE A). Este instrumento de coleta de dados permite a inserção de novas questões e/ou adaptação destas conforme o decorrer do processo de entrevista. Segundo Flick (2004, p. 89), existe a “[. . .] expectativa de que é mais provável que os pontos de vista dos sujeitos entrevistados sejam expressos em uma situação de entrevista com planejamento relativamente aberto do que em uma entrevista padronizada ou um questionário”. Uma das principais vantagens desta técnica apontada por Quivy (2005, p. 194) é “O grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos”. Sendo assim, a entrevista semi-estruturada foi considerada a técnica de coleta de dados mais adequada para atingir os objetivos propostos neste estudo.

Os tópicos da entrevista surgiram a partir dos cinco padrões constantes no documento da ALA para competência informacional. Optou-se por não utilizar o padrão quatro por considerar que não se aplica a este tipo de estudo, visto que necessita de observações do comportamento de uso da informação pelos indivíduos durante todo o semestre. Assim sendo, preferiu-se acrescentar questões relativas ao uso de computador para verificar as habilidades do entrevistado em relação as TCIs, e questões que mostrem a familiaridade do usuário com o ambiente de bibliotecas, de acordo com os dois primeiros objetivos específicos deste estudo. As entrevistas foram aplicadas no ambiente da Biblioteca La Salle, no período de 27 de março a 05 de abril de 2006.

No quadro que segue, faz-se uma comparação entre os objetivos específicos do estudo, os padrões que norteiam as questões do instrumento de coleta de dados e as questões do guia de entrevista:

Objetivos Específicos	Questões do Guia de Entrevista	
a) verificar as habilidades dos alunos no uso das TICs.	Questões: 1; 2; 3 e 4.	
b) observar a familiaridade do usuário com o ambiente da biblioteca e seus recursos informacionais.	Questões: 5; 6; 7; 8; e 9.	
Questões relacionadas com os padrões de competência informacional da ALA		
Objetivos Específicos	Padrões	Questões do Guia de Entrevista
c) verificar a capacidade do usuário em determinar suas necessidades de informação.	Padrão 1	Questão: 10; 11.
d) verificar a capacidade do usuário em elaborar estratégias de busca da informação.	Padrão 2	Questões: 12; 13 e 14.
e) verificar a capacidade do usuário em avaliar as fontes de informação.	Padrão 3	Questões: 15; 16 e 17.
f) verificar a responsabilidade ética e legal do usuário no uso da informação.	Padrão 5	Questões: 18; 19 e 20

Quadro elaborado pela autora.

4.4 Pré-Teste do Estudo

Foram consultados três especialistas na área (bibliotecários e pesquisadores em Biblioteconomia e Ciência da Informação) para verificar a relevância e coerência dos tópicos da entrevista semi-estruturada. O instrumento de coleta de dados foi aplicado a três indivíduos, que passaram a fazer parte da amostra em vista do resultado positivo das entrevistas.

4.5 Procedimentos de Coleta de Dados

As etapas a seguir mostram os procedimentos de coleta de dados adotados para o estudo:

- a) Sorteio dos cursos de graduação que compunham a amostra;
- b) Escolha por sorteio dos candidatos à amostra, através da relação dos matriculados nos cursos sorteados;
- c) Envio do convite para a entrevista, via correio eletrônico, aos alunos sorteados;
- d) Agendamento de horário com os sujeitos para o pré-teste;
- e) Agendamento de espaço reservado (sala de estudos) na Biblioteca La Salle;
- f) Realização das três primeiras entrevistas individuais;
- g) Análise do instrumento de coleta de dados a partir das primeiras entrevistas;
- h) Contato pessoal, no ambiente da Biblioteca, com novos indivíduos para substituir os sujeitos da amostra inicial, que não puderam comparecer ao encontro agendado;
- i) Agendamento das sete entrevistas restantes e do espaço para a realização destas;
- j) Realização da coleta de dados com os sete indivíduos da amostra.

4.6 Tratamento e Análise dos Dados Coletados

O tratamento e a análise dos dados ocorreram em conformidade com os objetivos estabelecidos para este estudo, que foram moldados com base nos padrões de competência informacional estabelecidos pela ACRL/ALA.

As entrevistas foram transcritas e analisadas pela pesquisadora, utilizando o método da análise de conteúdo, de acordo com a orientação de Demo (1995):

A análise de conteúdo não fica apenas nas fichas, nos relatórios, nas gravações [. . .] É preciso ir além disso, de modo hermenêutico. Saborear as entrelinhas, porque muitas vezes o que está nas linhas é precisamente o que não se queria dizer. Surpreender as insinuações, que cintilam no lusco-fusco das palavras e superam as limitações da expressão oral e escrita. (DEMO, 1995, p. 246).

Além disso, foram utilizadas considerações de vários autores da área relacionada com cada questão e trechos das falas dos entrevistados para confirmar a análise feita.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta seção apresenta a análise qualitativa dos dados obtidos através das entrevistas realizadas com os indivíduos da amostra, com base nas questões referentes ao uso das TICs, na familiaridade com o ambiente da biblioteca e nos padrões estabelecidos no documento “Information Literacy Competency Standards for Higher Education” da ALA.

Os dados foram organizados conforme os tópicos do guia de entrevista semi-estruturada utilizado na coleta, agrupados de forma a responder os objetivos específicos deste estudo. Os entrevistados foram identificados pelas letras A, B, C, D, E, F, G, H, I e J nas transcrições das falas para a análise.

5.1 Habilidades dos Alunos no Uso das TICs

O domínio das TICs tornou-se indispensável para a busca e recuperação da informação, uma vez que os equipamentos tecnológicos são utilizados para sua organização e armazenamento. O acesso à grande parte da informação desejada, seja qual for a área de conhecimento, passa, necessariamente, por esses mecanismos de busca. Em vista disso, ser competente em informação requer algumas habilidades relacionadas as TICs.

O estudo analisou as habilidades dos indivíduos em relação ao uso das TICs, através de questões envolvendo o uso do computador. Foi verificado o uso do equipamento por todos os entrevistados, sendo que a frequência e o tempo de uso apresentaram diferenças significativas, que podem ser confirmadas pelos depoimentos descritos abaixo:

Pouco, mas utilizo. Normalmente eu uso aqui no La Salle. Não tenho computador em casa e no serviço não uso o computador. Quando venho na Hemeroteca, se [o computador] está vago fico das quatro às sete horas fazendo trabalho (Entrevistado A).

