



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA ÁREA DE SAÚDE: capacitação de
usuários na utilização de serviços de pesquisa online**

por

Anderson dos Santos Guarino

Universidade Federal do Rio de Janeiro - Campus Macaé Prof. Aloísio Teixeira

Projeto apresentado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientador: Me. Leonardo de Souza Melo

Rio de Janeiro, novembro/2012

GUARINO, Anderson dos Santos. **Competência informacional na área de saúde**: capacitação de usuários na utilização de serviços de pesquisa online. 2012. 30 f. Projeto (Especialização em Informação Científica e Tecnológica) – Fundação Oswaldo Cruz, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Rio de Janeiro, 2012.

RESUMO

O presente projeto tem como finalidade desenvolver a capacidade dos estudantes de graduação da disciplina TCC do curso de Farmácia da Universidade Federal do Rio de Janeiro – Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira promovendo a cultura da informação a partir da educação para a competência informacional, observando a familiaridade com os serviços da biblioteca, desenvolvendo ações de marketing e promovendo ações educacionais voltada à construção da competência informacional.

Palavras-chave: Sociedade da informação; Competência informacional; Biblioteca universitária; Tecnologias de informação e comunicação.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	4
2.	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	6
3.	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL.....	10
3.1	Considerações sobre o termo competência.....	10
3.2	Competência informacional.....	11
4.	OBJETIVO.....	14
4.1	Objetivo Geral.....	14
4.2	Objetivo Específico.....	14
5.	UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO.....	15
5.1	Campus da Universidade Federal do Rio de Janeiro – Macaé Professor Aloísio Teixeira.....	15
5.2	Sistema de Bibliotecas e Informação – SIBI.....	16
6.	SERVIÇOS DE PESQUISA	18
7.	APLICAÇÃO.....	23
8.	RESULTADOS ESPERADOS.....	24
9.	REFERÊNCIAS CONSULTADAS.....	26
10.	CRONOGRAMA.....	30

1. INTRODUÇÃO

As novas tecnologias de informação e comunicação impulsionam um movimento nas universidades, em direção ao constante desafio da atualização pedagógica, didática, de infraestrutura tecnológica e de ambientação informacional. O emprego destas novas tecnologias nas bibliotecas universitárias, quando otimizado tem potencial para tornar os usuários mais autônomos em relação à busca de informação.

A atuação da biblioteca universitária deve estar vinculada às políticas da instituição para suprir as demandas informacionais dos cursos oferecidos, apresentando um acervo selecionado e atualizado sobre diversas áreas do conhecimento, compatíveis ao programa de ensino, pesquisa e extensão. O bibliotecário por sua vez, deve atuar como um mediador, orientando os estudantes nos caminhos da investigação e da pesquisa atendendo de forma ativa as dúvidas referentes às suas necessidades de informação.

Nesta perspectiva, a ideia de competência informacional se faz pertinente e se relaciona às habilidades de se lidar com as tecnologias da informação e suas ferramentas específicas. Educar para a sociedade da informação é um dos grandes desafios para o profissional da informação e um passo importante para formação da cultura informacional na sociedade e, eventualmente, da inteligência coletiva.

O presente projeto se apropria desta discussão para propor uma intervenção na Biblioteca da Universidade Federal do Rio de Janeiro - Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira, voltada para alunos matriculados na disciplina TCC do curso de Graduação em Farmácia. O espaço privilegiado de observação, ocupado pelo bibliotecário enquanto profissional da Biblioteca da UFRJ – Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira tem apontado uma dificuldade

bastante acentuada por parte dos usuários com relação à sua interação com os serviços oferecidos pela instituição. Pretende-se discutir aqui uma proposta de investigação das competências dos usuários, bem como a aplicação de um plano de marketing e ações promotoras de competência informacional, que possam contribuir para melhorar o desempenho da biblioteca, numa perspectiva de aprimoramento e intensificação do relacionamento com o usuário, otimizando os recursos disponíveis.

