

EXPERIÊNCIAS COM TREINAMENTOS DE USUÁRIOS: INSUCESSOS, REFLEXÕES E PROPOSTAS

Regina Oliveira de Almeida
Bibliotecária-documentalista - UNIRIO
Mestre e Doutora em Educação
regginna@gmail.com

Resumo

Objetivo: Identificar os problemas que dificultam as metas estabelecidas para obter bons resultados com os treinamentos de usuários e analisar, por meio destas experiências, as razões que levaram ao insucesso. Metodologia: Foi feita uma análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados das avaliações feitas pelos usuários dos treinamentos realizados na Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição (BSEN). Achados: Apesar do cronograma semestral regular de treinamentos e de sua divulgação, e de ser considerado uma das metas prioritárias da BSEN, os resultados ainda são pequenos diante da proposta desenvolvida. Limitações/implicações da pesquisa: Os pontos de falha identificados no estudo são, em alguns casos, específicos para uma unidade do sistema de bibliotecas da UNIRIO. Considerações: Relatos de experiências servem não apenas para o compartilhamento das práticas, mas, também, para estimular a necessidade de propor colaboração mais intensiva nas análises, no estímulo à superação das deficiências, a propor novas metodologias e a estimular a ressignificação dos bibliotecários na capacitação para a competência e o letramento informacional dos usuários a que deve atender.

Palavras-chave: Educação de usuários. Treinamento de usuários. Competência em informação. Letramento informacional.

1 INTRODUÇÃO

À medida que se desenvolvem novos sistemas de descobertas que possam auxiliar os usuários em suas buscas e pesquisas, percebe-se que há necessidade de continuar contribuindo com treinamentos focais, pois estudos na área de interações de usuários com sistemas de buscas percebem que ainda há problemas e falhas (TRAPIDO, 2016): os usuários experimentam dificuldades nas buscas, mesmo as mais básicas, como as realizadas por autores e assuntos.

Os novos recursos advindos do incremento proporcionado pelos catálogos on-line não, necessariamente, são reproduzidos de forma imediata nos processos de buscas dos usuários, que, não raro, realizam sessões curtas, não passam dos primeiros resultados e não utilizam os recursos disponíveis na pesquisa avançada (TRAPIDO, 2016), como o uso de operadores lógicos e máscaras de truncamento, pesquisa por campos entre outras possibilidades.

Interpretar e avaliar os resultados são etapas posteriores a buscas bem realizadas.

Com esta perspectiva, é que se entende a necessidade de treinamentos contínuos como parte do suporte básico das tarefas das bibliotecas universitárias, cujas bases estão assentadas na tríade ensino-aprendizagem-pesquisa. Identificar os problemas que dificultam as metas estabelecidas para obter bons resultados com os treinamentos de usuários e analisar, por meio destas experiências, as razões que levaram ao insucesso constituem os objetivos deste artigo.

A Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição (BSEN) é uma unidade pertencente ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Seu acervo impresso consiste em 4.931 títulos impressos (9.489 exemplares), 120 títulos de folhetos, 70 títulos de periódicos integrados ao Catálogo coletivo Nacional (CCN), 747 teses/dissertações, 515 trabalhos de conclusão de especializações diversas disponíveis em formato exclusivamente digital.

Sua página virtual (<http://www.unirio.br/news/bibliotecacentral>) oferece diversos serviços como a pesquisa integrada a todos os recursos impressos e digitais oferecidos via Biblioteca: catálogo, bases de dados assinadas pela UNIRIO, itens em acesso aberto, Portal da CAPES etc. E ainda, o catálogo on-line específico do sistema de bibliotecas da UNIRIO, acesso aos tutoriais e à produção de fichas catalográficas para os trabalhos de conclusão de cursos, ao Portal de Periódicos da UNIRIO e links diversos como para o Portal Saúde Baseada em Evidências, a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) entre outros.

As bases de dados assinadas pela UNIRIO são compostas por: *UpToDate*, *UlrichsWeb*, *Ovid*, *GedWeb* (normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT), *JSTOR* e livros eletrônicos da *Springer*, *Atheneu*, *Zahar*, *Dynamed Plus* e *EBSCO Academic Collection*.