Sim. Só aqui no La Salle, umas duas ou três vezes por semana e durante uma ou duas horas no máximo (Entrevistado C).

Sim. Em casa e no trabalho da minha mãe, quando eu vou para lá e, até na Biblioteca [La Salle] eu estou utilizando. Todo dia, acho que umas três ou quatro horas mais ou menos (Entrevistado D).

Sim. Na minha casa ou aqui no La Salle, quando tenho que pesquisar trabalho e no final de semana. Uma hora, uma hora e meia (Entrevistado G).

Sim. Em casa, no trabalho e aqui na Biblioteca [La Salle]. Diário, já faz parte do meu dia-a-dia, pois trabalho o dia todo com ele (Entrevistado I).

Todos os indivíduos da amostra revelaram que utilizam editor de texto, no entanto somente os que relataram maior frequência e tempo dispensados em atividades realizadas no computador, apresentaram conhecimento e uso dos aplicativos para editoração de planilha eletrônica, editoração de imagens, programas para criação de *sites* na *web* e bases de dados. As bases de dados mencionadas são os programas e *softwares* específicos para a realização das tarefas e inserção de dados no local de trabalho, assim como os demais aplicativos conforme os trechos a seguir:

Uso Word, Excel, também o Outlook bastante para correio eletrônico e programas da receita Federal que baixo no Windows (Entrevistado E).

Word, Excel, a Internet Explorer. E no trabalho é mais em termos de rede que nós temos e outras ferramentas de trabalho, inclusive um livro de registro que eu alimento, uma base de dados (Entrevistado J).

Word, Bloco de notas e qualquer programa para fazer *sites*, porque eu gosto de fazer[. . .] O Excel, também, depende do que eu preciso (Entrevistado F).

Internet, Word, Excel e Power Point quando tenho que apresentar algum trabalho acadêmico (Entrevistado H).

O Excel e o programa próprio para o meu trabalho [profissional] (Entrevistado I).

As principais finalidades de uso do computador pelos entrevistados são para a realização de trabalhos acadêmicos, trabalhos profissionais e para acessar a internet. Destaca-se que o uso da internet é unânime, principalmente como meio de comunicação através de correio eletrônico, Messenger (MSN), Orkut. Outra finalidade citada para a internet foi a busca de informações para a realização de

trabalhos acadêmicos e, em alguns casos, para informações gerais, novidades e jornais de notícias diárias, conforme os trechos selecionados:

[A internet é usada] mais para curiosidades. Ultimamente, mais para consultar gabaritos das provas de concursos e saber que outros concursos têm surgido (Entrevistado J).

[Usa a internet por] Curiosidade de conhecer mais coisas. Quando tenho que deixar um livro reservado eu acesso [o catálogo da Biblioteca via internet] (Entrevistado A).

Entro no [site] do Yahoo e do Terra, que eu vejo as principais notícias ali. (Entrevistado I).

O comportamento comum observado nos entrevistados associa a frequência com que utilizam o computador para trabalhos acadêmicos à frequência com que acessam a internet. Verificou-se também que os entrevistados não utilizam bases de dados especializadas na Internet. Acredita-se que esse comportamento mude durante a graduação, uma vez que a Instituição oferece acesso ao Portal de Periódicos Capes.

5.2 Familiaridade do Usuário com o Ambiente da Biblioteca e seus Recursos Informativos

As bibliotecas possuem um papel fundamental no desenvolvimento da competência informacional, através da educação de usuários ministrada pelos bibliotecários, com o intuito de capacitar o novo usuário na busca e recuperação da informação. Conhecer a familiaridade do usuário com o ambiente da biblioteca e seus recursos informativos é o primeiro passo para o planejamento de atividades educacionais em bibliotecas.

Na análise dos depoimentos relativos à frequência em bibliotecas, foram identificadas duas situações: uma em que os alunos freqüentavam mais a biblioteca, tanto a pública quanto a escolar, antes do ingresso na vida acadêmica e outra, ao contrário, com frequência maior após o ingresso na universidade, fazendo uso da

biblioteca local. As razões são bastante diversas e podem ser verificadas nos trechos a seguir:

Olha, no período do ensino fundamental e médio sim, eu freqüentava mais. Tínhamos um grupinho e estudávamos à tarde na biblioteca, pois tínhamos aula pela manhã [. . .] Agora na vida acadêmica é muito difícil porque não consigo ter tempo, somente sábados à tarde (Entrevistado J).

Agora até que não sou tão assíduo, mas antes freqüentava bastante a Biblioteca Pública. Teve um período que eu estava desempregado que ia diariamente [. . .] agora é uma vez por semana (Entrevistado E).

Agora não estou freqüentando, eu freqüentava a da Casa de Cultura de Esteio (Entrevistado C).

Freqüentava [a biblioteca escolar] quando era obrigado, agora eu ando freqüentando bastante aqui no La Salle, no mínimo umas quatro vezes por semana. [. . .] tem uma cadeira que tenho que ler bastante, então eu to tentando me botar no eixo. [Na biblioteca escolar] tinha bastante gente e a biblioteca da escola era pequena, então tu tens que sair para procurar um pouco mais [de informação]. (Entrevistado A).

[Freqüenta a biblioteca] Agora só, antes eu não freqüentava muito. Não gostava muito (Entrevistado H).

[Freqüenta a biblioteca] Muito, eu gosto muito porque é um ambiente legal. Eu gosto de ir na Biblioteca do Instituto Brasil/Alemanha, freqüento bastante lá e aqui [no La Salle] (Entrevistado I).

Sim, só a do La Salle. Duas ou três vezes por semana entre uma hora e meia e duas horas (Entrevistado G).

Em relação à finalidade de uso da biblioteca, a amostra foi quase que unânime ao relatar que freqüenta e/ou freqüentava a biblioteca com o objetivo de realizar trabalhos acadêmicos e retirar livros. Vale destacar os depoimentos cuja finalidade diferenciou-se das demais:

Para lazer e trabalhos acadêmicos e para meu trabalho [profissional] também, pois sou professora de música e busco bastante material aqui, já encontrei bastante coisa [na biblioteca La Salle] (Entrevistado B).