Pretende-se então, discutir aqui uma proposta de investigação das competências dos usuários, bem como a aplicação de um plano de ações, que na perspectiva da competência informacional, que possam contribuir para que a biblioteca possa atuar no aprimoramento e na intensificação do relacionamento com o usuário, otimizando os recursos disponíveis e propondo uma cultura da informação a partir da educação para a competência informacional.

2. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação se manifesta no Século XX em meio a grandes transformações na economia, nas dinâmicas e na importância de diversas profissões, impulsionadas sobretudo, por expressivas mudanças na produção de conteúdo e nas estratégias de disseminação da informação como fontes de produtividade e crescimento. Morigi e Pavan (2004) destacam neste contexto, o fato das tecnologias de informação e comunicação operarem como forças propulsoras, modelando as relações sociais, econômicas e políticas, originando um tipo de sociedade diferente. A sua aplicação transforma-se em fonte do crescimento econômico e o acesso à informação torna-se potência de atuação frente a muitos problemas dos países menos desenvolvidos.

Nesta perspectiva, a década de 90, em especial, consolidou uma nova ordem social voltada para a mundialização dos mercados, onde Castells (2000) localiza a informação como matéria-prima: as tecnologias se desenvolvem para permitir o homem atuar sobre a informação propriamente dita, ao contrário do passado quando o objetivo dominante era utilizar informação para agir sobre as tecnologias, criando implementos novos ou adaptando-os a novos usos.

O uso das chamadas novas tecnologias de informação e comunicação é cada vez mais intensivo: assistir televisão, falar ao telefone, movimentar a conta no terminal bancário, verificar multas de trânsito, baixar músicas e trocar mensagens com pessoas no outro lado do planeta são atividades amplamente desempenhadas por grande parte da população, num contexto, onde a Internet é o símbolo maior desta tendência, provendo acesso imediato a uma quantidade gigantesca de informação, propiciando tanto o registro quanto a transferência da informação, fornecendo ainda novas perspectivas não apenas nas relações pessoais, mas também na criação, disseminação e uso da informação científica e tecnológica.

Desde a criação das primeiras sociedades científicas, no Século XVII, o periódico científico sempre foi tido como o principal veículo de comunicação da ciência, sendo portanto a mais respeitada fonte de informação científica e tecnológica. Tradicionalmente publicado em papel, a evolução tecnológica das últimas décadas, trouxe primeiramente as bases de dados científicas, que arrolam um grande número de periódicos de uma ou de várias áreas do conhecimento e trouxe posteriormente a novidade do periódico eletrônico. Boa parte dos periódicos científicos hoje em dia, possui versões eletrônicas, sendo que há ainda periódicos que aboliram completamente suas versões em papel.

Versões eletrônicas dos periódicos científicos impressos, bem como periódicos científicos exclusivamente eletrônicos, são cada vez mais comuns na grande rede, cópias fiéis, espelhos ou não, do formato em papel, proporcionando o aumento da visibilidade da ciência e ampliando a audiência. O mundo acadêmico e o conhecimento científico legitimado pelo sistema formal de comunicação da ciência, cuja expressão máxima é o periódico científico, passam a conviver com uma forma de comunicação e informação diferente que extrapola o convencional, rompendo fronteiras “re-conhecidas”, ampliando a audiência e alcançando outros públicos, atingindo a audiência da alçada da divulgação científica, fazendo uma grande interseção com públicos não especializados. (Valério; Pinheiro, 2008)

Nos tempos atuais, a informação científica mantém sua posição como insumo básico para o desenvolvimento científico e tecnológico. Neste novo contexto de tecnologias de informação, entretanto, pesquisadores, professores e alunos de instituições de ensino superior, têm acelerada a divulgação e a troca de informação científica, através, por exemplo, da utilização de correio eletrônico, lista de discussão, redes sociais e mensagens via celular.

