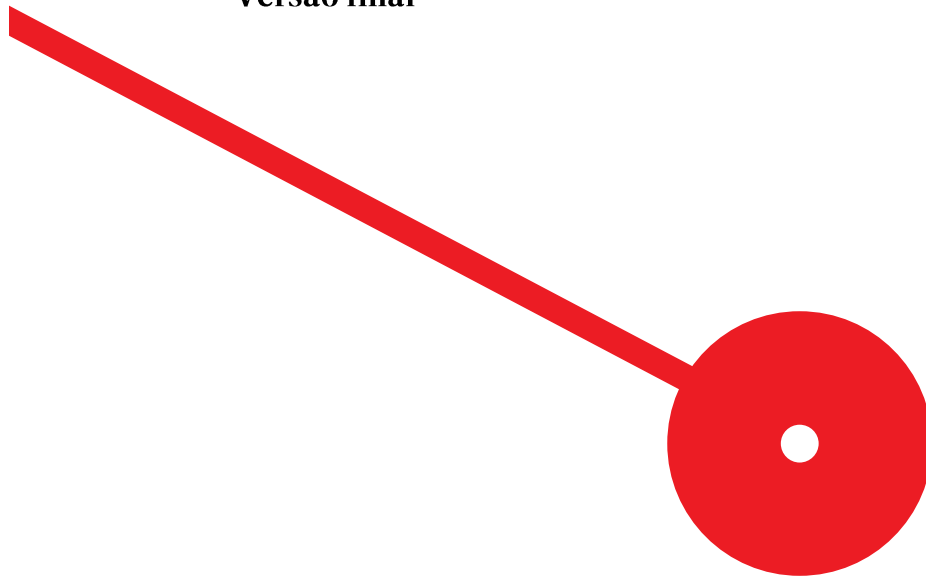




Literacia da Informação e os Serviços de Informação no Ensino Superior: o caso da Faculdade de Economia da Universidade do Porto

Maria Paulina Ramos Preto

Versão final





Literacia da Informação e os Serviços de Informação no Ensino Superior: o caso da Faculdade de Economia da Universidade do Porto

Maria Paulina Ramos Preto

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Informação Empresarial sob orientação de Professora Maria Inês Peixoto Braga



Resumo:

No ensino superior a aprendizagem é flexível e estrutural, a nível pedagógico são utilizados métodos e técnicas que estimulam novas formas de estudo onde as competências em literacia da informação assumem um papel determinante. As rápidas mudanças na sociedade, a produção desmedida de informação, a evolução galopante das tecnologias são desafiantes para os serviços de informação e exigem destes respostas e adaptações constantes.

Os serviços deparam-se com constrangimentos que tentam colmatar inventando e reinventando formas para se manterem vivos no seio das organizações e responderem às exigências dos utilizadores. Os profissionais de informação desdobram-se em diferentes funções, desenvolvem novas competências e adaptam-se à nova era da informação, onde a informação digital impera e se propaga à escala mundial por comunicações rápidas e meios tecnológicos sofisticados. Numa realidade em mudanças, urge avaliar se os serviços estão, no domínio da literacia da informação, a desenvolver atividades que enriquecem a comunidade e a comunicar eficazmente.

O propósito deste trabalho é aferir em que medida os serviços de informação contribuem para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências em literacia da informação no ensino superior. O trabalho é desenvolvido com abordagem quantitativa e qualitativa, na forma de estudo de caso numa realidade observável na Faculdade de Economia da Universidade do Porto e utiliza como técnicas de recolha de dados questionários e entrevistas.

Os resultados dos questionários e entrevistas revelam desconhecimento de parte da comunidade académica de atividades desenvolvidas pela biblioteca bem como os recursos que esta disponibiliza e verifica-se uma baixa participação nas ações de formação para a literacia da informação. Detetam-se lacunas ao nível das competências de literacia de informação em matérias relevantes como pesquisa bibliográfica e ética informacional. Neste contexto são apresentadas perspetivas futuras de forma a minorar e combater as falhas identificadas nomeadamente a nível do planeamento da formação e marketing.

Palavras chave: literacia da informação; serviços de informação; ensino superior; estudantes; marketing em bibliotecas

Abstract:

In higher education the process of learning is flexible and structural. At a pedagogical level, methods and techniques are used to stimulate new forms of study where information literacy competences play a decisive role. The rapid changes in society, the unrestrained production of information, the galloping evolution of technologies are challenging for the information services and demand from them constant answers and adaptations.

Services are faced with constraints that they try to overcome by inventing and reinventing ways to stay alive within organisations and to respond to users' demands. Information professionals are taking on different roles, developing skills and adapting to the new information age, where digital information reigns and is spread worldwide by rapid communications and sophisticated technological means. In a changing reality, it is urgent to assess whether services are, in the field of information literacy, developing activities that enrich the community and communicate effectively.

The purpose of this master thesis is to assess to what extent information services contribute to the development and improvement of information literacy skills in higher education. The work is developed with a quantitative and qualitative approach, in the form of a case study in an observable reality at the Faculty of Economics of the University of Porto and uses surveys and interviews as data collection techniques.

The results of the surveys and interviews reveal that the academic community is not aware of the activities developed by the library and the resources it provides and that there is a low participation in information literacy training activities. Gaps in information literacy skills are detected in relevant areas such as bibliographic research and information ethics. In this context, future perspectives are presented in order to mitigate and combat the shortcomings identified, namely at the level of training planning and marketing.

Key words: information literacy; information services; higher education; students; marketing in libraries

Agradecimentos:

Esta dissertação de mestrado é o resultado de muita dedicação e horas de trabalho só possível com o estímulo e confiança de algumas pessoas a quem deixo os meus sinceros agradecimentos.

Especialmente à minha orientadora, a Professora Inês Braga, por acreditar sempre em mim, agradeço todo o conhecimento transmitido, o incentivo constante, o empenho inexcedível, a dedicação e entusiasmo constantes que me contagiavam em cada reunião e em cada conversa.

Ao Professor José Varejão, Diretor da Faculdade de Economia da Universidade do Porto e ao Professor Pedro Gil, Diretor do Serviço de Documentação e Informação, por acolherem o desenvolvimento do trabalho na Faculdade.

Ao Professor Luis Rodrigues, Diretor do Mestrado em Informação Empresarial, sempre disponível para apoiar e a todos os docentes deste Curso de Mestrado pelos seus ensinamentos.

Às minhas filhas, a Marta e a Carolina, que são o meu bem mais precioso, estou grata pelo apoio, pelo espicaçar, por nunca me deixaram baixar os braços e pelas palavras de incentivo em cada momento menos bom.

Aos meus pais, que são o meu pilar e modelo de coragem, às minhas irmãs, irmão e demais família agradeço os conselhos preciosos e o apoio incondicional.

Ao Pedro, pelo amor, companheirismo, incentivo, compreensão e apoio nas minhas decisões.

Às minhas amigas, Leonor e Odete, com quem partilhei ideias, por estarem sempre ao meu lado e pela sua generosidade e amizade.

Às colegas do SDI, juntas muitas horas no dia a dia, pelo profissionalismo, companheirismo, apoio e ajuda indispensáveis.

Por fim, o meu profundo agradecimento a todos que de uma forma ou outra, contribuíram para a concretização deste trabalho.

Lista de Siglas:

ACRL	Association of College & Research Libraries
ALA	American Library Association
APBAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
BES	Bibliotecas de Ensino Superior
CI	Ciência da Informação
CILIP	Chartered Institute of Library and Information Professionals
ECIA	European Council of Information Association
ES	Ensino Superior
FEP	Faculdade de Economia da Universidade do Porto
FEUP	Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
ISCAP	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
LI	Literacia de Informação
MIE	Mestrado em Informação Empresarial
MOOC	Massive Online Open Courses
RCAAP	Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal
SDI	Serviço de Documentação e Informação
SI	Serviços de Informação
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	5
1.1 Literacia da Informação	6
1.1.1 A Literacia e a sua abrangência	6
1.1.2 Literacia da Informação e Ciência da Informação.....	8
1.1.3 A Literacia da Informação no Ensino Superior	10
1.2 Serviços de Informação	13
1.2.1 As competências dos profissionais de informação	14
1.2.2 As valências dos Serviços de Informação: Formação de utilizadores.....	16
1.2.3 Recursos e práticas para o desenvolvimento da Literacia da Informação	19
1.3 Marketing nos Serviços de Informação	20
1.3.1 Os Serviços de Informação e a sua presença digital.....	21
1.3.2 Visibilidade da Literacia da Informação e a importância da sua promoção.....	24
CAPÍTULO II – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	27
2.1 Metodologia: estudo de caso	27
2.2 Técnicas de recolha de dados: questionários e entrevistas	29
2.2.1 Questionário aos estudantes.....	29
2.2.2 Questionário aos coordenadores de cursos.....	30
2.2.3 Entrevistas ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico	30
2.3 Caracterização da instituição	30
CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	37
3.1 Caracterização da amostra.....	37

3.1.1	Amostra dos estudantes	37
3.1.2	Amostra dos docentes	39
3.2	Apresentação de resultados	40
3.2.1	Questionário aplicado aos estudantes	40
3.2.1	Questionário aplicado aos docentes (coordenadores de curso)	50
3.2.3	Entrevistas aplicadas ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico	56
3.3	Discussão dos resultados	56
CONCLUSÃO.....		61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		65
ANEXOS		71
Anexo A – Organograma da FEP		72
Anexo B – Autorização do estudo de caso na FEP (correspondência)		74
APÊNDICES		75
Apêndice A – Questionários aos estudantes		76
Apêndice B – Email enviado aos estudantes		83
Apêndice C – Questionários aos coordenadores de curso		84
Apêndice D – Email enviado aos coordenadores de curso		91
Apêndice E – Guião da entrevista ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico		92
Apêndice F – Transcrição da Entrevista ao Diretor e Presidente do Conselho Científico ..		94
Apêndice G – Transcrição da Entrevista ao Presidente do Conselho Pedagógico		98

Índice de Figuras

<i>Figura 1 – Faculdade de Economia da Universidade do Porto</i>	<i>32</i>
<i>Figura 2 – Mapa de ações de formação da biblioteca em outubro de 2021.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 3 - Ações de formação da biblioteca entre 2017/2018 e 2021/2022.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 4 – Avaliação das ações de formação da biblioteca em outubro de 2021</i>	<i>35</i>
<i>Figura 5 - Utilização dos tutoriais – vídeos curtos do catálogo (versão PT).....</i>	<i>36</i>

Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1 – Estudantes inquiridos por idade e sexo</i>	38
<i>Gráfico 2 – Ciclo de estudos que os estudantes frequentam</i>	38
<i>Gráfico 3 – Tempo de coordenação dos cursos pelos docentes</i>	39
<i>Gráfico 4 - Grau de familiaridade com a palavra literacia (P4)</i>	40
<i>Gráfico 5 – Concordância com o conceito de Literacia da Informação segundo a IFLA, 2015 (P5)</i>	41
<i>Gráfico 6 – Onde os estudantes obtêm, habitualmente, a informação para os trabalhos académicos (P6)</i>	42
<i>Gráfico 7 - Ferramentas ou estratégias utilizadas para aceder aos recursos de informação (P7)</i>	42
<i>Gráfico 8 – Avaliação das fontes de informação (P8)</i>	43
<i>Gráfico 9 - Grau de familiaridade com plágio; copyrigh; licenças creative commons e open access (P9)</i>	44
<i>Gráfico 10 – Frequência de visitas à biblioteca? (P10)</i>	45
<i>Gráfico 11 – Propósitos de visitas à biblioteca (P11)</i>	45
<i>Gráfico 12 - Frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela biblioteca (P12)</i>	46
<i>Gráfico 13 - Frequência de utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca (P13)</i>	47
<i>Gráfico 14 - Conhecimento das atividades levadas a cabo pela biblioteca (P14)</i>	47
<i>Gráfico 15 – Via pela qual foram conhecidas as atividades desenvolvidas pela biblioteca (P15)</i>	48
<i>Gráfico 16 - Autoavaliação do nível de conhecimentos pelos estudantes (P16)</i>	49
<i>Gráfico 17 – Presença da formação ou orientação para a LI no currículo dos cursos (P7)</i>	50
<i>Gráfico 18 – Promoção pelos docentes junto dos estudantes, das práticas e técnicas de LI (P10)</i>	51
<i>Gráfico 19 – Nível de conhecimentos dos estudantes da FEP em domínios da LI (P11)</i>	52
<i>Gráfico 20 – Nível de competências de LI dos estudantes da FEP (P12)</i>	53

<i>Gráfico 21 - Grau de importância das modalidades de formação no desenvolvimento de competências em LI (P13).....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 22 - Nível de relevância dos serviços prestados pela biblioteca (P14).....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 23 – Conhecimento das atividades desenvolvidas pela biblioteca (P16).....</i>	<i>55</i>

O presente projeto é desenvolvido no âmbito do Mestrado em Informação Empresarial (MIE), ministrado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP) e pretende identificar de que forma os Serviços de Informação podem estimular o interesse pela temática da Literacia da Informação e desenvolver nos estudantes as competências de literacia de informação no Ensino Superior, contribuindo assim para uma boa gestão de informação, autonomia e pensamento crítico da comunidade académica.

O tema de investigação, na área da literacia da informação ligado aos serviços de informação no ensino superior, surge devido à autora desenvolver a sua atividade profissional num Serviço de Documentação e Informação do Ensino Superior e sentir que as mudanças nos sistemas de ensino e no perfil dos estudantes exigem, por parte dos serviços de informação, nomeadamente as bibliotecas, adaptação e adequação. Assim, a autora, ao lidar no dia a dia com docentes, investigadores, estudantes e ex-estudantes foi-se apercebendo da importância desta temática no seio da faculdade e da comunidade, sentindo-se, por isso, motivada para aprofundar este tema.

O manancial de informação que é produzido e que fica facilmente acessível, muitas vezes de forma instantânea e em múltiplas plataformas, requer por parte dos consumidores da informação especial atenção e análise adequada, evitando a absorção e proliferação de informação imprecisa e falsa. A informação é um ativo intangível, estratégico, essencial na sociedade globalizada em que vivemos e os serviços de informação sobretudo as bibliotecas, assim como os profissionais de informação, são os principais meios para veicular esse ativo intangível e conduzi-lo junto dos jovens, alavancando e sustentando o bom uso da informação com vista à produção de conhecimento.

Numa sociedade assente no conhecimento, as fontes fidedignas, a informação cientificamente comprovada, a facilidade e a flexibilidade de acesso à informação são indispensáveis para o desenvolvimento sólido e crescente de ideias. As bibliotecas de ensino superior (BES) são detentoras de recursos informacionais de elevada especificidade e qualidade científica, cruciais no domínio do ensino e da investigação, assim, são desígnios

das BES o desenvolvimento de competências e a aposta na rentabilidade dos valiosos e onerosos recursos de informação que detêm. Assim as bibliotecas redesenham serviços e estão abertas a novas e diversificadas iniciativas, dentro e fora das instituições, de forma a acompanhar o ensino-aprendizagem, bem como a inovação e produção científica de uma forma continuada e proativa.

A Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (APBAD), apresentou, através do grupo de trabalho das BES, um conjunto de doze recomendações para as bibliotecas no biénio 2020-2022, que refletem a importância da adaptação das BES e visam mobilizar os profissionais das bibliotecas para objetivos comuns, oportunidades de inovação e práticas de atualização que valorizem o papel das bibliotecas nas instituições de ensino superior e investigação (Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas [APBAD], 2020).

No domínio da literacia da informação, informação digital e uso ético são duas as recomendações que evidenciam a importância de reforçar as competências em literacia da informação alinhadas com as necessidades dos utilizadores, bem como a necessidade de programas de formação de qualidade que incluam abordagens integradoras e o desenvolvimento de planos de intervenção que promovam a fluência digital e a destreza no acesso e utilização dos meios tecnológicos na aprendizagem e na investigação. É também sublinhada a importância do uso ético da informação e do direito à privacidade, e realçada a capacidade de interpretação crítica, sustentando a mobilidade segura e responsável no universo digital (APBAD, 2020).

As BES são a parte integrante das universidades, institutos e outras escolas de ensino superior, que desenvolvem as competências em literacia da informação suprimindo as necessidades dos utilizadores e potenciando a melhor utilização do ativo intangível que é a informação. As bibliotecas já não são depósitos de livros, estas, não descurando ser tranquilas salas de estudo, adaptam-se ao seu público, às mudanças socioculturais, às políticas das instituições, mantendo-se empenhadas na diferenciação da instituição, num mundo global, competitivo e agressivo. O alinhamento das bibliotecas com as políticas da instituição, a articulação com os órgãos de gestão, com os demais serviços e com a comunidade docente e discente são cruciais para o desenvolvimentos e promoção das atividades. A aproximação à comunidade estudantil é determinante e requer uma política de marketing articulada que divulgue e aproxime os serviços com os seus utilizadores.

Este trabalho é de natureza exploratória uma vez que procura avaliar o contributo dos serviços de informação para a melhoria das competências de literacia e procura criar uma maior familiaridade com o problema e aperfeiçoar ideias. Trata-se de um trabalho com abordagem quantitativa e qualitativa, na forma de estudo de caso numa realidade observável na Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP) e utiliza como técnicas de recolha de dados questionários e entrevistas. O estudo de caso é precedido de levantamento bibliográfico.

O projeto de dissertação aqui apresentado, para além da presente introdução, é constituído pelo Capítulo I – Fundamentação Teórica; Capítulo II – Metodologia de Investigação; Capítulo III – Análise e Discussão dos Resultados e termina com a Conclusão. No Capítulo I é feita a revisão preliminar de literatura, compreendendo as vertentes da literacia da informação, os serviços de informação e o marketing nos serviços de informação. No Capítulo II é descrita a metodologia aplicada e as técnicas de recolha de dados utilizadas e é feita a descrição da instituição onde é aplicado o estudo de caso. No Capítulo III estão plasmados os resultados do estudo efetuado e é feita a discussão e análise comparativa desses resultados. Na Conclusão são tecidas as considerações finais, expressas as limitações encontradas e evidenciadas perspetivas futuras.

CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica do trabalho é elaborada com base na revisão de literatura e é suportada por um conjunto de artigos, livros e outros trabalhos sobre a temática da Literacia de Informação (LI), a sua aplicação e desenvolvimento no Ensino Superior (ES) e a ação dos Serviços de Informação (SI), nomeadamente as bibliotecas, a nível de competências, meios e técnicas com vista ao ensino e aprendizagem da literacia da informação. Considerando a importância da comunicação e proximidade com a comunidade para o desenvolvimento da LI, foi considerada na revisão de literatura a vertente de marketing tendo em conta a visibilidade da LI e a sua promoção.

A pesquisa bibliográfica foi feita em diferentes abordagens: (1) pesquisa nas bases de dados Web of Science e na Scopus, por serem bases de dados com reconhecido valor científico, que contemplam uma gama de revistas de alto relevo e artigos revistos por pares. A pesquisa dos artigos foi feita através de palavras-chave, utilizando a língua inglesa, nos assuntos “information literacy” e “academic libraries”; (2) pesquisa na B-on, por se tratar de um agregador de publicações de natureza científica, ao serviço da comunidade académica nacional. Neste motor de busca foram feitas mais que uma pesquisa, mas a base foi construída através de palavras-chave nos assuntos, em português e inglês. Em português foram utilizadas as palavras-chave “literacia da informação” ou “literacia informacional” conjugadas pelo operador booleano “e/and”, com “ensino superior” ou “ensino universitário”. Em língua inglesa, foram utilizados os termos “information literacy”, “higher education” e “academic libraries”. Estas pesquisas foram depois refinadas com os termos “ciência da informação” e “information science”, em língua portuguesa e inglesa, respetivamente. Foram ainda considerado nas pesquisas os termos “marketing em bibliotecas” e “library marketing”; (3) pesquisa no portal dos Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) com vista a analisar estudos de produção nacional que versem sobre o tema da literacia da informação no ensino superior em Portugal; (4) recurso a publicações referenciadas em artigos resultantes das pesquisas atrás referidas e consideradas de relevo para o estudo em questão.

Em cada uma das pesquisas, aplicaram-se mecanismos de inclusão e exclusão da literatura pesquisada, tendo por base filtros temporais, considerando os últimos sete anos [2015-2021].

1.1 Literacia da Informação

1.1.1 A Literacia e a sua abrangência

Numa definição corrente, o termo “literacia” deriva do latim *littĕram*, e refere-se à capacidade de ler, escrever e interpretar aquilo que está escrito (Léxico, 2018). Dada a importância da literacia, é assinalado pela UNESCO, desde 1967, o Dia Internacional da Literacia (*International Literacy Day*), que se celebra anualmente em todo o mundo a 8 de setembro.

A literacia vai muito além da alfabetização, esta aplica-se a todas as áreas do conhecimento, sendo por isso, comumente ouvido o termo em diferentes contextos, surgindo, frequentemente, associado às áreas de conhecimento como por exemplo literacia financeira, literacia emocional entre outras. No atual contexto em que vivemos, e na sequência da evolução tecnológica e meios digitais, é inegavelmente importante a literacia digital, traduzindo-se no uso eficaz da tecnologia digital com uma estreita ligação ao uso da informação e à literacia da informação. A LI é um dos conceitos mais vastos de literacia, referido por Braga e Lopes (2009), como um conceito abrangente, atendendo às múltiplas vertentes conferidas à literacia e às competências dos indivíduos que as detêm.