Era para conhecimento geral. Era como o que tem na internet agora, dá para acessar várias coisas, viajar, navegar na internet, era o que eu fazia na biblioteca [Pública]. Para conhecer vários tipos de culturas, de revistas a livros de história de suspense e criação de animais (Entrevistado E).

A localização do material pelos entrevistados dentro da biblioteca La Salle acontece, basicamente, de duas maneiras: através dos terminais de consulta ao catálogo do acervo, que são computadores instalados estrategicamente dentro do

ambiente da Biblioteca; e diretamente nas estantes através da leitura das lombadas dos livros e/ ou visualização da capa do material. A análise dos dados identificou o uso dos terminais de consulta pela maioria dos entrevistados, especialmente na busca de material para a realização de trabalhos acadêmicos. No entanto, quando a busca é por obras de literatura, cultura geral ou interesses pessoais os dados mostram que a preferência é pela busca direta na estante, conforme os trechos transcritos abaixo:

Livros de literatura eu gosto de entrar no corredor e ver os livros que tem, dar uma olhadinha atrás, no resumo. Agora, os livros de pesquisa é bom ter um sistema bem organizado, pesquisar no computador. Já vem o título certo que tu quer, com o autor. Tu pesquisas no computador da Biblioteca e vai direto no corredor, é mais prático. (Entrevistado F).

[Eu vou] por exemplo, na seção de auto-ajuda e procuro sem indicação, aleatoriamente, assim, olhando, lendo o começo do livro e algumas partes e, se acho interessante, aí eu pego (Entrevistado E).

A Biblioteca La Salle, assim como a maioria das bibliotecas universitárias oferece os serviços de acesso à internet através da disponibilização de terminais de computador especialmente para esse fim; auxílio à pesquisa em bases de dados; comutação bibliográfica; empréstimo entre bibliotecas; normatização de trabalhos acadêmicos (auxílio às Normas ABNT); reserva de salas de vídeo e estudos, além de outros serviços tradicionais em bibliotecas. No entanto, a partir da análise dos depoimentos, observou-se que estes serviços são desconhecidos pela maioria dos entrevistados. A amostra revelou que utiliza somente o empréstimo domiciliar e de consulta local de obras e o uso dos computadores para acessar a internet. Destaca-se o único caso de utilização de outros serviços:

Tem a Hemeroteca que tem as revistas, tem a sala de vídeo que tem fitas e eles emprestam pra olhar aqui [na sala de vídeo], tem as salas de estudo para grupos (Entrevistado G).

A Biblioteca La Salle distribui entre os calouros, um guia com as normas de utilização e os serviços oferecidos por ela. No entanto, o aluno dificilmente lê o material na íntegra, limitando-se a “passar os olhos” pelos itens que mais lhe

interessam no momento. Acredita-se que a falta de interesse pelos demais serviços e recursos informacionais esteja diretamente ligada ao comportamento de uso e familiaridade do aluno com as bibliotecas durante o ensino fundamental e médio.

Concorda-se com Faqueti, Vanin e Blattmann (2005, p. 3) ao relatarem que “Certamente o acesso a recursos informacionais ainda é precário seja nas escolas públicas e mesmo nas bibliotecas públicas [. . .]. As instituições educacionais com bibliotecas têm mostrado diferencial positivo ao realizar projetos e executar atividades de pesquisas.” Essa realidade também é observada por Furtado (2006)⁸, quando diz que “[. . .] a realidade das bibliotecas escolares brasileiras é caracterizada, de maneira geral, por ínfimas coleções de livros, geralmente didáticos, em locais inadequados, com o mínimo de infra-estrutura e recursos humanos sem qualificação específica.” A falta de um bibliotecário para educar o usuário no uso dos recursos e serviços que a biblioteca dispõe, pode ser a causa do desconhecimento destes pelos entrevistados.

Os depoimentos dos alunos revelam que suas maiores dificuldades dentro da biblioteca hoje, estão relacionadas com a organização das obras. O fato de utilizar um sistema de classificação desconhecido por eles faz com que ocorra dificuldade de compreensão da localização física do material. Destaca-se os trechos que confirmam essa realidade:

[A maior dificuldade na Biblioteca] Acho que é localizar o material por assunto, é complicado. [Na biblioteca escolar] Tinha uns três ou quatro atendentes e muita gente para pegar os livros. Tu ia mesmo pra prateleira procurar os livros. Eu preferia pedir ajuda para a bibliotecária mesmo (Entrevistado J).

Às vezes até não acho um livro, que é meio complicado porque a gente não entende muito bem [a classificação] e tem que achar alguém para ajudar (Entrevistado G).

Um pouco no começo, tipo a primeira e segunda vez a gente se perde um pouco. Mas, depois quando conhece mais ou menos os livros [a localização física], por exemplo: nessa [biblioteca] aqui eu vim umas três vezes e ainda não consigo me achar bem. Agora eu estou lendo um livro que procurei aleatoriamente, eu estava no corredor para conhecer e, vi o livro (Entrevistado E).

⁸ Documento eletrônico.

As dificuldades relatadas já eram esperadas e vêm ao encontro das palavras de Vianna (2002), quando se refere à organização da coleção em bibliotecas escolares:

Algumas bibliotecas escolares, por motivos práticos, optam por utilizar formas bem simplificadas na organização de seus acervos, como, por exemplo, o uso de cores para agrupar os materiais. Se, por um lado, esse procedimento pode parecer extremamente prático, por outro pode impedir que os alunos conheçam formas consolidadas de organização de bibliotecas com as quais certamente vão se deparar mais tarde, em sua vida escolar. (VIANNA, 2002, p. 43).

Durante a coleta de dados, em nenhum momento foi questionado sobre a forma de organização da biblioteca onde os entrevistados cursaram o ensino médio. No entanto, com base nos depoimentos foi possível constatar que a grande maioria não consegue compreender a classificação utilizada pela Biblioteca La Salle. Os alunos sabem, apenas, que precisam localizar o número constante na lombada do material através das referências que copiaram no catálogo do acervo. Porém, como não conseguem entender a lógica da seqüência numérica nas lombadas, ficam vagando pela biblioteca ou pedem ajuda para os auxiliares que ali trabalham ou, ainda, acabam saindo do local insatisfeitos.