O atual grande volume de publicações online torna necessária a criação de habilidades específicas para uma eficiente interação com este ambiente digital. Capacitar a comunidade acadêmica no uso dos recursos informacionais disponíveis, emerge como potência de ação, implicando a necessidade de auxílio e apoio ao processo educacional referente a este novo panorama.

A explosão de ofertas de fontes de informação em meio eletrônico têm sido um grande desafio para as unidades de informação acadêmicas, que vai da diminuição da oferta de recursos impressos à capacitação da comunidade acadêmica no uso adequado desses novos recursos. - uma vez que estas tecnologias permitem o acesso à informação científica e tecnológica de maneira mais rápida. (Ferreira, Lima, Vicentini, 2011)

As novas tecnologias de informação e comunicação também podem transformar em parte a forma como as universidades desempenham sua missão de ensino, pesquisa e extensão. Em especial, a biblioteca universitária, observando as políticas da instituição, deve suprir as demandas informacionais dos cursos oferecidos, apresentando um acervo selecionado e atualizado e servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão. Utilizando técnicas e processo de automação, esta instituição tem então dado um tratamento novo e diferenciado em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação.

O profissional bibliotecário neste contexto pode atuar como um orientador nos caminhos da busca e da pesquisa bibliográfica, tendo em vista que com as novas tecnologias de informação, os usuários das bibliotecas universitárias têm uma possibilidade de se tornarem mais autônomos em relação à busca e recuperação da informação. O bibliotecário, portanto, deve ter potencial para contribuir na mediação de uma relação entre o usuário e as novas tecnologias,

envolvendo uma ação de interferência que propicia a apropriação da informação que satisfaça uma necessidade informacional, situação onde Dudziak (2003) infere que a mediação de aprendizado é definida em quatro conceitos:

Intencionalidade: que ocorre quando o bibliotecário educador direciona a interação e o aprendizado;

Reciprocidade: quando o bibliotecário está envolvido em um processo de aprendizado, ambos aprendem;

Significado: quando a experiência é significativa para ambos;

Transcendência: quando a experiência vai além da situação de aprendizagem, é extrapolada para a vida do aprendiz.

3. COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

3.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O TERMO COMPETÊNCIA

A ideia da competência é pensada como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. (Fleury & Fleury, 2001). Competências, por tanto, podem ser entendidas como aptidões individuais que cada indivíduo possui ou desenvolve para realizar algum trabalho ou alguma atividade.

Para Miranda (2004 apud Gianfaldoni, 1999, p. 6), as competências podem ser abordadas em diferentes níveis:

Competências individuais: referem-se às aptidões observáveis em coletivos de trabalho restrito, podendo ser definida também como habilidades e atitudes que cada indivíduo possui.

Competências organizacionais: são os processos que permitem combinar aptidões, sistemas ativos e valores, proporcionando vantagem competitiva.

Competências – chaves: representam a aprendizagem coletiva da organização, especialmente sobre como coordenar diversas habilidades produtivas e integra múltiplas correntes de tecnologia.

Essas tipologias são mais utilizadas e estão relacionadas a métodos, processos para conduzir uma atividade específica e habilidades de utilizar ferramentas, os comportamentos humanos e os processos interpessoais, a

empatia e a sensibilidade social, a habilidade de comunicação, a capacidade de cooperação, a capacidade analítica, a criatividade, a eficiência em resolver problemas e a habilidade de reconhecer oportunidade ou problemas potenciais.

3.2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

O movimento em torno do tema competência informacional teve suas origens nos discursos dos bibliotecários americanos na década de 1970, quando surgiu pela primeira vez a expressão *information literacy*, caracterizando-se por um contexto de admissão do qual o acesso à informação é essencial à sociedade. As décadas seguintes 1980 e 1990 foram fortemente influenciadas pelas novas tecnologias de informação que começavam a alterar os sistemas de informação e as bibliotecas. O uso das novas tecnologias de informação e comunicação exigiram uma aceleração do processo de educação do usuário para o uso eficaz de novas ferramentas para a busca de informação.