Foi Paul Zurkowski, quem, em 1974, cunhou o termo literacia da informação, “Information Literacy”, enquanto Presidente da Information Industry Association, ao utilizá-lo no relatório *The Information Service Environment Relationships and Priorities*, apresentado à *National Commission on Libraries and Information Science*, em Washington, DC.

People trained in the application of information resources to their work can be called information literates. They have learned techniques and skills for utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information solutions to their problems (Zurkowski, 1974).

Zurkowski, no relatório supracitado, defende que as pessoas que não têm a capacidade de moldar a informação às suas necessidades devem ser considerados analfabetos em informação.

A essência da LI centra-se, como descreve Badke (2010) partindo das palavras de Zurkowski, no saber como lidar com a informação para que ela possa ser usada efetivamente

na resolução de problemas. O mesmo autor destaca, ainda, que a chave para uma sociedade democrática é a capacidade de a população aceder e gerir a informação de forma efetiva e eficiente.

Em janeiro de 1989, o Comité Presidencial da *American Library Association* (ALA), define a LI como a capacidade de reconhecer quando a informação é necessária, e a capacidade de a localizar, avaliar e utilizar eficazmente.

Information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know how knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them (American Library Association [ALA], 1989).

Nove anos mais tarde, em 1998, numa altura em que a aposta acontecia, sobretudo, ao nível da tecnologia, em equipamentos e rede de comunicação, a ALA, no relatório *A Progress Report on Information Literacy: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy*, destaca a importância da LI, atendendo ao enorme impacto da explosão da informação sobre as pessoas, estando presente nas suas vidas individuais, nos seus negócios e nas suas funções como cidadãos. Nesse mesmo relatório é apresentada a recomendação na vertente da formação dos professores e alteração das suas expectativas de desempenho de forma a incluir a LI, e incentivada a inclusão de requisitos de LI em cursos de formação de professores.

Em 2000, no documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, aprovado pelo comité de direção da *Association of College & Research Libraries* (ACRL), a componente ética é incluída no conceito de LI, considerando que LI “means that students must not only be able to recognise when information is needed, but also be able to identify, locate, evaluate and use information ethically for decision-making” (ALA, 2000, p. 4).

Nos standards da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) a LI é proclamada como um dos faróis da Sociedade da Informação, sendo um direito humano básico num mundo digital que promove a inclusão social. O mesmo standard, refere que a LI capacita as pessoas, nos vários setores da vida, a procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar os seus objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2005).

Mais recentemente em 2018, o Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), Associação de Bibliotecas e Informação do Reino Unido, define LI como a capacidade de pensar criticamente e fazer juízos equilibrados sobre a informação que encontramos e utilizamos. E completa o conceito dizendo que a LI dá o poder, enquanto cidadãos, para desenvolver pontos de vista sustentados, proporcionando o envolvimento pleno com a sociedade.

Numa sociedade caracterizada por uma produção massiva de informação, facilmente acessível a diversas pessoas, em inúmeros dispositivos, sem limite de tempo e espaço, para Silva e Cardoso (2020) exige-se das pessoas e entidades, a capacidade de identificar as fontes essenciais e o poder de distinguir entre informação relevante e acessória, o que passa necessariamente pelo desenvolvimento de competências ao nível cognitivo, social e profissional com vista ao acesso e uso da informação. Os autores salientam, ainda, o facto de a informação não ser um objeto estático, mas uma entidade dinâmica produzida e partilhada em colaboração, e acreditam que a literacia digital é importante para o desenvolvimento das capacidades de LI, indo esta, por sua vez, além dos recursos e ferramentas digitais.

1.1.2 Literacia da Informação e Ciência da Informação

A Ciência da Informação (CI) é uma área relativamente recente e como refere Araújo (2021), foi criada por pessoas oriundas de várias disciplinas e com estreita ligação à biblioteconomia, arquivística e à documentação. A origem da CI remonta a 1937 com Paul Otlet, mas o seu apogeu acontece após a segunda Guerra Mundial, na sequência de problemas decorrentes do valor e do volume de informação produzido. Durante muitos anos foram criados sistemas e serviços para organizar e disponibilizar informação, garantindo a sua acessibilidade mas, é sobretudo a partir de meados do Século XX, que, na opinião de Junior e Borges (2022), grande quantidade de informação emerge e não chega a ser registada porque está em fluxo. Para Araújo (2021), atualmente, garantir o acesso já não é a preocupação central, há muita informação com acesso instantâneo e ubíquo, o autor fala do conceito *infodemia*, associação dos termos “informação” e “pandemia”, referindo-se à vertente patológica da dimensão informacional, causada pela incontável abrangência e disseminação de informação falsa ou imprecisa, problema já diagnosticado por diversos autores.

A LI procura combater a *infodemia*, pela aprendizagem, avaliação e espírito crítico e é desta forma que a CI a reconhece e enquadra, esta “tem a ver com a aprendizagem e a aquisição

de competências e de habilidades diretamente relacionadas com a criação, a busca, a organização, o armazenamento, a difusão, a transmissão e a transformação da informação ou conhecimento” (Silva et al., 2016, p. 55). A CI procura colmatar dificuldades na transformação de informação em conhecimento, só possível com o desenvolvimento de competência no domínio da LI, incluindo no seu desenvolvimento e aprendizagem, e as vertentes da literacia digital e da comunicação. O suporte informacional é irrelevante, a associação direta ao documento foi-se diluindo e dá-se relevo à comunicação, competência que, na abordagem de Junior e Borges (2022), a par com as competências de informação são designadas por competências *Infocomunicacionais* (InfoCom), referindo-se aos conhecimentos, habilidades e atitudes que as pessoas utilizam para lidar com informação (buscar, organizar e transformar) e comunicar (dialogar, negociar e trabalhar em colaboração).

Na perspetiva de Silva et al. (2016), a CI embebe e serve-se do conceito de LI, no âmbito das competências e capacidade seletiva e sintetizadora ao nível da procura e utilização da informação. Os autores salientam a importância da interdisciplinaridade da CI com as Ciências da Educação, a Psicologia Cognitiva e as Neurociências. Esta interdisciplinaridade é também identificada por Silva e Cardoso (2020), considerando a LI como uma habilidade pessoal que deve fazer parte de diversos contextos de formação em áreas específicas do conhecimento que trabalham o universo da informação.

A pluralidade de entendimentos sobre a LI sublinha a atenção multidisciplinar dada ao conceito, o que para Sanches (2016) tem como denominador comum a concretização do objetivo convergente de lidar com a informação em contextos diversos. Esta reflexão reforça a importância das competências de informação na medida em que analisar um manancial de informação rico, mediático, complexo e oscilante exige domínio dessas competências.

Não se trata de ensinar as pessoas a lidar com um ou outro sistema, mas antes desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes, pois é crucial a adaptação, a evolução e o foco ao nível do desenvolvimento, do pensamento crítico, da seleção e uso adequado da informação, de forma a fazer escolhas críticas e conscientes para as suas necessidades, assim como dos processos de socialização das novas gerações para promover um grau de cidadania participativa e responsável (Junior & Borges, 2022; Silva et al., 2016; Silva & Cardoso, 2020).

1.1.3 A Literacia da Informação no Ensino Superior

A aprendizagem no ES assume-se flexível e estrutural, os modelos pedagógicos sofrem alterações e adequações que modificam o tipo de aprendizagem. As tecnologias vêm transformando de forma significativa a aprendizagem e na opinião de Sanches (2016), esta foca-se menos na escola e mais na comunidade, em casa e no trabalho. Os estudantes desenvolvem, fora da escola e, de forma continuada, um volume de trabalho individual ou de grupo muito significativo, é por isso fundamental que tenham sensibilidade relativamente às fontes de informação que utilizam e à importância de informação de qualidade e fidedigna.

A tendência dos modelos de ensino foca-se atualmente nas competências, competências essas que podem ser curriculares ou extracurriculares. A transversalidade de cursos e a possibilidade de frequência de aulas em diferentes ambientes com vista a proporcionar um leque alargado de aprendizagens, novas vivências e um mundo de novas experiências com preparação para o mundo global é já uma realidade e assume-se como uma mais-valia no currículo dos estudantes. A título de exemplo o caso da Universidade do Porto que, lançou no 2º semestre do ano letivo 2021/2022, uma iniciativa que consistiu em adotar disciplinas transversais em diversos campos da cultura, como a música e artes, disciplinas estas ministradas em diferentes locais como museus, Casa da Música e outros, que teve como principal objetivo ajudar a pensar "fora da caixa" (Notícias U.Porto, 2022). Nestes contextos as competências de LI assumem um papel ainda mais importante, pois o desenvolvimento que a seleção e utilização adequada da informação proporcionam ao nível de pensamento crítico, autonomia e criatividade é determinante nas escolhas e adaptação em diferentes ambientes.

Na sociedade globalizada, onde a informação é um ativo intangível, estratégico e essencial, a LI assume no ES, especial importância na forma de procurar, interpretar e veicular a informação, a partir de fontes fidedignas, desenvolvendo, na comunidade académica, particularmente nos estudantes, capacidades cognitivas, pensamento crítico e competências analíticas, contribuindo para “incrementar o gosto pela aprendizagem ao longo da vida e agir como cidadãos ativos e solidários” (Alves & Santos, 2018).

Segundo Badke (2010), na investigação estudantil, o investimento feito a ensinar os estudantes a utilizar a informação para resolver problemas e gerar mais informação é um empreendimento no futuro da nação. É crucial estimular os estudantes a olhar para a investigação como uma oportunidade de avançar na sociedade, utilizando a informação para

gerar nova informação pela riqueza e liberdade contínua, em vez de simplesmente aprender a manipular dados e agregá-los num documento. Ribeiro (2015) alerta para a ameaça “Google” e para a importância da informação de qualidade, por sua vez Silva e Cardoso (2020) defendem que a orientação para a pesquisa e uso de informação deve fazer parte integrante do processo de ensino/aprendizagem, assumindo o professor um papel muito importante, pois ensinar alunos a usar a informação para resolver problemas e gerar mais informação é a chave para a construção de riqueza e liberdade contínuas. Igualmente relevante assume-se o uso ético da informação que Lopes e Ramos (2015), destacam como competência fundamental na formação dos indivíduos.

A importância da LI no ES é uma preocupação considerada nas recomendações para as bibliotecas de ES de Portugal em 2020-2022:

Reforçar as competências em literacia da informação alinhadas com as necessidades dos utilizadores, estabelecendo estratégias de capacitação para públicos diversificados com recurso a formatos e canais variados, oferecendo programas de formação de qualidade que incluam abordagens integradoras, a definição de objetivos de aprendizagem e a planificação com recurso a referenciais internacionais (APBAD, 2020).