5.3 Padrões de Competência Informacional da ALA

O estudo analisou quatro dos cinco padrões estabelecidos pela ALA para competência em informação, considerando desnecessário a utilização do padrão quatro. Sendo assim, verificou-se a habilidade dos alunos relacionada com os padrões um, dois, três e cinco do documento citado.

5.3.1 Padrão 1

O Padrão 1 de competência informacional estabelece que o estudante competente em informação determina a natureza e extensão da informação que necessita. Para tanto, ele deve dialogar com outras pessoas, sejam: colegas,

amigos, família, professores, bibliotecários e/ou especialistas com o objetivo de definir e articular suas necessidades de informação. Além disso, o indivíduo deve levar em consideração os custos e benefícios ao adquirir a informação e a praticabilidade de ler em outra língua para compreender o texto (ALA, 2000).

A análise dos dados possibilitou verificar que o ato de trocar idéias sobre os temas de interesse dos indivíduos ocorre, na maioria das vezes, com os colegas de classe, em segundo plano com os pais e irmãos mais velhos e, por último, com os professores. O ambiente ou a maneira como acontece o diálogo pela maioria dos entrevistados é pessoal, ou seja, face-a-face. Apenas dois alunos relataram participar de listas de discussão. Os trechos selecionados confirmam as observações.

Com certeza [troco idéias] com o pessoal da faculdade, colegas ou até os pais, em casa mesmo. Sempre por iniciativa minha. Pessoalmente, com certeza (Entrevistado B).

Me interesse pela matéria do Egito Antigo e troco idéias sobre isso com meus colegas que também gostam de mitologia. Pessoalmente (Entrevistado F).

Sim, com minhas colegas. Pessoalmente, a maioria é pessoalmente. Até em casa comento com meus pais, troco idéias (Entrevistado G).

Às vezes com os professores, eu procuro ver o que eles acham, o que eles pensam sobre o assunto e com meus amigos também, mesmo eles não fazendo o mesmo curso que eu. [O contato] É pessoal (Entrevistado D).

Só pela internet, no Orkut ou alguma coisa assim. Na internet tem várias comunidades que participo. . . Às vezes mando e-mail também (Entrevistado E).

No caso, só com minha turma, colegas. Tem uma [comunidade] que é recente, que a gente fala sobre climatologia, no Orkut (Entrevistado I).

Quanto ao idioma, identificou-se que a maioria utiliza informações em português. Porém, alguns depoimentos mostram que em caso de extrema necessidade, buscariam meios para compreender o texto desejado em outra língua. Como pode ser observado nos relatos que seguem:

Olha, por enquanto eu não precisei de nenhum material assim, não peguei nenhum material em outra língua. Mas, se um dia precisar, vou ter que pesquisar, porque de repente tem só naquela língua, né? (Entrevistado G).

[Uso a informação] Em português e espanhol. [Em outra língua] Peço ajuda para algum professor ou uso até mesmo o dicionário (Entrevistado D).

Em estudo semelhante realizado com os calouros do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, no ano de 2005, os dados mostraram que 63% da amostra costumava ler em outro idioma e, destes, 43% em língua inglesa. Estes dados foram atribuídos ao uso da internet pelos alunos “[. . .] pois a sociedade em rede estimula a aprendizagem de outros idiomas, particularmente o inglês [. . .]” (POSSOBON *et al.*, 2005, p. 6).

Foi constatado que o mesmo não ocorre com a amostra deste estudo, que prefere utilizar a informação em língua portuguesa. Associa-se a preferência pela língua pátria ao fato de que o uso da internet pelos entrevistados, em sua grande maioria, é para a comunicação (Correio eletrônico, Messenger e Orkut) com pessoas de mesma nacionalidade, ou seja, seus colegas, amigos, familiares, professores e grupos de interesse local. E, quando procuram por informações gerais, notícias e novidades, as fontes escolhidas são os *sites* em português ou que possuam link de tradução da página.

5.3.2 Padrão 2

O Padrão 2 estabelece que “o estudante competente em informação alcança a informação necessária de maneira eficiente e eficaz” ALA (2000), uma vez que conhece diversas mídias, tais como: jornais, revistas, televisão, internet, pessoas, entre outras; seleciona métodos ou sistemas de recuperação da informação; elabora estratégias de busca da informação; planeja a sua pesquisa; estabelece palavras-chaves adequadas e sinônimos, utilizando recursos informacionais como os dicionários, vocabulários controlados, índices, etc. e registra as informações de maneira organizada para utiliza-la posteriormente.

Neste estudo, procurou-se verificar como se dá o processo de busca de informações na internet pelos entrevistados e constatou-se que a busca se inicia em *sites* comerciais a exemplo do Google, Cadê e Yahoo. Nestes ambientes os entrevistados digitam expressões do tema escolhido, palavras e frases contidas no texto do trabalho solicitado pelo professor. A grande maioria não utiliza termos

específicos, filtros ou operadores booleanos para refinar a busca. O uso de recursos informacionais também não é muito utilizado pela amostra, que restringe a consulta de termos sinônimos e equivalentes em dicionários gerais e dicionários de línguas para traduções, excluindo boa parte dos recursos oferecidos pela biblioteca. O processo de busca de informações pode ser verificado pelos depoimentos selecionados:

Eu não seleciono muito, geralmente eu coloco expressões grandes e tenho dificuldade para achar [a informação]. [Usa] palavras do assunto, se eu faço sobre síndrome, eu tenho que escrever a [palavra] "síndrome" e o tipo de síndrome para tornar mais específico, né? [. . .] dicionário da área não, mas o dicionário do computador eu utilizo bastante, de várias línguas: português/inglês; inglês/espanhol e português/português (Entrevistado B).

No Google eu digito a palavra-chave e vou olhando tudo o que ele mostra e o que me interessa mais. Eu tenho que ir pensando em como vou fazer. Na hora eu me enrolo, não sei por onde começar. [As palavras-chave] eu acho mais pelo dicionário, ou, se não, pelo material didático (Entrevistado H).

Utilizo o Google e palavras-chave para pesquisar. Geralmente eu uso mais o tema para pesquisar. Só se é uma coisa muito técnica, daí sim eu tenho que buscar uma outra fonte de consulta para ver qual a palavra-chave que vou utilizar (Entrevistado J).