De acordo com Dudziak (2011) competência informacional é definida como resultado da mobilização de um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e recursos direcionados à ação que:

- Percebe e reconhece a necessidade da informação e da atualização constante;
- Identifica e define a informação necessária para a resolução de problemas, preenchimento de lacunas informacionais e tomada de decisões;
- Busca e acha a informação em diferentes ferramentas e fontes informacionais;

- Analisa e interpreta, avalia e organiza a informação pertinente e relevante, observando sua origem, autoria e confiabilidade;
- Avalia o impacto da informação, age eticamente e respeita os direitos autorais;
- Sabe como apresentar e comunicar a informação produzida a partir de seus conhecimentos e do aprendizado, utilizando os melhores meios, de acordo com seus objetivos;
- Preserva a informação, registrando-a e arquivando-a de modo adequado;
- Reusa a informação em outras situações, agregando novas informações e conhecimentos, repetindo o ciclo.

As competências estão relacionadas aos métodos de aprendizagem e técnicas desenvolvidas pelos processos, utilizadas com a aplicação de ferramentas e operações de equipamentos nas diversas fases do ciclo informacional e às habilidades de lidar com as tecnologias da informação e suas ferramentas específicas, preparando os indivíduos para tirarem vantagem das oportunidades inerentes à sociedade da informação. Essas competências técnicas são desenhadas para conduzir uma atividade específica, relaciona-se com o desempenho podendo ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento.

Para embasar esta discussão, Dudziak (2003) destaca a importância de um documento elaborado pela American Library Association: *Presential Committe on information literacy: Final Report*, que diz:

“Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela”. (American Library Association – Presidential Committee on information literacy, 1989, p.1)

As recomendações ressaltam a importância da competência informacional para indivíduos, trabalhadores e cidadãos, concentrando-se na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre a sala de aula e a biblioteca. Miranda (2004) aponta que o desenvolvimento de competência informacional pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional no tocante às tarefas ligada à informação.

Uma das características da competência informacional, segundo Dudziak (2003) é o aprendizado contínuo, que envolve informação, conhecimento e inteligência, incorporando um conjunto de habilidades e valores pessoais e sociais, permeando qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões. Um indivíduo competente em informação é capaz de reconhecer quando uma informação é necessária, visto que competência informacional é um conjunto de habilidades para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação.

O intenso volume de publicações online e a facilidade no acesso à Internet têm reafirmado o papel do bibliotecário no auxílio e apoio ao processo de como acessar e fazer uso da informação, o que implica diretamente na discussão sobre a capacitação da comunidade usuária no uso dos recursos informacionais disponíveis, criando uma condição de autonomia dos usuários em relação à busca e a recuperação da informação, implicando diretamente no trabalho educativo.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL:

- Desenvolver um programa de capacitação voltado para os estudantes de graduação promovendo a cultura da informação a partir da educação para a competência informacional.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Observar a familiaridade dos usuários com os serviços informacionais da biblioteca;
2. Promover ações educacionais voltadas à construção da competência informacional.

5. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

A Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) foi criada no dia sete de setembro de 1920, com o nome de Universidade do Rio de Janeiro. Em 1937, a instituição se reorganizou, mudando sua denominação para Universidade do Brasil. A atual denominação lhe foi conferida em 1965.