São muitos os casos de sucesso na sequência da introdução de competências de LI no ES ao nível dos currículos dos cursos. Na academia United States Coast Guard (USCG), localizada no Connecticut, Zapalska e Wroblewski (2019) descrevem como no departamento de gestão, foi feita a introdução das competências de LI através da reestruturação dos cursos de forma a que as oportunidades de aprendizagem de LI acontecessem desde o 1º ano e continuassem nos níveis superiores. A atividade desenvolvida, no contexto das competências de LI, é feita segundo os Standards da ACRL, tendo por base seis elementos: (1) definição; (2) localização; (3) seleção; (4) organização; (5) apresentação e (6) avaliação. Todo o trabalho é feito em colaboração com os bibliotecários, designados como co-professores na medida em que colaboram com os estudantes, familiarizando-os com as melhores técnicas e, para encontrar a informação, definindo o campo da investigação e conduzindo-a de forma objetiva. Segundo os autores, e conforme o estudo mostra, há por parte dos estudantes, uma melhoria significativa na utilização da informação de forma mais confiante, dirigida e independente.

No campus tecnológico em África do Sul, na Cape Peninsula University of Technology (CPUT), são implementados programas de Certificação em Literacia de Informação (*Certificate of Information Literacy - CIL*), desenvolvidos por docentes, bibliotecários e

outros departamentos, baseados em standards, frameworks e diretrizes da ACRL e IFLA e que têm como objetivos aferir os níveis de compreensão e utilização da informação. Para Davids e Omar (2018), os programas de certificação têm, para os estudantes, benefícios a curto e longo prazo pois sendo a LI transversal a todas as disciplinas, estes preparam, no curto prazo, os estudantes para as necessidades de realizar trabalhos académicos em diferentes áreas e a longo prazo trazem benefícios pois as competências de informação facilitam a integração em ambientes em rápida mudança e consequentemente nos ambientes laborais. A importância dos programas de certificação é reconhecida, por validarem os níveis das competências alcançadas.

Também em Portugal temos assistido, nos últimos 15 anos, à inclusão de competências de LI ao nível do ES, competências essas que são desenvolvidas autonomamente em cursos ou incluídas em unidades curriculares de uma forma transversal.

A Escola Doutoral da Universidade Nova de Lisboa iniciou, em 2008, a implementação de um projeto para uma estratégia de LI, que conduziu, em 2013, à inclusão de um Curso de Literacia Informacional no programa da oferta formativa global da escola. O projeto procurava criar uma cultura, em que se assumia a LI como um conteúdo transversal e indispensável, promovendo, nos doutorandos e orientados, o desenvolvimento pessoal e profissional, através da racionalização e a partilha de recursos, indo ao encontro da transferência de saberes e partilha de competências no âmbito de todos os programas doutorais (Andrade, 2016; Andrade et al., 2015). O curso “passou a constituir um dos poucos exemplos de oferta formativa e de efetiva concretização de um projeto de intervenção curricular e pedagógica ao nível da literacia de informação no ensino superior em Portugal” (Andrade et al., 2015).

A Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) integra no 1º ano dos currículos dos cursos a unidade curricular “Projeto FEUP, que tem como principal objetivo receber e integrar no ambiente FEUP os estudantes recém-chegados, e versa competências de LI como os temas éticos, plágio, estilos de citação e referenciação das fontes utilizadas. A unidade curricular é transversal aos alunos de todos os cursos de mestrado integrado e visa, como nos explicam Lopes e Ramos (2015), incluir a LI na componente da aprendizagem, acrescentando valor, logo desde o 1º ano, ao conjunto das competências académicas adquiridas pelos estudantes. A LI no currículo dos cursos da FEUP deu-se com um início tímido em 2008 e, na opinião das autoras, foi desenvolvendo uma evolução

gradual, integradora e potenciadora de um melhor desempenho académico, pela inovação nas práticas pedagógicas que foram sendo introduzidas para uma aprendizagem ativa cuja “evolução foi contínua e diversificada” (Lopes & Ramos, 2015).

No atual paradigma do ES e atendendo ao fácil acesso à informação digital, é, como refere Braga (2014), desejável reconhecer e aceder a fontes de informação autênticas e fidedignas, identificando as necessidades de informação que possibilitem aos estudantes, que iniciam um projeto de investigação, definir claramente o tema de investigação. A autora destaca, também, a importância de ter sempre presentes as questões éticas no que concerne a plágio, copyright e propriedade intelectual.

A importância do trabalho de formação em LI, envolvendo alunos, bibliotecários e professores, feito no ensino superior é inegável, mas para Braga (2018), seria muito importante começar antes, pelo menos, no ensino secundário. A biblioteca escolar deverá assumir um papel central no apoio aos alunos na elaboração de trabalhos, pesquisa de informação fidedigna e ao nível da referência, competências que os bibliotecários detêm, e que são desconhecidas pelos estudantes e até pela comunidade docente. Se a biblioteca assumir esse papel central e envolver a gestão da escola e os professores no planeamento das atividades poderá suprir a lacuna identificada, ao nível da formação em LI, e acrescentar valor na formação dos alunos e à própria escola pois é notória “a falta de tempo e a pressão a que estão sujeitos professores e alunos, confinados ao cumprimento dos programas e à obtenção de bons resultados” (Braga, 2018, p. 354).

A realidade das escolas de ES e concretamente os casos aqui apresentados, mostram que o desenvolvimento da formação e das competências em LI tem relação estreita com os Serviços de Informação (SI).

1.2 Serviços de Informação

Consideram-se SI aqueles, que facultam serviços com base na produção nas unidades de informação, falamos de bibliotecas, arquivos, museus e outros centros de documentação (Alves & Santos, 2018; Silva & Ribeiro, 2010). “É, de facto, após a Revolução Francesa que a criação de serviços vocacionados para guardar, tratar e difundir informação se institucionaliza, por efeito da ideologia e da política liberais, que consagram o direito dos cidadãos ao acesso à informação” (Silva & Ribeiro, 2010, p. 49).

O conceito de SI é, como explicam Rados et al. (2016), frequentemente definido pelo modelo IHIP (acrónimo em inglês para os termos intangibility, heterogeneity, inseparability e perishability), considerando as suas quatro principais características: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade, que se aplicam à generalidade dos serviços, pois estamos perante serviços que não podem ser avaliados previamente, que dependem de uma ligação próxima com o cliente e não é viável armazenar ou criar stock pois a sua produção e consumo efetuam-se em simultâneo.

“Os anos noventa são o início de uma nova fase dos SI em que se começa a fazer sentir não apenas a especialização temática, mas sobretudo uma clara orientação para os interesses específicos dos utilizadores” (Silva & Ribeiro, 2011, p. 123). Os autores destacam, em trabalhos publicados em 2010 e 2011, que as alterações e o crescimento dos SI especializados se acentuou nos anos 90 e é nesta década que passa a ser dada maior importância ao cliente, ao marketing e às auditorias de informação, assim como à qualidade dos serviços. O utilizador é menos passivo e como mencionado por Braga (2014), o estatuto do utilizador sofre uma viravolta tornando-se o elemento central dos serviços o que, naturalmente, conduz a uma atuação dos serviços orientados para o cliente ao nível de planificação, gestão e operação. É neste campo, do interesse dos utilizadores, que os serviços desenvolvem a vertente da formação e as bibliotecas assumem maior destaque no ensino e aprendizagem das competências de LI. O trabalho e a qualidade das atividades desenvolvidas pelos SI, nomeadamente a LI, é indissociável das competências, dedicação, autonomia e criatividade dos seus profissionais

1.2.1 As competências dos profissionais de informação

Os SI, como foi referido no ponto anterior, organizam e gerem a informação de acordo com princípios e objetivos distintos conforme as diferentes unidades informacionais: bibliotecas, arquivos, museus e outros serviços similares. De forma análoga os profissionais dos SI assumem-se com diferentes funções e designações, em concordância com a associação à unidade dos SI a que se encontram afetos, mas para estes profissionais “salvar, preservar, organizar, descrever e submeter à consulta ou fruição pública constitui, de facto, um denominador comum” (Silva & Ribeiro, 2020, p. 4). Esta perspetiva do profissional de informação é uma perspetiva com forte ligação ao objeto físico, ao documento, no entanto com a proliferação dos documentos eletrónicos e toda a informação digital os profissionais

“têm de se assumir como gestores de informação produzida e usada em qualquer contexto orgânico” (Silva & Ribeiro, 2020, p. 19).

O arquivista, o bibliotecário, o documentalista, o museólogo e o especialista em informática de gestão tendem a fundir-se num novo profissional que sintetiza as diversas competências adstritas a todos eles e se assume como um estruturador do fluxo informacional que corre no seio das organizações e alimenta o funcionamento e a capacidade decisória das mesmas (Silva & Ribeiro, 2020, p. 52).

Independentemente da unidade informacional onde se inserem e das funções que desempenham, a principal missão dos profissionais é “assegurar o acesso à informação para todos no sentido do seu desenvolvimento pessoal e educacional, enriquecimento cultural, lazer, atividade económica, participação informada e reforço da democracia” (IFLA, 2012, secção 1). Como referem Evangelista et al. (2020) pede-se aos profissionais que localizem informação de qualidade e de forma rápida, processos que não são neutros dada a sua natureza intelectual e exigem ter presentes um conjunto de valores morais e preceitos éticos.

De acordo com o Euro Referencial I-D elaborado em 2005, pelo *European Council of Information Association (ECIA)*, a principal missão dos profissionais de informação e documentação é “encontrar a informação para uso profissional (depois de a ter sabido pesquisar), tratá-la para aumentar a sua qualidade, geri-la, torná-la facilmente acessível e transmiti-la aos que dela necessitam, utilizadores ou clientes” (European Council of Information Association [ECIA], 2005, p. 15). Hoje a missão continua a ser a mesma, mas os meios para a cumprir evoluíram e muito rapidamente. As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) estão ao dispor dos profissionais da informação, o que requer dos profissionais aprendizagem e adaptação constante, quer ao nível dos equipamentos físicos, quer ao nível de software, bases de dados e demais sistemas de suporte à informação. No entanto, a atenção dada às TIC não pode, como é referido no Euro-Referencial, desviar a atenção dos profissionais de informação compete-lhes continuar a privilegiar a informação, os conteúdos informativos dos documentos e as memórias.

A tecnologia é indissociável da informação, esta está presente no ciclo informacional desde a produção até ao armazenamento (Marcos, 2017; Ribeiro, 2015), mas o avanço das TIC exige por parte dos profissionais um especial cuidado, como é referido no ponto 1.9 do Código de Ética para os Profissionais de Informação, com vista à não implementação de “soluções tecnológicas que possam manipular ou limitar o acesso à informação” .