O fato dos entrevistados revelarem certa intimidade com a internet, acessando sempre que têm oportunidade, não lhes confere as habilidades necessárias para buscar a informação de maneira eficiente e eficaz na rede.

No que tange os tipos de documentos utilizados para realizar os trabalhos acadêmicos, foi possível identificar o uso do livro por todos os entrevistados, sejam livros didáticos, técnicos ou de literatura. A internet aparece em segundo lugar, seguido pelo uso de periódicos científicos, que aparecem como "revistas" nas falas que seguem:

Os livros e a internet. Procuo ver se tem algumas revistas relacionadas, aí eu pego também (Entrevistado D).

Agora eu estou usando a internet, mas antes eram só os livros. Muitas vezes eu uso os jornais e revistas também (Entrevistado A).

Quando eu preciso, uso mais é livros, quando são atualizados. São os livros que eu tenho usado, se não, é mais a internet (Entrevistado E).

Acredita-se que os alunos não utilizam a grande variedade de fontes de informação disponibilizadas na maioria das bibliotecas, pelo fato de que as desconhecem. Possivelmente, a convivência desses alunos com as bibliotecas até então, não contemplou o contato com outras fontes de informação, seja pela inexistência de um bibliotecário no local ou até mesmo pela falta de materiais alternativos, que fujam aos tradicionais livros didáticos e dicionários utilizados nas bibliotecas escolares.

Quanto ao registro das informações encontradas para posterior utilização, verificou-se que os entrevistados, quando fazem algum registro, dão preferência aos recursos manuais, produzindo listas de referências e resumos sem muito critério. Desta forma, as anotações não chegam a configurar fichas de citações ou fichamentos conforme os moldes estabelecidos pela metodologia científica. Como pode ser verificado pelas falas abaixo:

Procuo selecionar o que me interessa e anoto numa folha (Entrevistado D).

Faço um resumo manualmente. Às vezes, se eu gosto de algum livro, anoto a referência para ler depois (Entrevistado F).

Os entrevistados não utilizam a metodologia para elaborar suas bases de conhecimento, nem os recursos tecnológicos disponíveis para esse fim. No entanto, os registros feitos pela maioria da amostra revelam que há uma preocupação em armazenar os dados das informações encontradas para posterior utilização. Acredita-se que a vida acadêmica, através do conhecimento adquirido pela teoria e pela prática em trabalhos acadêmicos, ou seja, pela necessidade, os alunos possam aprimorar as técnicas de armazenamento da informação. Porém, o desenvolvimento de competências informacionais pode acontecer através de atividades oferecidas pela biblioteca, oportunizando aos acadêmicos os conhecimentos necessários muito antes da conclusão do curso, fato que traz inúmeras vantagens na elaboração dos trabalhos acadêmicos.

5.3.3 Padrão 3

No documento da ALA (2000) o Padrão 3 estabelece que “o estudante competente em informação avalia suas fontes criticamente e incorpora a informação selecionada em suas bases de conhecimento”. Para isso é fundamental que o indivíduo adote certas atitudes, tais como: a elaboração de resumo das idéias principais das informações encontradas; a avaliação crítica das informações e suas fontes; o reconhecimento de preconceito e manipulação nas informações obtidas, usando critérios de seleção para garantir o uso de informações confiáveis.

Através dos depoimentos foi possível verificar que os alunos utilizam dois ou mais autores na realização dos trabalhos acadêmicos. Os motivos pelos quais agem dessa forma passam pela orientação e/ou cobrança do professor nesse sentido, comparação entre as opiniões e teorias encontradas em obras de autorias distintas e pela insegurança do próprio aluno que desconhece o tema e necessita confirmar a informação por meio de outros autores. Contudo, todos eles concordam que a melhor maneira de aprender é através da comparação entre várias teorias. Os relatos selecionados mostram esses motivos:

A gente é obrigado a apresentar o trabalho com mais de um autor, não é nem por opção. Eles [os professores] pedem mesmo porque querem que a gente fale e escreva sobre o que a gente entendeu, mas não pelo ponto de vista do autor. Querem que a gente leia vários para escolher o melhor ponto de vista. E, é melhor, claro. Ler só um [. . .] tu fica pensando como aquela pessoa e não como tu mesmo (Entrevistado F).

Sim. Até porque eu procuro em livro, revista. Uso vários materiais para não ter uma visão só. Para eu ter uma visão geral e depois tirar minha conclusão, pesquiso vários autores (Entrevistado I).

Tem que ter, porque tem várias [opiniões]. Tipo: um [autor] diz uma coisa e outro diz outra. Tu tens que ver, digamos, a diferença de informações que os dois passam. Digamos, um diz uma coisa que está certa, mas o outro rebate. Então, eu gosto de utilizar essas coisas que vão contra, sabe, confrontar. Tu aprendes muito mais coisas (Entrevistado D).

Para ter várias opiniões, até porque eu não tenho minha opinião formada sobre certas coisas, né? (Entrevistado B).

De modo geral, o aluno tem consciência da importância de utilizar mais de um autor para compor seu trabalho. Muito embora, ainda não tenha percebido as

demais razões pelas quais precisam buscar na teoria o respaldo para afirmar o que pensam ou querem dizer sobre o tema escolhido. Essa mesma consciência aparece em relação à confiabilidade da informação encontrada. Os depoimentos revelam que os entrevistados utilizam critérios de avaliação através dos relatos transcritos abaixo:

Tem que ler bastante. Se tu leres um livro, tem que ler outro e mais outro, pesquisar na internet até que tu vejas um ponto em comum. Se mais de três pessoas dizem a mesma coisa é porque tem um fundo de razão, né? O que é muito diferente, é melhor deixar de lado porque não é muito confiável (Entrevistado F).

Geralmente, eu procuro orientação do professor ou de alguém que tenha mais conhecimento. Ele me diz para procurar tais e tais autores (Entrevistado J).

Os trechos acima representam bem o comportamento da amostra, que ficou praticamente dividida entre os critérios utilizados para verificar a informação encontrada. Seja através da comparação entre vários textos e autores, seja pela orientação de professores ou especialistas na área. Os especialistas citados foram profissionais que atuam na área do tema escolhido e fazem parte da família, tais como: pais e irmã mais velha.