A Universidade do Rio de Janeiro constituiu-se pela reunião da Faculdade de Medicina, a Escola Politécnica e a Faculdade de Direito, sendo esta última resultante da união de duas outras escolas livres que existiam. A UFRJ tem como seus objetivos estratégicos proporcionar à sociedade brasileira os meios para dominar, ampliar, cultivar, aplicar e difundir o patrimônio universal do saber humano, capacitando todos os seus integrantes para atuar como força transformadora. (UNIVERSIDADE..., 2012)

5.1 CAMPUS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – MACAÉ PROFESSOR ALOÍSIO TEIXEIRA

Na década de 1980, pesquisadores do Instituto de Biologia da UFRJ começaram atividades científicas nas lagoas costeiras de Macaé. Este trabalho culminou na institucionalização do Núcleo de Pesquisas em Ecologia e Desenvolvimento Socioambiental. Propiciou-se, com isto, a criação do curso de Licenciatura em Ciências Biológicas, o primeiro curso de graduação da UFRJ fora da sede no Rio de Janeiro. Neste processo, o Instituto de Química, a Faculdade de Farmácia, a Escola de Enfermagem Anna Nery, a Faculdade de Medicina, o Instituto de Nutrição e a Politécnica de Engenharia motivaram-se a criar cursos de graduação em Macaé, consolidando o Polo Universitário da UFRJ-Macaé. Em maio de 2011, o Conselho Universitário aprovou a institucionalização do Campus UFRJ-Macaé com suas Normas e, em

novembro, teve-se a primeira consulta à comunidade acadêmica para a escolha da Direção do Campus.

O Campus da UFRJ interiorizado na região dos Lagos do Estado do Rio de Janeiro constitui uma estrutura integrada e não departamental, e a parceria com a Prefeitura Municipal de Macaé. Dessa forma, estabelece-se no Norte Fluminense o tripé Ensino-Pesquisa-Extensão. (UNIVERSIDADE..., 2012b)

5.2 SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO – SiBi

O Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro – SiBi, implantado em 1989, é composto por 60 unidades de informação, sendo 57 bibliotecas e três arquivos documentais, aberto para consulta do público em geral. Além disso, o SiBi hospeda e divulga quatro bibliotecas virtuais. A atuação do SiBi é pautada pelos seguintes objetivos:

1. Integrar suas unidades de informação à política educacional e administrativa da universidade;
2. Dar suporte aos programas de ensino, pesquisa e educação;
3. Estimular a colaboração técnico-científica, literária e artística entre os pesquisadores;
4. Desenvolver serviços e produtos que atendam as exigências de relevância e rapidez;
5. Definir as políticas de tratamento da informação.

Os acervos das 60 unidades de informação que compõem o SiBi estão reunidos em uma base bibliográfica chamada Minerva – <http://www.minerva.ufrj.br> - , catálogo coletivo virtual para consulta remota. A base também está sendo utilizada, de forma crescente, para registrar e divulgar o conteúdo de acervos importantes de outras unidades de informação da

UFRJ, tais como arquivos, coleções especializadas e museus.
(UNIVERSIDADE..., 2012c)

6. SERVIÇOS DE PESQUISA

A biblioteca da UFRJ/Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira oferece aos seus usuários os seguintes serviços: fontes e bases de dados disponibilizadas ou assinadas pelo Sibi:

- **Base Minerva:** Sistema integrado de busca aos acervos das bibliotecas e Centros de Documentação da UFRJ. Incluem, livros, arquivos multimídia, teses e dissertações, periódicos, partituras, material museológico e demais documentos.

- **Portal Capes:** O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Ele conta com um acervo de milhares de textos e conteúdos audiovisuais, bem como centenas de bases de dados de publicações científicas e patentes.

- **Portal de periódicos da UFRJ:** O Portal de Periódicos da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), idealizado e desenvolvido pelo Sibi, tem o objetivo de identificar, reunir e divulgar os periódicos correntes, eletrônicos e impressos, editados na UFRJ em seus diversos campos de atuação.

- **Memória Institucional da UFRJ:** Fonte de informação dos acervos documentais escritos, iconográficos, cartográficos, arquitetônicos, artísticos e orais que representam a história e a memória da UFRJ. Podem ser encontradas fotografias, obras de

artes, trechos de discursos dos antigos reitores, decretos, entre outras fontes históricas. Encontram-se, ainda, informações sobre os cursos, a História da UFRJ, o áudio e os livros da série de Seminários "Memória, Documentação e Pesquisa".