2 CONTEXTO

Usuários tendem a perceber as buscas feitas nos catálogos on-line e serviços integrados de busca (EDS) oferecidos pelas bibliotecas como se fossem semelhantes às realizadas em motores de busca na *web*, como, por exemplo, no *Google*. Desconhecem, usualmente, que há facetas e interfaces específicas para tipos de materiais, por exemplo. A busca por resultados relevantes será mal sucedida se as consultas forem imprecisas, mal conduzidas e erradas: uma obviedade traduzida, com frequência, nas solicitações feitas à equipe da biblioteca.

A competência em informação, em bibliotecas universitárias, deve ser capacitada e estimulada por meio de um programa de treinamentos. Os usuários têm dificuldades para reconhecer e avaliar a qualidade e a variedade de informação e recursos disponíveis para ele, provisionadas pelo sistema de bibliotecas e pela unidade. A quantidade de dados científicos e técnicos incrementa a cada ano e se sofisticam os modelos de apropriação. A demanda, portanto, para os treinamentos acompanha, potencialmente, esse aumento. Em ambientes universitários da área de saúde, pode ser considerado que o uso efetivo de informação

seja crucial para fazer a diferença na qualidade de vida das pessoas.

O objetivo desses treinamentos não é o de dar respostas, que, seguramente, foge ao escopo da equipe da biblioteca, mas o de capacitar os seus usuários ao uso efetivo de informações que lhes sejam significativas para as suas necessidades de aprendizagem. Preparar os usuários para a autonomia na busca de informações, para o desenvolvimento contínuo de habilidades para a aprendizagem contínua tem sido a meta do programa de treinamentos da BSEN.

Nossos usuários são discentes desde os cursos de graduação até os de pós-graduação, em vários níveis (especialização, mestrados acadêmico e profissional, doutorado), assim como, docentes e visitantes de outras comunidades acadêmicas, geralmente, da área de saúde, mas, também, de outras áreas de conhecimento. Apesar de níveis tão distintos, percebemos ao longo de nossa vivência no atendimento e nas práticas conduzidas, que suas dificuldades e inabilidades nas buscas são muito semelhantes.

3 OBJETIVO

Identificar os problemas que dificultam as metas estabelecidas para obter bons resultados com os treinamentos de usuários e analisar, por meio destas experiências, as razões que levaram ao insucesso.

4 METODOLOGIA

Foram coletados dados das sessões de treinamentos de usuários realizados pela BSEN no ano de 2017, por meio das avaliações solicitadas, de forma voluntária, em formulários impressos, preenchidos pelo público participante. Os indicadores da avaliação, qualitativos, atribuídos em quatro possibilidades: ótimo, bom, regular e ruim, em número de seis foram tabulados e relacionados a cada um dos cinco tipos de treinamentos oferecidos. Foi permitida como uma questão “aberta”, comentários, críticas e sugestões.

5 DISCUSSÕES

O programa de treinamentos oferecidos na BSEN consiste, basicamente, nos descritos no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1: Tipos de treinamentos

Recursos do Sistema de Bibliotecas na área de saúde	T1
Gerenciadores bibliográficos: Zotero/Mendeley	T2
Referência Vancouver	T3
Portal de Saúde Baseada em Evidências	T4
Biblioteca Virtual de Saúde e PubMed	T5

Fonte: elaborada pela autora.

Tentamos criar, a cada semestre, um ou dois treinamentos diferentes do Quadro 1, como estímulo de apresentação à diversidade que tem sido gerada nos ambientes on-line de aprendizagem. Por exemplo, oferecemos treinamento em outros motores de busca, alguma base de dado específica etc. Também atendemos sob demanda de professores, demais usuários e eventos. Em 2013, foi iniciada uma colaboração com a disciplina de Metodologia da Pesquisa, do Curso de Nutrição Noturno, que se estendeu até 2016, quando foi interrompida por problemas de redução de horário de atendimento da unidade. Este tipo de parceria com docentes, porém com menor regularidade, foi

experimentado em outras disciplinas de cursos tão diversos como outras graduações e mestrados, além de grupos de pesquisa.

Em 2015, implantamos um cronograma semestral regular de treinamentos, independentes de estarem associados a disciplinas. Desde então, oferecemos 34 sessões com 366 usuários atendidos. Apesar do aumento de oferta de treinamentos em 2017, conforme mostra a Tabela 1, a seguir, não se conseguiu o aumento esperado no quantitativo de usuários. Tampouco, a experiência de ofertar treinamentos no período de férias dos discentes foi bem-sucedida. Praticamente, não houve demanda, e a experiência não foi repetida.

Tabela 1: Treinamentos 2015-2017

	Treinamentos realizados	Usuários atendidos
2015	9	131
2016	9	117
2017	16	118
Total	34	366

Fonte: elaborada pela autora.