5.3.4 Padrão 5

Neste padrão, segundo ALA (2000) “o estudante competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam a informação e dos acessos e usa a informação ética e legalmente”.

O estudo procurou verificar a responsabilidade ética e legal no uso da informação, pelos entrevistados através de questões sobre a utilização de referências das obras consultadas para a realização dos trabalhos escolares/acadêmicos e a opinião sobre o plágio e os direitos do autor. Foi verificado que todos os entrevistados colocam as referências das obras utilizadas em seus trabalhos. E as razões apresentadas aparecem nos trechos, que seguem:

Sim, os professores solicitam as referências de onde foi extraído o texto, qual o autor. Eu acredito que seja para eles terem uma fonte verdadeira de onde tu estás tirando a informação. Para ti não inventar, fazer plágio, acredito que seja isso (Entrevistado E).

Sim, porque os professores pedem, é uma exigência. Mas é interessante porque se eu for pegar esse trabalho, eu vou ter onde pesquisei. Coloco autor, título, editora, ano, isso porque ta na exigência (Entrevistado I).

Sim, porque eles [os professores] sempre pedem e, também, porque depois tu precisa e sabe onde encontro. Eu acredito que seja para ajudar os outros a saberem que tem outras coisas além do que eles acharam. [coloco] o nome do livro, o autor, a editora e o ano. E da internet eu coloco o [endereço do] *site*, e só (Entrevistado H).

Percebe-se que os entrevistados não conhecem as Normas ABNT e os reais motivos pelos quais é exigido que coloquem as referências bibliográficas em seus trabalhos. Justifica-se esse comportamento pelo fato de que nunca tiveram uma explicação adequada dos professores de ensino médio, talvez porque esse procedimento não seja obrigatório em tal etapa. Acredita-se que através da disciplina de metodologia científica, constante no currículo de todos os cursos de nível superior, os alunos obtenham esse conhecimento.

Quando solicitado que opinassem sobre o plágio, ficou evidente que todos os entrevistados condenam essa prática e, a grande maioria associa o plágio à falta de criatividade, falta de personalidade e preguiça por parte de quem faz uso desta pratica, a saber:

Acho que quando a pessoa não tem criatividade para fazer sozinha, tem que ficar copiando os outros (Entrevistado D).

Não acho legal porque é uma cópia do que alguém fez, né? E aí tu vai lá e copia o trabalho de outra pessoa e não tem uma idéia própria. Não sou a favor (Entrevistado H).

Eu acho que é uma coisa artificial, muito fácil de fazer. E, aí tu não vai estar dando a tua opinião [. . .] aí o básico daquele exercício que alguém te passou para tu usar a tua criatividade, tu acaba matando ali. E também, além de tudo, em uma competição com outra pessoa seria muito desonesto. Uma pessoa procura em vários livros e a outra copiou e colou. Seria muito injusto e desonesto (Entrevistado E).

Dentro deste contexto, encaixa-se a questão dos direitos autorais, que aparecem nos relatos sobre a opinião dos entrevistados. Selecionou-se alguns

trechos que mostram, em geral, a opinião da amostra como um todo. Observemos os trechos das falas:

Acho que deve existir e deve ser cumprido e, acho, que deveria existir mais leis que proibissem a pirataria. Porque o artista se esforçou tanto para fazer o trabalho que não está sendo valorizado (Entrevistado E).

É importante tu pagares para outra pessoa, pagar para a editora, o direito autoral. Porque o autor teve um trabalho fazendo a obra dela e, vem alguém e pirateia. É muito ruim isso (Entrevistado F).

Acho que é uma coisa que tem que existir porque é uma coisa tua, tu fizeste e tens todo o direito de botar o teu nome naquilo. Tem que ser respeitado porque tu perdeste tempo para fazer aquilo (Entrevistado D).

Verificou-se que os entrevistados têm consciência da importância de leis de proteção aos direitos autorais, muito embora desconheçam os termos da Lei Federal de nº 9.610/98. No entanto, o objetivo deste estudo não foi verificar os conhecimentos em relação à Lei, mas, sim, a responsabilidade ética e legal através do respeito ao direito de autor. Essa responsabilidade foi observada nos aspectos relacionados ao plágio e aos direitos autorais.

Em relação ao uso de referências das obras utilizadas em seus trabalhos escolares e/ou acadêmicos, foi possível observar que não existe a consciência da real importância e razões para este procedimento. Pois, a amostra evidenciou que o uso de referências nos trabalhos é uma exigência dos professores e das normas de apresentação de trabalhos. Em nenhum momento foram citados a relação desta prática com os direitos do autor e o reconhecimento deste junto à comunidade científica através das referências, por exemplo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo maior deste estudo foi verificar as habilidades informacionais com que os calouros do Centro Universitário La Salle, no primeiro semestre de 2006, ingressam na faculdade, tendo como referência os padrões estabelecidos no documento da ALA denominado “Information Literacy Competency Standards for Higher Education”.

A metodologia qualitativa adotada permitiu analisar com certa profundidade os relatos das entrevistas, pois ultrapassou o campo das palavras proferidas pelos entrevistados. O contato pessoal com a amostra possibilitou o diálogo, no qual muitas questões puderam ser esclarecidas quando necessário, melhorando a compreensão do que era perguntado e, igualmente, do que era respondido. No entanto, percebeu-se que o estudo alcançaria resultados mais significativos com a inclusão da observação direta do processo de busca, recuperação e uso da informação pela amostra, durante o decorrer do semestre acadêmico. A observação não foi incluída no estudo pelo fato de não haver tempo hábil para sua realização, mas pode ser objeto de estudos futuros.

Além dos padrões de competência informacional da ALA, o estudo contou também com o referencial teórico que possibilitou verificar os resultados apresentados. A partir dessa análise, constatou-se que, ao contrário do que se imaginava, o domínio das ferramentas tecnológicas não é verdadeiro para esses alunos. Apesar do computador não representar mais uma novidade, o seu uso ainda é muito limitado pelos calouros que revelaram não possuir as habilidades necessárias para a utilização dos outros aplicativos além do editor de texto e a internet, com exceção daqueles indivíduos que manuseiam programas específicos em seus locais de trabalho.