- **Up To Date:** Fonte de informação criada para dar respostas práticas e concisas para as questões relacionadas à prática médica.

- **JSTOR:** Nascida a partir da Mellon Foundation, uma organização sem fins lucrativos, a JSTOR, é uma base que disponibiliza periódicos acadêmicos e textos completos subdivididos em diversas categorias.

- **Scifinder:** Conjunto de seis bases de dados, constantes do Portal CAPES de periódicos. Esta ferramenta foi desenvolvida pela Chemical Abstracts Service- CAS para uso de pesquisadores nas áreas de ciências da vida e ciências dos materiais cobrindo assuntos ligados à química, física, biologia, engenharia, medicina, agricultura, alimentos, materiais, microbiologia, farmácia, têxteis, tecnologia nuclear e geologia.

- **Word Politics Reviews – WPR:** Acesso eletrônico à publicações diárias, internacionais em Ciências Políticas e Relações Internacionais. É um conjunto completo de ferramentas que possibilitam a busca de tópicos individuais em diferentes fontes internacionais de notícias. Os artigos originais são escritos por mais de 400 colaboradores e especialistas ao redor do mundo do jornalismo, organizações de investigação do governo, organizações de pesquisas, universidades e outros.

- **Livros Eletrônicos Springerlink:** É um banco de dados de texto completo integrado por e-books, artigos e jornais publicados pela editora acadêmica Springer.

- **Livros Eletrônicos Atheneu:** A Editora disponibiliza os livros eletrônicos, na área de saúde, adquiridos pela UFRJ.

- **Livros Eletrônicos Elsevier:** Renomada editora científica com mais de 400 anos de tradição em publicação de conteúdo técnico, médico e científico – oferece aos seus usuários mais de 12 mil livros eletrônicos, que cobrem 23 disciplinas, através da base SciVerse ScienceDirect.

- **Palgrave CONNECT:** O e-book plataforma Palgrave Connect oferece às bibliotecas uma forma flexível para aumentar e criar sua coleção de livros eletrônicos. Mais de 7.500 livros Palgrave Macmillan estão disponíveis em 11 áreas temáticas (Economia e finanças, Política, História, Literatura e Artes, Administração, EEstudos sociais e Cultura, Línguas e Linguística, Religião e Filosofia) e coleções organizadas por ano de publicação e por assunto.

- **Nature Chemistry:** Desde o seu lançamento em 2009 que a Nature Chemistry tem se dedicado a publicar os artigos de maior qualidade que descrevem a pesquisa mais significativa e atual em todas as áreas da química.

- **Polymer Journal:** Promove a investigação de todos os aspectos da ciência dos polímeros de qualquer lugar do mundo e tem

como objetivo fornecer uma plataforma integrada para auxiliar o avanço da ciência dos polímeros e relacionadas.

A facilidade no acesso à internet e as publicações científicas tem reafirmado o papel da biblioteca no auxílio e apoio ao processo educacional, ou seja, como acessar e fazer uso da informação, o que implica diretamente no trabalho educativo, capacitando a comunidade usuária quanto ao uso dos recursos informacionais disponíveis para eles.

Posto isso, cada vez mais programas de divulgação e treinamento são fundamentais para otimizar o uso das TICs, não só para facilitar o acesso ao manancial de informações disponibilizadas pela Internet, mas, sobretudo, para tornar os indivíduos competentes em informação. A função da biblioteca, juntamente com seus profissionais, é de criar novas formas de mediação, no sentido de orientar e estimular as competências dos usuários na identificação de seus problemas/necessidades de informação, no acesso, na avaliação e no uso das informações disponíveis na Internet. (LOPES; SILVA, 2007, p. 37).