As mudanças sentidas nos SI, sobretudo ao nível da informação digital, tornam crucial o desenvolvimento das competências em LI para os profissionais de informação e a consequente capacitação das equipas para que estas tenham, como referem Silva e Cardoso (2020), condições de usufruírem e desenvolverem os recursos informacionais existentes. Segundo os autores atrás citados, a LI é uma habilidade pessoal que deve fazer parte de diferentes contextos e para os profissionais de informação deve estar embebida nas suas atividades e fazer parte do quotidiano profissional. Por outro lado, do ponto de vista da representação da informação, a informação digital exige, dada a inexistência de suporte físico, uma mudança significativa que se traduz num desafio para os profissionais pois que a representação da informação deixa de ser um processo descritivo das características do documento e seu conteúdo, e passa a ser um processo que requer conhecimento da génese da informação, contexto orgânico e âmbito do sistema que a produziu (Silva et al., 2016; Silva & Ribeiro, 2020).

As necessidades informacionais dos utilizadores do ES estão em constante mudança, o que requer, por parte dos profissionais, adaptação das técnicas e práticas, conforme plasmado no código de ética para os bibliotecários e outros profissionais de informação, um investimento na sua própria formação, completando lacunas existentes, mantendo atualizadas as práticas profissionais e adquirindo novas competências que conduzam a melhorias no desempenho profissional. Urge aumentar a eficácia na profissão, mantendo uma atitude ativa, criativa e colaborativa com partilha de ideais e saberes entre colegas de serviço e outros organismos e associações da área, por forma a que a multiplicação de novas atividades sejam novas oportunidades bem aproveitadas pelos profissionais, no desenvolvimento da profissão e em prol dos utilizadores (APDIS et al., 1999; ECIA, 2005; IFLA, 2012).

1.2.2 As valências dos Serviços de Informação: Formação de utilizadores

Quando pensamos em SI, nomeadamente bibliotecas, o serviço de empréstimo de livros e gestão de coleções surgem de imediato, mas atendendo ao uso de tecnologias digitais e ao elevado volume de informação em suporte digital surgem novos serviços que os profissionais de informação criam e desenvolvem de acordo com o público-alvo e suas necessidades pois, como refere Amboni (2013), à medida que o utilizador se torna autónomo surge a necessidade de criar novo conhecimento, ao que os serviços respondem com o aperfeiçoamento na oferta de capacitação dos utilizadores, tanto ao nível da profundidade como da especificidade. Esta atitude por parte dos serviços requer que seja feito o estudo das

necessidades e usos da informação, traçando perfis de utilizadores (*user studies*) como referem Silva e Ribeiro (2010). A oferta e a procura de serviços de informação segundo Rados et al. (2016), gera inovações tecnológicas de produto e processo de serviços, e são elas que ajudam a definir a estratégia competitiva das organizações.

Resultado do avanço das TIC e da natural disponibilidade da documentação em formato digital, atualmente o conjunto de recursos é diversificado, o que na opinião de Alves e Santos (2018) requer da parte do utilizador o desenvolvimento de competências de pesquisa, análise e seleção de informação para as quais é importante a formação, motivo pelo qual as bibliotecas têm desenvolvido esforços e desencadeado inúmeras ações ao nível da formação em LI. A formação em LI assume uma importância idêntica ou superior ao acesso à tecnologia, razão pela qual Marcos (2017) considera a formação de utilizadores e os serviços de apoio ao utilizador das principais valências dos SI. Neste contexto surge a necessidade de trabalhar a tríade educacional formal (professor – aluno – biblioteca) juntamente com o nível informal (colegas – redes sociais – outras partilhas) atendendo a que estamos perante uma geração “nativa digital” (Braga, 2014; Silva & Cardoso, 2020).

No ES a formação dos estudantes, e dos utilizadores em geral, ao nível das competências de LI, é uma realidade assumida pela generalidade dos SI, nomeadamente as bibliotecas, que de forma autónoma ou em colaboração com o corpo docente, desenvolvem ações de sensibilização e ensino das boas práticas de pesquisa, seleção, disseminação e transformação da informação em conhecimento. Esta realidade só é possível pela evolução e modernização constante das bibliotecas e pelo empenho e criatividade dos seus profissionais, que com renovações constantes ao nível dos métodos e dos conteúdos, tentam acompanhar as necessidades dos utilizadores, não se cingindo a formações elementares como as pesquisas em catálogos.

As formações ministradas pelas bibliotecas do Instituto Politécnico de Leiria e a biblioteca da Universidade Aberta espelham esforços e adaptações, que os serviços de informação têm vindo a fazer no domínio da formação em LI (Marcos, 2017; Marcos et al., 2015).

As bibliotecas do Instituto Politécnico de Leiria desenvolveram cursos MOOC (*Massive Online Open Courses*), para ensino das competências de LI e divulgação de recursos. Os MOOC, cursos com origem na Universidade de Stanford, são, segundo Wirtz e Lovelock (2016), exemplo de uma das principais inovações a nível de processos. Na opinião de Marcos et al. (2015), estes cursos apresentam vantagens relativamente aos cursos tradicionais, por

serem cursos globais e estarem acessíveis a um maior número de pessoas e serem cursos gratuitos. Por outro lado, têm também pontos negativos, tais como o facto de não existir um limite máximo de inscrições o que inviabiliza, quando há muita procura, um apoio personalizado e este pode ser um dos motivos de uma elevada taxa de abandono por parte dos formandos. Em 2014 foi criado no Instituto Politécnico de Leiria, em cooperação entre as bibliotecas e a unidade de ensino à distância, o curso “E-books nas Bibliotecas de ensino superior”, a que se seguiu o curso “Direitos de Autor e Repositórios Institucionais”. Tratou-se de cursos que tiveram muita procura e “o maior desafio foi elaborar um guião para um curso totalmente online, num formato de e-learning em que o formando teria de ser totalmente autónomo” (Marcos et al., 2015).

A biblioteca da Universidade Aberta, instituição de ES com um ensino inteiramente à distância, desenvolveu em 2015 um programa de LI com incidência sobre formas, mais ou menos complexas, de recuperação de informação com vista a estimular o pensamento crítico e a tomada de decisão. Neste programa, Marcos (2017) destaca a importância da tecnologia e refere que esta aparece como “a força motriz do desenvolvimento das bibliotecas universitárias”, na medida em que revoluciona a forma de agir e as suas práticas. Paralelamente ao programa de formação, foi feita a avaliação da formação, o que para Marcos (2017), constitui um aspeto fundamental de monitorização, identificando assim os pontos fracos e fortes do programa com vista a apostar na melhoria contínua.

Como observado nos casos apresentados e como referem Alves e Santos (2018), o papel dos profissionais de informação é determinante para preparar os estudantes a procurar, encontrar, avaliar e usar a informação, desenvolvendo competências que conduzem à transformação da informação em conhecimento e sua aplicação na tomada de decisão na vida individual e profissional. No entanto Lopes e Ramos (2015), consideram a integração das competências de LI em unidades curriculares específicas uma das práticas mais eficazes, por serem trabalhadas em contexto de necessidades concretas e consequente aplicação concreta na aprendizagem, através de trabalhos. Da mesma opinião partilham Andrade et al. (2015), para quem a formação inserida no próprio *currículum* é mais útil e duradoura. Neste contexto, os objetivos e práticas pedagógicas são estabelecidas conjuntamente entre bibliotecários e professores o que, pela partilha de experiências, confere robustez e enriquece a aprendizagem (Andrade et al., 2015; Lopes & Ramos, 2015; Sanches, 2016).

1.2.3 Recursos e práticas para o desenvolvimento da Literacia da Informação

Num mundo tecnologicamente evoluído, constata-se que nem sempre o utilizador que tem domínio dos recursos e meios digitais detém domínio sobre o uso da informação produzida e disseminada por esses meios (Sanches, 2016; Silva & Cardoso, 2020). A utilização de práticas pedagógicas mais criativas e que promovam a interatividade, discussão, partilha e a interdisciplinaridade tais como atividades tipo *quiz* ou *blended learning* são referidas na literatura como boas práticas (Braga, 2017; Davids & Omar, 2018; Lopes & Ramos, 2015; McGuinness & Fulton, 2019).

O recurso a formação em regime de e-learning, b-learning ou híbrido, são práticas que têm revelado bons resultados pois, por um lado, possibilitam a frequência dos cursos a um público interessado, mas menos disponível em termos de horários e, por outro lado, têm uma logística sem necessidade de alocação de espaços e outros equipamentos, permitindo, também, a diminuição de bibliotecários necessários para a formação (Davids & Omar, 2018; Llewellyn, 2019; Lopes & Ramos, 2015; Marcos, 2017).

Uma boa prática é, como explicam Lopes e Ramos (2015), combinar a formação presencial com a disponibilização de tutoriais online. Os tutoriais são um complemento à formação que contribuem para dissipar dúvidas e solidificar os conhecimentos, conferindo a importante autonomia e flexibilidade na aprendizagem, atendendo à total disponibilidade temporal desses recursos.

A avaliação dos cursos, através de inquéritos ou outros meios, com vista a promover a melhoria constante da qualidade do ensino são práticas recomendadas por vários autores (Antunes & Seguro-de-Carvalho, 2015; Braga & Lopes, 2009; Lopes, 2016; Lopes & Ramos, 2015; Silva et al., 2016).

A nível de procura, assiduidade e empenho verifica-se que as atividades que não são obrigatórias, que não contam para a avaliação, não conferem ECTS ou certificação não têm o mesmo envolvimento que as atividades onde há avaliação ou obrigatoriedade, assim considera-se a integração das atividades nos currículos dos cursos uma prática bem-sucedida (Braga, 2014; Lopes & Ramos, 2015; Sanches, 2016). É também referido na literatura que o trabalho colaborativo entre docentes e bibliotecários confere maior atratividade às formações e conduz a melhores resultados, por via de abordagens multidisciplinares (Braga, 2017; Martins & Gouveia, 2015).

A utilização de práticas inovadoras e atrativas não é por si só suficiente para estimular na comunidade académica o interesse pela temática da LI, são muitos os obstáculos sendo por isso importante encarar obstáculos como oportunidades a agarrar e transformar essas oportunidades em proveito dos serviços, modernizando-os e beneficiando da evolução tecnológica. Ribeiro (2015) destaca a importância de as bibliotecas apostarem na vertente da comunicação com vista a dar respostas rápidas e eficazes.

1.3 Marketing nos Serviços de Informação

O marketing é uma disciplina nascida e desenvolvida no seio das organizações que têm fins lucrativos e visa uma gestão eficiente das organizações. Também as organizações sem fins lucrativos, nomeadamente os estabelecimentos de ES, desenvolveram técnicas e práticas de marketing, com destaque para o marketing relacional, como explicado por Figueiredo et al. (2022), atendendo a que a sua sustentabilidade depende dos seus clientes.