A internet é mais utilizada como meio de comunicação através do correio eletrônico, Messenger e do Orkut. Este último foi citado também como uma forma de trocar informações com indivíduos de mesmo interesse, sendo comparado com listas de discussão virtuais, nas quais a comunidade envolvida expõe suas necessidades de informação sobre determinado tema e obtêm sugestões, endereços de outros *sites* e títulos de obras que lhes possam auxiliar a resolver problemas. Contudo, a maior parte dos calouros ainda prefere discutir e trocar idéias sobre seus temas de interesse face a face, com seus colegas de aula e familiares que atuam nas mesmas áreas escolhidas pelos entrevistados.

Em relação à familiaridade dos calouros com a biblioteca, os resultados demonstram que a finalidade de uso da biblioteca pelos alunos é para retirar obras e realizar trabalhos escolares e/ou acadêmicos; a busca pelo material desejado acontece através dos terminais de acesso ao catálogo do acervo ou diretamente na estante, e a maior dificuldade que os calouros encontram no ambiente é a localização das obras na estante. Os entrevistados revelaram que a maior barreira encontrada por eles refere-se à localização das obras no acervo, uma vez que não conseguem compreender o código utilizado nas lombadas. Afirmam também, que a informação sobre a localização do exemplar os deixa confusos, pois o catálogo informa que o material está disponível, mas ao chegarem no local indicado, o mesmo não é encontrado. A partir desses relatos, observa-se que além do código de classificação, os calouros desconhecem o fluxo das obras no local. Junta-se a isso o fato de que não conhecem a maioria dos serviços e produtos oferecidos pela unidade de informação, donde se conclui que a amostra não está familiarizada com o ambiente da biblioteca.

Os alunos não utilizam as bases de dados para as pesquisas e a busca de informações na internet ocorre nos *sítes* comerciais, tais como o Google, Cadê e Yahoo, nos quais os calouros costumam digitar expressões extensas, geralmente retiradas do título e/ou do assunto geral do trabalho solicitado. Os recursos de busca (operadores booleanos, filtros, pesquisa avançada, etc.), assim como os recursos informacionais (dicionários, vocabulários controlados, índices e outros.), não são utilizados pelos calouros, que revelaram uma demanda de tempo muito grande para realizar as pesquisas, além de muitos insucessos e frustrações.

Percebeu-se também, que a amostra não tem por hábito traçar um plano de pesquisa prévio, o que facilitaria a tomada de decisão no momento da busca pela informação desejada. De acordo com o Padrão 2 de competência informacional da ALA, um dos indicadores de desempenho é o planejamento de estratégias adequadas à investigação pelo indivíduo. Em vista dos resultados apresentados, constata-se que este aspecto deve ser estimulado nos alunos através da educação de usuários.

Verificou-se que a fonte de informação mais utilizada pelos calouros ainda é o livro, seguido pela internet e que a amostra costuma utilizar mais de um autor para a realização dos trabalhos escolares e/ou acadêmicos, muito embora isso ocorra mais por exigência dos professores do que pelo conhecimento do aluno sobre os reais motivos deste procedimento. Ainda assim, pôde-se observar que os calouros

percebem algumas vantagens em utilizar mais de um autor, uma delas é a diversidade de opinião entre os autores consultados.

É através da ocorrência de informações repetidas que os alunos verificam a confiabilidade do conteúdo do texto, ou seja, se a mesma informação aparece em obras de autorias distintas é considerada verdadeira e confiável. Alguns entrevistados revelaram que, além do critério da “informação repetida”, costumam consultar os professores e profissionais da área para verificar se a confiabilidade da informação.

A responsabilidade ética e legal foi verificada através de questões sobre a inclusão de referências das obras utilizadas nos trabalhos escolares e/ou acadêmicos e a opinião dos calouros sobre plágio e direitos autorais. Os alunos colocam as “referências bibliográficas” no final dos trabalhos porque é uma das exigências dos professores. No entanto, desconhecem os motivos pelos quais se deve colocar a referência das obras utilizadas na elaboração dos trabalhos, mas acreditam que o professor as utiliza para verificar se as informações estão corretas e se houve cópia integral do conteúdo. Acreditam, também, que as referências são importantes para informar aos leitores sobre outras obras que abordam o tema estudado.

O plágio foi considerado uma prática condenável pelos calouros, que relacionaram-na com a falta de criatividade e a concorrência desleal por parte das pessoas que o fazem. Mesmo sem saber o que realmente implica o plágio, os alunos reconhecem que não é correto fazer uso do texto de outrem como se fosse seu. Enquanto que o direito autoral foi tido como essencial para garantir o reconhecimento do autor pelo esforço e tempo dispensados na elaboração da obra.

Os resultados mostram que os calouros do Centro Universitário La Salle no primeiro semestre de 2006 apresentam habilidades informacionais que, comparadas aos padrões de competência informacional da ALA, precisam ser mais desenvolvidas no sentido de proporcionar a autonomia dos indivíduos com relação ao acesso, busca e uso da informação.

Com base nos resultados do estudo, deixa-se o registro de algumas sugestões para que sejam analisadas e, quem sabe, adotadas pelos profissionais da unidade de informação na qual o estudo foi realizado. Com o intuito de reforçar o trabalho educacional ministrado por esses profissionais, sugere-se que realizem atividades de desenvolvimento das habilidades já existentes nos calouros, ampliando o leque informacional através da abordagem de tópicos que contemplem:

- a) a organização e o fluxo da informação dentro da biblioteca;
- b) a melhor maneira de utilizar os produtos e serviços oferecidos;
- c) as fontes de informação impressas e eletrônicas;
- d) a utilização das bases de dados *on-line* e em multimídia (CDs, DVDs,...);
- e) os diversos recursos disponíveis no catálogo do acervo e o acesso deste dentro e fora da biblioteca (via Internet);
- f) a recuperação da informação em periódicos nos terminais de consulta e sua localização física no acervo;
- g) as normas de apresentação de trabalhos acadêmicos;
- h) a importância do uso adequado de descritores, palavras-chave e os recursos informacionais para facilitar a determinação destes.

Cabe salientar que a participação dos professores, administradores, alunos e demais membros da comunidade acadêmica em questão, estabelecendo parcerias e buscando o aprendizado contínuo neste aspecto, torna-se fundamental para o sucesso de qualquer atividade de competência informacional na Biblioteca.