A necessidade de desenvolver habilidades interpessoais e de comunicação, são consideradas importantes em função da relevância do saber como conhecer o comportamento dos usuários em relação à busca e uso da informação. Marketing em biblioteca exige essas habilidades, e uma atitude que integra as iniciativas da biblioteca, e o reconhecimento de que a organização é responsável por auxiliar seus usuários a sanarem suas necessidades informacionais.

A adoção de uma ação de marketing para os serviços oferecidos pela biblioteca contribuirá para melhorar o seu desempenho no aprimoramento e intensificação do relacionamento com o usuário, valorizando o interesse pela satisfação, ajustando os produtos e serviços às necessidades informacionais dos usuários, criando maior estímulo à utilização dos serviços e a procura pelos

produtos de informação oferecidos e atraindo um número maior de usuários e uma divulgação dos recursos informacionais que a unidade de informação dispõe. A aplicação de marketing pode ser uma solução para otimizar os recursos disponíveis alcançando os objetivos e resultados desejados.

Os usuários, embora se percebam aptos à busca de informações na Internet, necessitam desenvolver habilidades específicas para filtrarem suas buscas e absorverem o que é realmente importante, a função dos bibliotecários é de criar novas formas de mediação, no sentido de orientar e estimulá-los na identificação de seus problemas/necessidades de informação, no acesso, na avaliação e no uso das informações disponíveis na web.

7. APLICAÇÃO

Para alcançar os objetivos propostos neste trabalho, estão previstas as seguintes etapas:

1 – Por meio de uma reunião com a equipe da biblioteca, será elaborada uma metodologia de observação sistemática do comportamento de busca dos usuários da Biblioteca.

2 – Elaboração de um questionário semi-aberto para identificar potencialidades e dificuldades em relação à serviços específicos disponibilizados pela Biblioteca.

3 – Tabulação e análise do questionário.

4 – Planejamento de ações educativas, tais como: palestras, treinamentos e cursos, abordando desde aspectos mais generalistas com relação à busca de informação científica e qualidade da informação, até aspectos específicos de uma ferramenta em especial, menos conhecida, ou com maior grau de dificuldade de utilização por parte dos usuários, apontado pela observação sistemática e pelo questionário.

8. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se, ao final do projeto, sejam conhecidas as competências dos alunos da disciplina TCC, do curso de Farmácia usuários com relação ao uso dos serviços oferecidos pela Biblioteca da UFRJ/Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira e baseado nestas, seja desenvolvido um programa permanente de observação sistemática e treinamento dos usuários, através de programas promotores de competência informacional. Com isso, os estudantes de graduação da área de saúde usuários da Biblioteca da UFRJ/ Campus Macaé Professor Aloísio poderão aplicar estes novos conhecimentos na solução de seus problemas de pesquisa.

O desenvolvimento de um serviço de referência especializado pode ainda contribuir para otimizar a relação do usuário com os serviços de informação oferecidos, bem como a elaboração de guias, tutoriais e “perguntas frequentes”.

Os treinamentos poderão ser individuais ou em grupos, a fim de suprir as exigências informacionais da “disciplina TCC” do curso de Farmácia. A oferta destes treinamentos poderá ser realizada no horário de atendimento ao público, de segunda-feira a sexta-feira.

Os treinamentos poderão ser ofertados no “Espaço Virtual” da Biblioteca, os bibliotecários se intercalariam para ministrar os treinamentos, a divulgação se dará através do envio de e-mails, redes sociais, comunicação interna para os professores e avisos no site do Campus.

Com os treinamentos pretende-se, portanto, reafirmar o papel e a importância da biblioteca no contexto acadêmico, cumprir com as metas propostas na

ementa e no projeto pedagógico da “disciplina” TCC do curso de Farmácia, e aproximar cada vez mais os usuários da biblioteca.

9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. v. 2, n.1, 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/17/39>>. Acesso em: 19 out. 2012.

AMARAL, S. A. Marketing e desafio profissional em unidade de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/452/411>> Acesso em: 10 out. 2012.