Como em 2017, a oferta de treinamentos foi quase duplicada sem a resposta esperada na frequência, o tomamos como modelo de análise. Atingimos a expectativa de atender aos diversos segmentos. O objetivo era sensibilizar o aluno desde o início da graduação, pois a frequência da pós-graduação, em anos anteriores, era maior. Estes últimos discentes já reconhecem, com

frequente urgência estabelecida pelos projetos de pesquisas e a necessidade de elaboração de uma dissertação ao final do curso, de que têm que dar conta da insuficiência de habilidades para realizar buscas e elaborar estratégias para as mesmas. Habilidades essas que já podiam ter sido estruturadas na sua formação básica anterior. A Tabela 2 mostra, entretanto, que esse objetivo não foi alcançado.

Tabela 2: Frequência dos treinamentos por cursos

Ano 2017: Tipos de treinamentos e frequências com avaliações										
	Graduação na área de saúde	Graduação em outras áreas	Pós-graduação na área de saúde	Pós-graduação em outras áreas	Técnico	Externo	Docente na área de saúde	Docente em outras áreas	Sem identificação	Total
T1	3	12	7	2		4	3		1	32
T2	3	10	5	1	1	1	1		2	24
T3		2	4				1			7
T4	1	1	3				1		2	8
T5	1		4				2		2	9
Total	8	25	23	3	1	5	8	0	7	80

Fonte: elaborada pela autora

O cronograma é publicado para toda a comunidade acadêmica, e dessa vez, foi unificado um formulário de inscrição para os treinamentos oferecidos por todas as unidades do sistema de bibliotecas, mas esperava-se que as unidades setoriais atingissem o seu público mais especificamente. Como a oferta realizada abarcava treinamentos da área de saúde, vimos, com relativa angústia, que estudantes de outras áreas se interessaram três vezes mais. Parte desse público de outras áreas foi composta por alunos do Curso de Biblioteconomia, que viram como uma oportunidade de conhecer bases de dados e outros recursos da área de saúde, que não são oferecidos durante a sua graduação. Ainda assim, sabendo que em períodos anteriores nos quais não houve, praticamente, alunos de outros cursos, percebe-se que as graduações de saúde não reconheceram a necessidade de participar de treinamentos de sua própria área.

A BSEN atende de 600 a 700 usuários por mês. Destes, em torno de 85% são das graduações de Enfermagem e Nutrição, cursos atendidos, prioritariamente, pela unidade. Temos inscritos nestas graduações, isto é, usuários que fazem empréstimos domiciliares (e não apenas os que frequentam e utilizam outros serviços da biblioteca), 41% do total dos cursos, que representavam, em dezembro de 2017, um universo de 228 alunos. Reconhecer que só conseguimos atingir 3,5% deste universo reforça a necessidade de rever as estratégias adotadas.

Identificamos que a avaliação dos treinamentos deve ser feita após a realização dos mesmos. Estratégias anteriores como mandar a avaliação por e-mail obtiveram quase nenhum resultado. Solicitamos que preencham os formulários ao final, sem necessidade de identificação formal, e voluntariamente. Ainda assim, 90% do total se identificaram. Porém, como são feitos no ambiente de treinamento, com o bibliotecário presente, estimamos que exista uma “certa pressão” para que avaliações mais críticas possam não ser realizadas pela possibilidade de pronto reconhecimento do usuário, principalmente, quando as turmas são pequenas. Tivemos, porém, algumas avaliações incisivamente críticas, em uma turma maior do que a média, e sem identificação, o que nos fez avaliar que essa percepção pode ser real e que temos, também, que prover um espaço mais adequado para que as avaliações sejam mais sensíveis. Por meio delas, poderemos reconfigurar os formatos oferecidos e o *marketing*.

Dos usuários que preencheram os formulários de avaliação, temos os seguintes resultados (Tabelas 3-7), discriminados pelos treinamentos identificados no Quadro 1. As tabelas estão apresentadas em conjunto para evitar a “repetição” do que cada uma “descreve”, de modo que por meio de um conjunto de relações de variáveis se possa evidenciar um padrão mais definido para a análise.