O objetivo do marketing é para Pinto (2007), conseguir a dupla satisfação; satisfação na oferta, pela organização ou serviço, e satisfação na procura, isto é, satisfação dos utilizadores. O marketing de serviços ganha força a partir de 1970 o que, segundo Almeida e Pereira (2014), se deve às práticas de marketing tradicionais, sobretudo orientadas para os produtos, não se revelarem adequadas aos serviços. O marketing de serviços tem forte associação ao marketing interno das organizações e à qualidade do serviço.

Com vista à qualidade e eficácia, a adoção de estratégias de marketing nos serviços deve estar integrada com os planos estratégicos desses mesmos serviços e em articulação com o plano estratégico da organização. Num estudo realizado sobre 47 bibliotecas de universidades públicas de Espanha, foi feita a análise da vertente comunicacional nos planos estratégicos das bibliotecas, sendo os resultados apresentados por Herrera-Morillas (2021). Nesta investigação verifica-se que apenas 28 bibliotecas têm planos estratégicos e dessas, 20 (85,7%) consideram a comunicação nos respetivos planos, o que deixa antever que a comunicação é uma área prioritária. A abordagem da comunicação nos vários planos estratégicos assume preocupações em diferentes categorias como a promoção, marketing, imagem e identidade, as redes sociais, novas ferramentas, visibilidade na web e comunicação interna e externa, sendo os planos de difusão e marketing e as melhorias na imagem e identidade as vertentes consideradas no maior número dos planos estratégicos, num total de 62,5%. Também a comunicação externa e interna, nomeadamente entre os bibliotecários, é

considerada por Herrera-Morillas (2021) uma das principais prioridades das bibliotecas alvo do estudo.

Modernizar a imagem, comunicar e promover ofertas, conteúdos específicos e serviços tais como as formações em LI, devem ser objetivos das bibliotecas e as páginas web bem como as redes sociais são ferramentas disponíveis mas que requerem, como afirmam Ihejirika et al. (2021), tempo e presença constantes e também o apoio e estratégias por parte da gestão.

Quando pensamos em estratégias de marketing é natural a ligação ao marketing digital por questões de eficiência, rapidez e sustentabilidade. O marketing é simplificado e mais eficaz quando o produtor e consumidor estão em plataformas idênticas, desta forma a presença dos SI na web, redes sociais e outras plataformas digitais poderá trazer vantagens da aplicação do marketing digital pois facilitará o envolvimento e comunicação com os seus utilizadores, dada a importância da proximidade entre organização e os utilizadores. Sendo certo que a grande maioria dos estudantes do ES participa em uma ou mais redes sociais, facto que, para Mota (2020) certifica a supremacia e atualidade destas plataformas digitais no âmbito da comunicação de produtos e serviços, no entanto a presença de serviços nas redes sociais tem, segundo Ihejirika et al. (2021) como fator chave a quantidade, qualidade e frequências das informações partilhadas entre o prestador de serviços e os clientes, o que exige uma gestão concertada pois, conforme referido pelos mesmos autores, as redes sociais enfatizam a natureza interativa.

1.3.1 Os Serviços de Informação e a sua presença digital

Os meios digitais são facilitadores da difusão e partilha da informação, aproximando os serviços com os seus utilizadores, estes ultrapassam fronteiras e chegam a inúmeros lugares em simultâneo. No alinhamento da promoção de serviços, entre os quais a LI, os SI reforçam a sua presença nos meios digitais, procurando assim estar mais próximos do público-alvo. A internet, o email e as redes sociais ganham protagonismo relativamente aos meios convencionais de difusão e publicitação das atividades anteriormente utilizados, como por exemplo, através de cartazes em painéis e outdoors.

O email constitui, como referido por Gouveia (2002), a principal forma de comunicação empresarial, por esse motivo o email marketing é um excelente meio de divulgação dos serviços. Os canais de marketing direto, onde se insere o email, mailing lists e outras mensagens de texto como sms têm, como explicam Wirtz e Lovelock (2016) a vantagem de poderem ser personalizadas e têm por isso grande potencial de sucesso. Para Ihejirika et al.

(2021) os estudantes continuam a preferir o email para comunicar com as bibliotecas por ser uma via mais formal e também porque a presença dos estudantes nas redes sociais reveste-se de objetivos e interesses em outros domínios que não são os institucionais.

As redes sociais têm tido um crescimento estonteante, mas também com alguma volatilidade, é necessário perceber onde o público-alvo que pretendemos alcançar se encontra. As plataformas sociais como o YouTube, Facebook, Instagram, Whatsapp, TikTok entre outras, reúnem múltiplas e crescentes possibilidades de comunicação, possibilitando aumento de visibilidade e interação com os clientes. Há, no entanto, que ter em atenção a forma como se publica e se produzem as publicações, devido aos algoritmos que filtram os conteúdos com base nas preferências dos utilizadores (Adolpho, 2012; Gouveia, 2002).

A biblioteca da Universidade de Liverpool, que é muito bem sucedida no Twitter, trabalha como explicam Chatten e Roughley (2016), com equipas grandes, cerca de 11 pessoas, incluindo elementos que cubram todas as áreas da biblioteca, por forma a criar, nas redes sociais, publicações variadas, interessantes e diferenciadas consoante a rede social, pois cada rede social tem características e públicos diferentes. Esta biblioteca além do Twitter, tem contas no Facebook e mais recentemente no Instagram.

A interatividade e partilha nas redes sociais fomentam a difusão e propagação das informação, pois os conteúdos gerados e publicados são atualizados e partilhados, por múltiplos utilizadores, como destacam Wirtz e Lovelock (2016), no entanto, Mota (2020) alerta para a importância da interação e o feedback imediato, como forma de combater monólogos corporativos e a comunicação unilateral. Isto porque uma conta que não é frequentemente monitorizada e não dá respostas perde os seguidores, conforme referem Chatten e Roughley (2016) que alertam, igualmente, para a complexidade de lidar com os comentários. Lidar com os comentários pode ser a área mais ingrata visto haver o confronto com comentários positivos e negativos, sendo na opinião dos autores, necessário responder a ambos de forma aberta, bem-humorada e sabendo o momento para responder sem alimentar polémicas ou dar aso a más interpretações.

Na opinião de Ihejirika et al. (2021) as bibliotecas utilizam as redes sociais para informar o que vai contra a essência das redes sociais, cujo objetivo é estimular, construir laços e ação coletiva, no entanto os autores reconhecem que para as bibliotecas as redes sociais desempenham um papel importante como canal de disseminação de informação e comunicação entre utilizadores e bibliotecários. A mesma opinião é partilhada por Mota

(2020) quando reconhece que embora as plataformas estejam implementadas em diversos SI, raramente funcionam com um objetivo de colaboração ou participação, descurando-se a sua vertente mais social.

Para Beese (2019) a mistura de conteúdos em doses certas é a melhor forma de as bibliotecas crescerem nas redes sociais. A utilização de linguagem informal mais coloquial e a publicação de vários tipos de conteúdos, como conteúdos informativos, lúdicos e até mesmo os próprios hábitos dos bibliotecários, é visto, pelo autor, como a chave do sucesso do Facebook da biblioteca da Universidade de Bochum, na Alemanha, considerado um espaço “multifaceted, interesting and ever-changing space” (Beese, 2019). O autor indica a regra 4-1-1 como orientação para se manter ligado aos utilizadores e outras bibliotecas, referindo-se que devem ser publicados 4 novos conteúdos, como por exemplo um artigo, um evento ou uma notícia, enquanto é publicado um 1 conteúdo partilhado a partir de um outro perfil e 1 conteúdo para promoção dos serviços da biblioteca, o que mostra que deve haver uma diversidade de publicações informativas, didáticas ou lúdicas sem foco exclusivamente no serviço.

Disponibilizar conteúdos partilháveis, facilitar a partilha, recompensar o compromisso, partilhar proactivamente e encorajar a reutilização são cinco princípios de otimização das redes sociais exibidos por Rossmann e Young (2015) e que aplicados pela Biblioteca da Universidade Estatal de Montana, EUA, resultaram no aumento de popularidade da biblioteca nas redes sociais, crescente número de visitas ao site da biblioteca e maior envolvimento com os utilizadores. O estudo realizado pelos autores refere que publicações e técnicas utilizadas pela biblioteca, impulsionados pelos princípios anteriormente enunciados, como, por exemplo, a publicação de uma coleção de fotografias históricas aumentou o número de sessões no Facebook em 5000%, dado serem amplamente difundidas e partilhadas por seguidores.

Apesar das vantagens que possam advir da presença nas redes sociais é de notar que, a nível nacional, as bibliotecas não têm ainda uma presença massiva nesses meios de comunicação. No caso das bibliotecas das quinze faculdades da Universidade do Porto, apenas cinco bibliotecas têm página de Facebook e apenas uma tem conta no Instagram, e uma observação atenta da escassa presença das bibliotecas da Universidade do Porto nas redes sociais mostra ainda a publicação de conteúdos com intervalos temporais largos o que poderá ser motivado pela falta de tempo dos profissionais e também pela falta de gestão e estratégia face ao uso

dessas ferramentas, pois o esforço dos profissionais sem uma política orientadora é nas opiniões de Ihejirika et al. (2021) infrutífero.

O marketing das bibliotecas é como afirma Beese (2019) um campo em constante mudança e as redes sociais farão certamente parte das mudanças no marketing digital, a incógnita passa por saber qual a próxima plataforma. Segundo o mesmo autor, atendendo à importância de divulgar e promover serviços junto do público-alvo as bibliotecas tornar-se-ão especialistas em redes sociais.

1.3.2 Visibilidade da Literacia da Informação e a importância da sua promoção

Os SI e em particular as bibliotecas vivem, como foi já abordado nos pontos anteriores, grandes mudanças e transformações e “existem falhas verificadas nos processos de comunicação dos SI, maioritariamente relacionadas com uma fraca visão estratégica, de posicionamento, de planeamento e de avaliação” (Mota, 2020, p. 102).

Braga (2014) alerta para a necessidade de marketing acerca das funções dos SI e respetivos profissionais, por forma a que estes se tornem visíveis e conhecidos. Neste domínio e atendendo à falta de elementos tangíveis que caracterizam os serviços, Almeida e Pereira (2014, p. 41) consideram que o marketing pode capitalizar os casos de sucesso e experiências positivas, promovendo o serviço, através da comunicação e do “passa palavra”.

Para Martins e Gouveia (2015) as bibliotecas devem promover um ambiente de aprendizagem de forma a dotar os indivíduos de competências e desenvolvendo aptidões, tornando-os mais autónomos na construção do seu conhecimento, algo que as bibliotecas vêm fazendo com adaptações e ajustando o seu posicionamento nas instituições. A promoção e a partilha de informação, não estão definidos em planos estratégicos, estes são serviços prestados fundamentalmente com o empenho e esforços desenvolvidos pelos profissionais e frequentemente desconhecidos por grande parte da comunidade educativa, estudantes e docentes.