_____. O profissional da informação e as técnicas de marketing. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 23/24, n. 2, 1999/2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12290>> Acesso em: 13 out. 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **A progress report on information literacy**: an update on the American Library Association Presential Committee on Information Literacy: Final Report. [S. I.], 1998. Disponível em: <<http://www.infolit.org/documents/progress.html>>. Acesso em: 26 out. 2012.

AMORIM, I. R.; AMARAL, R. M. Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/922>> Acesso em: 09 out. 2012.

BRITO, L. J. et al. Competências do profissional da informação em saúde. In: DUARTE, Zeni; FARIAS, Lúcio (Org.). **A medicina na era da informação**. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 365-373. Disponível em: <<http://www.edufba.ufba.br/2010/02/publicacao-da-edufba-abordara-medicina-e-ciencia-da-informacao/>> Acesso em: 14 out. 2012.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>> Acesso em: 09 out. 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed., Paz e Terra: São Paulo, 2002. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1)

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: < <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17>> Acesso em: 17 out. 2012.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.29, n.1, 2000. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>> Acesso em: 15 out. 2012.

DUDZIAK, E.B. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Revista Prisma.Com**, n.13, 2011. Disponível em: < <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/793>> Acesso em: 9 out. 2012.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e pratica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, 2003. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003> Acesso em: 10 out. 2012

FERREIRA, D. T.; LIMA, G. M.; VICENTINI, R. A. B. O programa de acesso à informação eletrônica (PAI-e): promovendo o uso das fontes de informação eletrônica na Universidade Federal de Campinas. **Percursos**, Florianópolis, v. 12, n. 02, p. 136 a 147, jul/dez. 2011 Disponível em: < <http://periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2303/1808>> Acesso em: 30 ago. 2012.

FLEURY, M. T.; L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v.. 5, n. esp., 2001. Disponível: em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552001000500010&script=sci_arttext> acesso em: 21 out. 2012.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. A internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, 2007. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000300003>. Acesso em: 26 out. 2012.

MELO, A.N.C.; ARAÚJO, E. A. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200012> Acesso em: 10 out. 2012.

MINERVA: Sistema de Documentação da UFRJ. Disponível em: <<http://www.minerva.ufrj.br>> Acesso em: 27 out. 2012.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>> Acesso em: 07 out. 2012.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologia de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>> Acesso em: 10 out. 2012.

OLIVEIRA, S. M. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 14, n. 2, 1985. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1439>> Acesso em: 12 out. 2012.

SILVA, Helena. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania, **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>> Acesso em: 12 out. 2012.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br>> Acesso em: 20 ago. 2012.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JUNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>> Acesso em: 1 out. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Homepage institucional**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012. Disponível em: <<http://www.ufrj.br>> Acesso em: 29 ago. 2012.

_____. Campus Macaé Professor Aloísio Teixeira. **Homepage institucional**. Macaé: UFRJ/Campus Macaé, 2012 (b). Disponível em: <<http://www.macaee.ufrj.br>> Acesso em: 29 ago. 2012.

_____. **Minerva**: Sistema de Documentação da UFRJ. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012. Disponível em: <<http://www.minerva.ufrj.br>> Acesso em: 27 out. 2012.

_____. **Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012 (c). Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br>> Acesso em: 20 ago. 2012.

VALÉRIO, P. M.; PINHEIRO, L. V. R. Da comunicação científica à divulgação. **Transinformação**, Campinas, v, 20, n.2, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.puc.edu.br/ser/index.php/transinfo/article/view/532/512>> Acesso em: 30 set. 2013.

10. CRONOGRAMA

ATIVIDADES	BIMESTRE					
	1	2	3	4	5	6
Revisão bibliográfica	X		X			
Planejamento estratégico do programa de investigação das competências do usuário	X		X			
Investigação das competências		X		X		
Análise dos resultados da investigação e planejamento das ações de marketing e competência informacional		X	X	X	X	
Aplicação dos programas de marketing e de competência informacional			X	X	X	X