Tabela 3: Avaliação do Treinamento 1

Treinamento 1 – Avaliação						
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sem avaliação em algum item	Deixou comentário ou sugestão
Exposições foram claras e objetivas	28	3	0	0	0	
Domínio da bibliotecária quanto ao conteúdo	26	4	0	0	1	
Importante para a formação	27	4	0	0	0	
Conteúdos foram atuais e relevantes	29	2	0	0	0	
Material audiovisual adequado	27	4	0	0	0	
Carga horária suficiente	23	6	0	0	2	
Total	160	23	0	0	3	17

Fonte: elaborada pela autora.

Tabela 4: Avaliação do Treinamento 2

Treinamento 2 – Avaliação						
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sem avaliação em algum item	Deixou comentário ou sugestão
Exposições foram claras e objetivas	18	6	1	1	0	
Domínio da bibliotecária quanto ao conteúdo	18	5	2	1	0	
Importante para a formação	20	4	1	1	0	
Conteúdos foram atuais e relevantes	22	1	3	0	0	
Material audiovisual adequado	14	7	5	0	0	
Carga horária suficiente	15	10	0	1	0	
Total	107	33	12	4	0	14

Fonte: elaborada pela autora.

Tabela 5: Avaliação do Treinamento 3

Treinamento 3 – Avaliação						
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sem avaliação em algum item	Deixou comentário ou sugestão
Exposições foram claras e objetivas	7	0	0	0	0	
Domínio da bibliotecária quanto ao conteúdo	7	0	0	0	0	
Importante para a formação	7	0	0	0	0	
Conteúdos foram atuais e relevantes	7	0	0	0	0	
Material audiovisual adequado	7	0	0	0	0	
Carga horária suficiente	4	3	0	0	0	
Total	39	3	0	0	0	3

Fonte: elaborada pela autora.

Tabela 6: Avaliação do Treinamento 4

Treinamento 4 – Avaliação						
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sem avaliação em algum item	Deixou comentário ou sugestão
Exposições foram claras e objetivas	8	1	0	0	0	
Domínio da bibliotecária quanto ao conteúdo	8	1	0	0	0	
Importante para a formação	7	1	0	0	1	
Conteúdos foram atuais e relevantes	8	1	0	0	0	
Material audiovisual adequado	8		0	0	1	

Carga horária suficiente	7	2	0	0	0	
Total	46	6	0	0	2	2

Fonte: elaborada pela autora.

Tabela 7: Avaliação do Treinamento 5

Treinamento 5 – Avaliação						
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sem avaliação em algum item	Deixou comentário ou sugestão
Exposições foram claras e objetivas	8	1	0	0	0	
Domínio da bibliotecária quanto ao conteúdo	8	1	0	0	0	
Importante para a formação	9	0	0	0	0	
Conteúdos foram atuais e relevantes	9	0	0	0	0	
Material audiovisual adequado	9	0	0	0	0	
Carga horária suficiente		2	1	0	0	
Total	43	4	1	0	0	7

Fonte: elaborada pela autora.

Como se pode perceber, apenas o Treinamento 2 possui avaliações mais críticas, pois alguns usuários a qualificaram como regular ou ruim. Este treinamento preencheu os critérios de relativo anonimato: local diferente do usual (e, obviamente, outro equipamento, o que poderia justificar as “notas” atribuídas pelos erros de uso e atrasos devido às diferentes configurações, velocidade da rede, permissões de uso etc.); sala de aula maior, com maior dispersão do conjunto de usuários e possibilidade de devolver o formulário sem ser imediatamente reconhecido. Certamente, por ele ser a exceção do conjunto de resultados que não se pode tomá-lo como um modelo ideal, mas, não se pode ignorar as “pistas” oferecidas. Donward, desde 1992, em uma revisão sobre avaliações de educação de usuários, alerta que há vários problemas inerentes; os próprios métodos de avaliação podem afetar, por si só, os resultados, chegando à conclusão, após examinar as possibilidades encontradas, que a avaliação informal dos usuários pode ser considerada suficiente. No entanto, com o desenvolvimento acelerado produzido pela internet e recursos on-line daí advindos, e como os usuários, usualmente, não podem realizar pesquisas sem os acessos aos recursos disponíveis nas bibliotecas, especialmente no nível universitário, reexaminar essas relações deve fazer parte da análise dos relatos de prática.

Reverendo a literatura na temática, sobre relatos de práticas, não se encontrou nenhuma cuja identificação imediata contivesse o termo “fracasso” ou um similar mais brando como “insucesso”. Dessa forma, se optou por não fazer uma “breve” revisão de literatura sobre educação de usuários, e mesmo, sobre letramento informacional, temáticas contingentes e relacionais, pois sendo breve seria genérica, insuficiente e, principalmente, falha ao não trazer subsídios importantes para questionar a insuficiência de relatos de experiências nas práticas de treinamentos de usuários e a inexistência de reflexões sobre os fracassos.