A LI é uma vertente que atravessa múltiplas áreas disciplinares e assume grande importância no desempenho dos serviços. A transversalidade multidisciplinar, o público diversificado com níveis de conhecimentos díspares, as mudanças impostas pelas TIC e os ambientes informacionais digitais conferem à LI um enorme desafio. A partilha e trabalho colaborativo entre profissionais de informação, docentes e colaboradores de outros serviços da instituição, nomeadamente informáticos, são cruciais para o desenvolvimento da LI e devem ser focados

no estudante e no seu perfil. É segundo este pressuposto que Marcos (2017) destaca a importância da formação em rede, devido aos estudantes estarem mais presentes no espaço virtual e assim chegar a todos sem limitações geográficas e com maior flexibilidade de horários.

A aplicação de técnicas de marketing relacional de modo a conhecer as necessidades, anseios e dúvidas dos utilizadores assim como a recolha de sugestões são fundamentais dado que contribuem positivamente para as melhorias dos serviços e dos processos a nível técnico e administrativo como referem Figueiredo et al. (2022). Para além do foco dos utilizadores, o envolvimento dos corpos dirigentes das instituições é fundamental para a LI ganhar visibilidade e credibilidade, chegando assim a todos e a cada um.

Para Pinto (2007), existem vários fatores que facilitam ou limitam a visibilidade dos serviços, pois sendo intangíveis requerem flexibilidade e uma relação estreita entre o pessoal da organização e os utilizadores. Também Almeida e Pereira (2014) destacam a importância do marketing pela vertente de inseparabilidade dos serviços, que implica uma proximidade com os utilizadores, devendo o marketing ser catalisador desta proximidade. A mesma opinião resulta do estudo de Mota (2020) onde refere que “a adoção de estratégias de marketing e comunicação alavancam aquilo que é o processo de proximidade entre as organizações e o seu público-alvo” (p. 102).

É fundamental a articulação dos serviços, entre os quais os SI, com as políticas da organização, seguindo planos e técnicas de marketing semelhantes, reconhecendo e valorizando os utilizadores o que, segundo Figueiredo et al. (2022), conduz ao fortalecimento da relação destes com a instituição. Também o diálogo entre os bibliotecários, docentes e outros agentes educativos é fundamental para a visibilidade dos serviços e em particular da LI, este conduzirá a diferentes responsabilidades e diferentes formas de levar a cabo ações de formação mais motivadoras e com maior impacto institucional se acompanhadas por um plano de marketing (Braga, 2017; Braga, 2014; Lopes & Ramos, 2015; Martins & Gouveia, 2015).

Por outro lado, a divulgação é um importante fator com vista à visibilidade, esta, segundo Martins e Gouveia (2015), entronca na necessidade de adoção de estratégias de marketing. Pinto (2007) destaca a importância de comunicação eficaz nestas plataformas e considera que devem ser tidos em conta os seguintes passos: planificar, escutar e observar, criar compromisso, medir, avaliar, ter tempo e imaginação.

As estratégias e os planos de marketing podem constituir ferramentas poderosas para uma gestão mais eficiente das instituições não lucrativas como é o caso dos SI que, como qualquer outra organização, têm necessidade de adotar procedimentos, utilizar metodologias e técnicas adequadas para gerir serviços e a sua relação com os utilizadores. A comunicação é considerada uma componente fundamental do plano de marketing, Wirtz e Lovelock (2016, pp. 361-365), definem os 5Ws de um modelo integrado de comunicação, são eles *Who, What, How, Where* e *When*,. Este modelo oferece a importante e útil *checklist* do plano de marketing comunicacional: (1) Quem é o público-alvo? (2) O que precisamos de comunicar e alcançar?; (3) Como devemos comunicar o assunto?; (4) Onde devemos comunicar?; (5) Quando é que devemos comunicar?

A problematização é fruto da reflexão no âmbito das “leituras, dos debates, das experiências, da aprendizagem, enfim, da vivência intelectual no meio universitário e do ambiente científico e cultural” Gil (2002). Desta forma surge o interesse pela temática das competências em literacia da informação e após a revisão preliminar de literatura foi identificado o problema de investigação: De que forma os serviços de informação podem melhorar a sua contribuição para o desenvolvimento de competências em literacia da informação no ensino superior?

O objetivo geral da pesquisa desenvolvida centra-se em “Identificar de que forma os Serviços de Informação podem contribuir para a melhoria das competências de Literacia de Informação no Ensino Superior”. Estabelecem-se para alcançar o objetivo geral e dar resposta ao problema de investigação, quatro objetivos específicos, a saber:

1. Fazer um levantamento do apoio prestado atualmente pelos serviços de informação da FEP no desenvolvimento de competências de Literacia da Informação;
2. Analisar as perspetivas de elementos da comunidade académica com cargos de gestão e/ou coordenação sobre a Literacia da Informação;
3. Proceder ao estudo da visão dos estudantes sobre a Literacia da Informação e sobre o contributo que os serviços de informação têm nesse domínio;
4. Contribuir para o reforço das práticas de Literacia da Informação pela utilização de políticas de marketing e proximidade com a comunidade académica.

2.1 Metodologia: estudo de caso

O trabalho compreende a pesquisa bibliográfica, entendida segundo Gil (2002) como um processo que envolve várias etapas, das quais se destacam as seguintes: (1) escolha do tema; (2) levantamento bibliográfico preliminar; (3) busca das fontes; (4) leitura do material; (5) redação do texto.

A pesquisa bibliográfica serviu de base à pesquisa descritiva e exploratória, de natureza aplicada, e o estudo de caso foi identificado como a modalidade de pesquisa mais adequada pois, como refere Gil (2002) este tem o propósito de apresentar uma visão global do

problema e identificar fatores e causas que o influenciam, é por isso considerado um estudo de caso instrumental na medida em que é um instrumento para compreender o fenómeno da LI e sua ligação aos SI. Foi decidido desenvolver o estudo de caso na Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP), tendo sido comunicada a intenção de realização do estudo, bem como o pedido de autorização para a sua realização, ao diretor da FEP. Os emails trocados com vista à autorização estão disponíveis no Anexo B.

A utilização de abordagens de pesquisa de carácter exploratória e descritiva teve como objetivo obter uma perceção detalhada acerca do desenvolvimento das competências de LI, no universo de pesquisa. A pesquisa exploratória envolveu a pesquisa bibliográfica e estudo de caso por forma a compreender melhor o problema. A pesquisa descritiva foi desenvolvida mediante a recolha de dados e análise de questionários, com vista a estudar as características dos estudantes da instituição e a sua relação com a LI. A combinação de ambos os tipos de pesquisas confere mais robustez e consistência ao estudo e à sua aplicação prática (Gil, 2002; Marconi & Lakatos, 1992).

A nível de abordagem metodológica utilizam-se uma combinação de metodologia qualitativa e quantitativa, por meio de estudo de caso, através de instrumentos de recolha de dados que são a entrevista e questionários. A abordagem qualitativa é adequada para estudar um fenómeno que precisa de ser compreendido porque há pouca investigação e é focada num conjunto de intervenientes intencionalmente selecionados sendo assim uma metodologia adequada para compreender a importância dos SI e sua relação com a LI (Carmo & Ferreira, 2015; Creswell & Creswell, 2018; Gil, 2002).

Os autores acima referidos consideram que a realização de entrevistas leva o investigador a criar significado com base nos dados recolhidos. Por outro lado para Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico com vista a conhecer-se a realidade ou descobrir verdades parciais. É com base nestes pressupostos que é utilizada uma abordagem metodológica quantitativa com recurso à utilização de questionários.

O estudo compreende duas vertentes, uma envolvendo os corpos dirigentes da instituição e coordenadores de curso, e outra envolvendo os estudantes. No estudo são aplicados os seguintes instrumentos de recolha de dados: (1) questionário, aos estudantes da FEP; (2) questionário aos coordenadores de curso; (3) entrevista ao Diretor, e cumulativamente Presidente do Conselho Científico e entrevista ao Presidente do Conselho Pedagógico.

2.2 Técnicas de recolha de dados: questionários e entrevistas

Na fase de recolha de dados recorreu-se, como referido no ponto anterior, a diferentes instrumentos de recolha de dados: questionários e entrevistas.

Os questionários foram elaborados através da ferramenta *Google Forms*, ferramenta que permite a recolha e organização de informação de pequena e grande dimensão, e possibilita vários tipos de perguntas, entre elas encontram-se perguntas fechadas ou alternativas fixas, escolha múltipla com lista de opções ou de avaliação e perguntas abertas. Trata-se de um questionário elaborado online e cujas respostas são recolhidas de forma automática para uma base de dados, o que garante a consistência das respostas e agiliza o tratamento dos dados com a produção de relatórios ou a possibilidade de exportação para vários formatos.

O processo de elaboração e de implementação de um questionário, para Marconi e Lakatos (1992) tem por objetivo a recolha de informação válida e fiável. A informação é recolhida pelas respostas individuais às questões enunciadas, respeitando “regras” pré-fixadas. Um número representativo de respostas, que segundo os autores se situa em cerca de 10%, conduz a conclusões passíveis de serem generalizadas no universo em estudo.

Para as entrevistas foi elaborado um guião de questões a serem aplicadas.

2.2.1 Questionário aos estudantes

O questionário aplicado aos estudantes é constituído por 17 perguntas e em termos estruturais, o questionário foi organizado em três grupos e mais duas perguntas, uma de autoavaliação e outra de sugestões. Relativamente aos grupos de perguntas o primeiro grupo formado por três perguntas de natureza pessoal e tem como objetivo caracterizar a amostra, o segundo grupo refere-se ao acesso, avaliação e utilização da informação e é formado por seis perguntas, o terceiro grupo, do qual fazem parte seis perguntas, compreende questões sobre a biblioteca da FEP. Há como já referido, lugar a uma pergunta de autoavaliação em seis domínios e uma pergunta aberta de sugestões/melhorias.

O envio do questionário foi feito por correio eletrónico para os estudantes da FEP a frequentar um dos três ciclos de estudos, licenciatura, mestrado ou doutoramento. Foram enviados emails a partir da caixa de correio institucional da FEP e através da conta de email da Google UPorto. A lista de estudantes elegíveis foi obtida através do sistema de informação da instituição. Após o primeiro email foi reenviado novo email após uma semana e um outro passado duas semanas. Para conseguir um maior número de respostas foi gerado

um código QR (*Quick Response*) e com este código foi incentivada a participação individual dos estudantes presentes nos espaços da FEP, biblioteca, bar e espaços perdidos. O questionário esteve disponível de 19 de maio a 1 de julho de 2022.

O questionário e mail enviados aos estudantes estão disponíveis nos Apêndices A e B, respetivamente.