Ao final deste estudo, ressalta-se a importância dos estudos de usuários no planejamento e desenvolvimento de atividades educacionais em bibliotecas universitárias, especialmente as que visam a competência informacional. Entende-se que a biblioteca é muito mais que a mediadora entre o usuário e a informação, pois uma vez inserida no ambiente acadêmico torna-se, também, um local de aprendizado contínuo, no qual atuam profissionais que colaboram na formação dos indivíduos.

Por fim, espera-se que este estudo contribua de alguma forma, na realização de estudos mais aprofundados sobre o tema.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information Literacy Competency Standards for Higher education**. Chicago, ACRL/ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2005.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND NEW RESEARCH ENGLAND LIBRARIES CHAPTER. Chicago, ACRL, 2000. Disponível em: <www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/scholarlycommsscinstitute.htm>. Acesso em: 12 out. 2005.

CAMPELLO, Bernadete. O Movimento da Competência Informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAREGNATO, S. E. 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.

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE [*Home Page*]. Disponível em: <www.unilasalle.edu.br>. Acesso em: 20 de out. 2005.

CUENCA, A. M. B. O Usuário Final da Busca Informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999.

DEMO, P. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1995.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o Papel Educacional das Bibliotecas**. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado)-Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. O. A Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias Frente à Sociedade do Conhecimento e sua Inserção nos Novos Paradigmas Educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. 1 CD-Rom.

FAQUETI, M. F.; VANIN, M.; BLATTMANN, U. Apresentação de Trabalhos Escolares: a biblioteca no processo de aprendizagem. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005 Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. 1 CD-Rom.

FERREIRA, S. M. S. P. Estudos de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. **Documentos ABEBD**, Porto Alegre, n. 2, 1997.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília, DF: MCT/CNPq/IBICT, 1994.

FLICK, U. **Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FURTADO, C. A Biblioteca Escolar Brasileira no Sistema Educacional da Sociedade da Informação. **Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar**, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/gebe/index.php?m=3>>. Acesso em: 19 abr. 2006.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando Competências Informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

MORALES, A. A. **Da Manhã à Noite...:espírito e estilo da educação Lassalista**. São Paulo: Loyola, 1984.

PERREMOUD, P. **Construir as Competências Desde a Escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

POSSOBON, K. R. *et al.* Alfabetização Informacional: um estudo do nível de competências dos calouros do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, 2005, Curitiba. **Anais...** Porto Alegre: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2005. 1 CD-Rom.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. **Manual de Investigação em Ciências Sociais**. 4. ed. Lisboa: Gradiva, 2005.

RUAS, Roberto Lima. Gestão das Competências Gerenciais e a Aprendizagem nas Organizações. **Documento de estudo**. Porto Alegre: EA/PPGA/UFRGS, 1999.

UNESCO. **Política de Mudança e Desenvolvimento no Ensino Superior**. Rio de Janeiro: Garamond, 1999.

VIANNA, M. M. A Organização da Coleção. In: CAMPELLO, B. S. et al. **A Biblioteca Escolar: temas para uma prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. P. 43-46.

APÊNDICE A – Guia de Entrevista

Curso:

Entrevistado: (A, B, C, D, E...)

1 – Você utiliza computador? Poderia me dizer em que local(is) você costuma usar o equipamento, qual a frequência e por quanto tempo?

2 – Quais são os recursos (aplicativos) do computador que você utiliza com mais frequência? Ex. Editor de texto, planilha, editor de imagens, etc.

3 – Com que finalidade utiliza o computador, na maioria das vezes? Ex. Para trabalhos escolares, trabalho profissional, lazer, etc.

4 – Com relação à internet: Você costuma acessar? Em que local(is)? Com que frequência? Por quanto tempo? Qual a finalidade?

5 - Você costuma freqüentar bibliotecas? Que tipo, com que frequência e por quanto tempo? Ex.: escolares, públicas, universitárias, etc.

6 – Com qual(is) finalidade(s) você freqüenta as bibliotecas? Ex. retirar material, usar as salas de estudo, utilizar a internet, realizar trabalhos escolares/acadêmicos, .

7 – Como você faz para localizar informações em bibliotecas? Ex. vai direto à estante, consulta o catálogo nos terminais de computador, etc.

8 – Que serviços oferecidos pelas bibliotecas você utiliza? Ex. internet, auxílio à pesquisa, bases de dados, sala de estudo individual, comutação bibliográfica, empréstimo de obras, empréstimo entre bibliotecas, normatização de trabalhos acadêmicos.

9 – Qual(is) sua(s) maior(es) dificuldade(s) no uso de bibliotecas?

10 - Você costuma trocar idéias sobre seus temas de interesse com alguém? Quem? De que forma? Que informações? Quando? Em que ambiente? Ex.: listas de discussão, pessoalmente, por e-mail, etc.

11 – Em relação ao idioma: você utiliza o material que necessita mesmo que seja em outra língua? Por quê?

12 - Como procede para buscar informações na internet? Ex. Faz algumas anotações prévias sobre o tópico a ser investigado, determina o foco da busca, estabelece palavras-chave ou termos de busca,...

13 – Se estabelece os termos de busca, como você faz para selecionar estes termos? Utiliza algum recurso? Ex.: computador, dicionários, vocabulários controlados, etc.

14 – Em geral, em que tipo de documento você pesquisa para realizar seus trabalhos acadêmicos?

Ex.: livros, teses, periódicos, bases de dados, índices, etc.

15 – Quando consulta um documento, como faz o registro das informações para utilizar depois? Utiliza métodos manuais ou informatizados? Quais são eles?

Manuais: listas de referências () fichas de citações () fichamento ()

Informatizados: salva como arquivo eletrônico () manda por e-mail ()

16 – Você costuma usar mais de um autor para elaborar seus trabalhos acadêmicos? Em média quantos e por quê?

17 - Como você faz para verificar se a informação é confiável? Que critérios utiliza?

18 – Você costuma colocar as referências dos documentos utilizados em seu trabalho? Isto é, identifica a fonte de onde tirou as informações? Que dados anota e por quê?

19 – Qual sua opinião sobre plágio?

20 – Qual sua opinião sobre direitos autorais?