No entanto, há trabalhos sobre práticas que, geralmente, demonstram o desconhecimento por parte dos usuários das atividades instrutivas realizadas pelas bibliotecas. Com isso, derivam-se outras dificuldades relacionadas às buscas e uso dos recursos informacionais, como mostram Melo; Pinto (2012); Cardoso; Marianni; França (2014), Martinez-Silveira; Sampaio; Boa Morte (2016), França; Pereira (2016), todos com avaliação de práticas cujas metas eram desenvolver competências na busca planejada e uso das fontes de informação. Nestes trabalhos são apontadas algumas dificuldades encontradas. Há vários outros trabalhos apresentados em encontros recentes (em torno de 14 trabalhos), como o Seminário Nacional de Bibliotecas

Universitárias (SNBU) e Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDI), que permeiam dificuldades ou sucessos relativos à implantação de projetos e programas de competência informacional.

Damos publicidade do cronograma de treinamentos na página do Sistema de Bibliotecas da UNIRIO, por meio de *e-mails* dirigidos à comunidade específica da BSEN, na *fan page* que a BSEN mantém no *Facebook*, e tornamos a fazer a comunicação *enviando e-mails* de lembrete próximo às datas de realização dos cursos. Recursos, usualmente, utilizados por todas as bibliotecas e demais instituições que oferecem cursos. Ao enviarmos os certificados por *e-mail*, anexamos os tutoriais correspondentes.

Consideramos adequadas as estratégias adotadas quanto ao *marketing*. Então, o que fazer para ser melhor sucedida a frequência aos treinamentos?

Pelos poucos comentários registrados percebe-se que buscar melhor adequação do ambiente proposto é necessário. A BSEN é uma unidade pequena e não tem laboratório. Os laboratórios das escolas de Enfermagem e Nutrição também são pequenos. O laboratório da Biblioteca Central, localizada no mesmo bairro, mas significando deslocamento de todos, bibliotecárias e usuários, seria um dificultador. Porém, a exigência de um laboratório de informática ou sala mais apropriada não pode ser deixada de lado, conforme as “vozes” abaixo expressam:

Aulas mais práticas com o uso de computadores individuais. (Usuário 1)

[...] o curso seria muito mais claro e dinâmico se os exemplos fossem realizados em tempo real. (Usuário 2)

A visualização (projeção) prejudicou o treinamento e ficou cansativo. Acho que tem que ter aula prática. (Usuário 3)

Sugiro que a aula seja realizada num espaço multimídia com prática. (Usuário 4)

[...] Precisaré vir outra vez para trazer meu notebook e treinar direto. (Usuário 5)

A insuficiência da carga horária definida também é fator a ser revisto:

Precisaria mais 30 minutos para ser excelente. (Usuário 3)

Que seja oferecido este curso duas vezes no semestre. (Usuário 6)

A carga horária poderia ser mais ampliada. (Usuário 7)

Adorei o curso, mas acho que deveria estender mais o tempo. (Usuário 8)

E mesmo a divulgação, que consideramos apropriada, recebeu críticas e sugestões:

[...] acho que poderia haver maior divulgação destes treinamentos. Além de enviar por e-mail e expor no site da UNIRIO, talvez colocar nos murais dos andares da escola e até mesmo no mural da biblioteca. Assim fica até mais fácil para um aluno olhar, se interessar e compartilhar e convidar os colegas. (Usuário 9)

Sugiro maior divulgação dos cursos e confirmação da presença para maior adesão. (Usuário 10)

Os cursos podem ser divulgados de forma mais expositiva. Sugiro que exponham nas páginas que os alunos mais utilizam, como os centros acadêmicos. (Usuário 11)

Porém, houve incentivo e o reconhecimento da utilidade dos treinamentos por parte de vários usuários, o que nos impõem reconfigurar sua estrutura:

O treinamento foi excelente e certamente contribui para que os alunos da graduação exercitem a curiosidade em bases de dados para realizar trabalhos acadêmicos. (Usuário 12)

O treinamento foi muito enriquecedor e irá ajudar muito em minha formação, por isso irei me inscrever nos próximos. (Usuário 10)

Seria interessante pensar em uma disciplina optativa sobre o assunto. (Usuário 13)

Que a biblioteca continue realizando este tipo de trabalho propiciando desta forma um aprimoramento profissional. (Usuário 14)

Uma das possibilidades propostas em discussão com a equipe seria a retomada de treinamentos ligados às disciplinas: já teria o comprometimento de participação de toda a turma, a presença e parceria do docente responsável, homogeneidade de interesses e prováveis dificuldades (os discentes estariam em

nível semelhante, senão quanto às habilidades informacionais/tecnológicas, pelo menos na mesma camada educativa de seu curso), possibilidade de atender alguma demanda específica do grupo.

Outra seria organizar alguma atividade mais intensiva e integrativa, como uma semana de treinamentos para os “calouros”, e na sequência, divulgar o cronograma regular de treinamentos. Enfim, se faz necessário rever estratégias e metas, no espírito das palavras estimuladoras, expressa por um usuário:

*Parabéns pelos treinamentos.
Mãos à obra e vamos pesquisar! (Usuário 15)*

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À guisa de algumas considerações finais é mister reconhecer que muitas bibliotecas universitárias (quicá, a maioria) ainda sofrem com a falta de infraestrutura adequada (falta de equipamentos, acesso insuficiente à internet, restrições orçamentárias, insuficiência de recursos humanos entre outros fatores). No entanto, superar tais dificuldades, sem deixar de lutar pelo compromisso em atingir níveis de boa qualidade nos itens citados, para capacitar os usuários. Relatos de experiências servem não apenas para o compartilhamento das práticas, mas, também, para estimular a necessidade de propor colaboração mais intensiva nas análises, no estímulo à superação das deficiências, a propor novas metodologias e a estimular a ressignificação dos bibliotecários na capacitação para a competência e o letramento informacional dos usuários a que deve atender.

EXPERIENCE WITH USER TRAINING: FAILURES, REFLECTIONS AND PROPOSALS

Abstract

Objective: To identify the problems that hinder the established goals to obtain good results with the training of users and to analyze, through these experiences, the reasons that led to the failure. Methodology: A quantitative and qualitative analysis of the data collected from the evaluations made by the users of the training carried out at the Nursing and Nutrition Sector Library (BSEN) was carried out. Findings: Despite the regular semester schedule of training and its dissemination, and to be considered one of BSEN's priority goals, the results are still small in the face of the proposal developed. Research limitations / implications: The points of failure identified in the study are, in some cases, specific to a unit of the UNIRIO library system. Considerations: Reports of experiences serve not only to share practices, but also to stimulate the need to propose more intensive collaboration in analysis, to encourage the overcoming of deficiencies, to propose new methodologies and to stimulate the re-signification of librarians to provide training for the competence and the informational literacy of the users.

Keywords: *Information literacy. Education of users. Training of users. Competence in information.*

REFERÊNCIAS

- CARDOSO, A. L. M. de S.; MARIANI, A. M. M.; FRANÇA, C. M. Formação de usuários para competência informacional em ambientes virtuais, 2014. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 18., 2014, Belo Horizonte. *Anais...* Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/24509/>>. Acesso em: 12 out. 2017.
- DONWARD, K. User education in academic libraries. *Library Management*, v. 13, n. 3, p.29-38, 1992. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/EUM00000000000842>>. Acesso em: 12 out. 2017.
- FRANÇA, C. M.; PEREIRA, G. Pesquisa-diagnóstico para demanda de capacitação online de usuários do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo. In:

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS. 19., 2016, Salvador.

Anais... Disponível em:

<<http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3259>>. Acesso em: 12 out. 2017.

MARTINEZ-SILVEIRA, M. S.; SAMPAIO, A.
M. F. V.; BOA MORTE, A. A. Avaliação de um
programa para o desenvolvimento de
competência em informação e
instrumentalização para a pesquisa científica em
saúde In: SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 19., 2016,
Salvador. *Anais...* Disponível em:

<<http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3193>>. Acesso em: 12 out. 2017.

MELO, T. M. S. de, PINTO, V. B. Avaliação da
qualidade nos serviços de referência da
Biblioteca Central da UECE In: SEMINÁRIO
NACIONAL DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS. 17., 2012, Gramado.

Anais... Disponível em:

<<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/19179>>. Acesso em: 12 out. 2017.

TRAPIDO, I. Library Discovery Products:
Discovering User Expectations through Failure
Analysis. *Information technology and libraries*,
v. 35, n. 3, p. 9-16, 2016. Disponível em:

<<https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/9190>>. Acesso em: 12 out. 2017.