2.2.2 Questionário aos coordenadores de cursos

O questionário aplicado aos coordenadores de curso é constituído por 17 perguntas e em termos estruturais, o questionário foi organizado de forma semelhante ao questionário aplicado aos estudantes. Assim, o questionário é constituído por três grupos e uma pergunta aberta de estratégias/medidas para melhorar a formação em LI no contexto universitário. No que respeita aos grupos de perguntas, o primeiro grupo formado por seis perguntas, diz respeito a questões de natureza pessoal e profissional. O segundo grupo refere-se ao acesso, avaliação e utilização da informação e é formado por seis perguntas, o terceiro grupo, do qual fazem parte quatro perguntas, compreende questões sobre a biblioteca da FEP.

A informação relativa aos coordenadores de cursos foi obtida no sistema de informação da FEP e o envio dos questionários foi feito nominalmente para cada coordenador, por correio eletrónico. Em alguns casos foi necessário reenviar email.

O questionário e mail enviados aos coordenadores de curso estão disponíveis nos Apêndices C e D, respetivamente.

2.2.3 Entrevistas ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico

As entrevistas foram aplicadas ao Diretor da Faculdade, cumulativamente Presidente do Conselho Científico, e ao Presidente do Conselho Pedagógico.

Foi elaborado um guião para a entrevista, que está disponível no apêndice E, o agendamento foi feito via email e foram realizadas em ambiente presencial, nos dias 18 e 25 de julho de 2022.

2.3 Caracterização da instituição

A Faculdade de Economia do Porto da Universidade do Porto, responsável pelo ensino e a investigação nas áreas da Economia e da Gestão, foi criada pelo Decreto-Lei nº 39226, em 28 de maio de 1953.

A missão da FEP é formar as atuais e futuras gerações de economistas e gestores, desenvolvendo, transmitindo e valorizando socialmente o conhecimento em economia e gestão, contribuindo assim para a construção de uma economia mais forte e de uma sociedade melhor. Distingue-a, desde a sua origem, uma forte ligação ao meio económico e social envolvente e o carácter multidisciplinar do ensino que ministra (Faculdade de Economia da Universidade do Porto, 2022) .

Os estatutos da FEP datam de 2015, publicados pelo Despacho n.º 12720/2015 e foram revistos em 2022 e estão publicados no Despacho n.º 3008/2022 de 10 de março, e no artigo 2º, é apresentada a Missão e Visão da seguinte forma:

1. A FEP é uma instituição de criação, transmissão e difusão de conhecimento científico e tecnológico, ao serviço da comunidade.
2. A FEP tem por missão contribuir para o desenvolvimento económico, social e cultural da sociedade, através das suas vertentes de ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade.
3. A FEP pretende ser reconhecida como uma referência nacional e internacional no campo das ciências económicas e empresariais, quer ao nível do ensino quer ao nível da investigação científica e do seu impacto.

Nos termos dos artigos 6º a 10º dos estatutos, a FEP dispõe de autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa e financeira e pelo artigo 11º, possui os seguintes órgãos de gestão: a) Conselho de Representantes; b) Diretor; c) Conselho Executivo; d) Conselho Científico; e) Conselho Pedagógico; f) Órgão de Fiscalização; g) Conselho Consultivo. O organograma da Faculdade encontra-se no Anexo I.

A FEP ministra cursos que conferem os graus de licenciatura, mestrado e doutoramento. No ano letivo, 2021/2022, teve em funcionamento dois cursos de licenciatura, dezasseis cursos de mestrado e dois cursos de doutoramento. O corpo docente da FEP é altamente qualificado, formado por 168 professores alocados aos cinco agrupamentos científicos e secções autónomas de acordo com a sua organização científica.

No domínio da estrutura orgânica e funcional dos serviços, a FEP desenvolve a sua atividade através de Gabinetes, Serviços, Unidades e Núcleos cujas atribuições e competências estão definidas no regulamento n.º 607/2017 de 22 de novembro.

A nível das instalações, a FEP está localizada, desde 1974, no Campus da Asprela da Universidade do Porto, e ocupa dois edifícios - um é designado por edifício principal e outro

é designado por edifício das Pós-Graduações (edifício EPG), estes estão implantados num terreno com 45.794 m² (Faculdade de Economia da Universidade do Porto, 2022).



Figura 1 – Faculdade de Economia da Universidade do Porto

Fonte: https://sigarra.up.pt/fep/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=1024271

O Serviço de Documentação e Informação (SDI) é o serviço responsável pela disponibilização dos recursos bibliográficos e informativos a toda a Faculdade e integra duas unidades: a Biblioteca e o Arquivo. O SDI tem sete funcionários: um coordenador; quatro funcionários adstritos à biblioteca e dois funcionários adstritos ao arquivo, embora haja intercâmbio e partilha de tarefas sempre que seja necessário ou seja considerado vantajoso. Dos sete funcionários, cinco têm formação superior, especializada na área de bibliotecas e arquivos e dois são assistentes técnicos não tendo formação superior.

Compete à biblioteca, pelo regulamento orgânico n.º 607/2017, de 22 de novembro e segundo o artigo 12º, número 3:

- a) Recolher, adquirir e processar informação e documentação, seja em suporte físico, seja em suporte digital, e disponibilizá-las nas modalidades de consulta presencial, online e empréstimo domiciliário;
- b) Apoiar os utilizadores através da orientação da pesquisa no catálogo e da utilização da informação e documentação;
- c) Promover o acesso a documentação não disponível no fundo da biblioteca através do empréstimo interbibliotecas.

No âmbito da alínea b) acima transcrita, são conferidas à biblioteca as funções de formar para a LI e de a promover junto da comunidade académica. A biblioteca desenvolve funções nesse domínio desde a sua origem, em 1953, mas foi na última década que a formação em LI se tornou um serviço com mais expressão e maior visibilidade. No domínio da LI a equipa de funcionários da biblioteca responde a solicitações à medida, produz manuais em vários

formatos e ministra ações de formação também em diversos formatos. Dependendo do tipo de solicitação, esta pode ser recebida e tratada no próprio balcão de atendimento, pois todos os colaboradores detêm conhecimentos ao nível de pesquisa e gestão de informação no catálogo da biblioteca da FEP e da Universidade, ou é encaminhada para tratamento por colaboradores especializados. Os pedidos de apoio à medida efetuados ao serviço, devem ser registados pelo próprio utilizador no módulo de gestão de pedidos existente na intranet, módulo de *trouble-tickets*, mas são também registadas e tratadas solicitações recebidas por email ou via telefone.

No que concerne à formação para LI o modelo de formação tem sofrido alterações com vista a melhorar o serviço prestado e a servir toda a comunidade estudantil. No início as ações de formação eram feitas a pedido dos docentes e realizadas durante uma aula o que causava alguns problemas atendendo aos horários das aulas e aos horários dos trabalhadores, havia também por parte de alguns estudantes insatisfação por o curso ou unidades curriculares que frequentavam não ser contemplado com a formação da biblioteca, pois nem todos os docentes pediam essa formação. Esse foi o modelo seguido até 2019 momento em que após um início de ano letivo com muitas solicitações para turmas de uma mesma unidade curricular que não foi possível agregar, e num contexto de escassos recursos humanos, pois de 2010 até 2018 a biblioteca havia perdido seis funcionários e admitido apenas um, foi decidido ensaiar um novo modelo de formação organizado e oferecido autonomamente pela biblioteca.

O modelo de formação organizado pela biblioteca consiste na elaboração de planos de formação para cada início de semestre (há dois planos de formação por ano letivo), o plano de formação é enviado aos coordenadores de cursos para apreciação e eventuais sugestões de alteração e melhoria, sendo depois divulgado de forma generalizada, aos docentes e estudantes. As ações de formação são gratuitas, mas de inscrição obrigatória e as inscrições são feitas online. Na Figura 2 é apresentado, a título de exemplo, um calendário de formação do início de ano letivo de 2021/2022.

2021		outubro		
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA
27	28	29	30	01
04	05 FERIADO	06 11h00 - 12h00 BD's Bibliográficas: pesquisa e recuperação de informação 15h00 - 16h00 Apresentação e exploração da base de dados ZEPHYR	07 15h00 - 16h00 Apresentação de Recursos Eletrónicos do SDI - Biblioteca (sessão direcionada para alunos de 1º ano de qualquer curso) 17h00 - 18h00 Apresentação e exploração da base de dados Bank Focus	08
11 18h30 - 19h30 BD's Bibliográficas: pesquisa e recuperação de informação	12	13 11h00 - 12h00 Apresentação de Recursos Eletrónicos do SDI - Biblioteca (sessão direcionada para alunos de 1º ano de 15h00 - 16h00 Conhecer as bases de dados EIKON e DATASTREAM e sua interação com Excel	14 15h00 - 16h00 Endnote - gestor de referências bibliográficas 17h00 - 18h00 Conhecer as bases de dados EIKON e DATASTREAM e sua interação com Excel	15
18 18h30 - 19h30 Apresentação de Recursos Eletrónicos do SDI - Biblioteca (sessão direcionada para alunos de 1º ano de qualquer curso)	19	20 11h00 - 12h00 Endnote - gestor de referências bibliográficas	21 15h00 - 16h00 BD's Bibliográficas: pesquisa e recuperação de informação	22
25 18h30 - 19h30 Endnote - gestor de referências bibliográficas	26	27	28	29

Figura 2 – Mapa de ações de formação da biblioteca em outubro de 2021

Fonte: <https://www.fep.up.pt/sdi/>

A Figura 3 resume o número de ações de formação realizadas entre 2017/2018 e 2021/2022 e como pode observar-se há ao longo desse período, várias alterações nas ações de formação motivadas pela sensibilidade dos formadores e para dar resposta às sugestões dos estudantes, sempre com vista a melhor servir os utilizadores.

De salientar que durante o período compreendido entre 2017/2018 e 2021/2022, vivemos a pandemia COVID-19 que nos levou em alguns períodos para o ensino inteiramente à distância.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020		2020/2021		2021/2022	
			1º sem	2º sem	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem
BD's bibliográficas	3			5				
Endnote	7	2	4	5	2	2	2	2
BD's bibliográficas e Endnote	2							
BD's bibliográficas e BD's estatísticas	2							
BD's bibliográficas e catálogo da FEP		11						
BD's e Catálogo		2	13					
BD's e Endnote			4					
Introdução às Bases de Dados Estatísticas				5				
Catálogo e página do SDI				5				
Apresentação de Recursos Eletrónicos do SDI					7		4	
BD's Bibliográficas: pesquisa e recuperação de informação					8	2	4	2
BD's Bibliográficas e endnote (sessões práticas)								4
BD's Estatísticas - Orbis Europe/Sabi/Zephyr					2		2	
BD's Estatísticas - Eikon/Datastream					2		2	
BD's Estatísticas - BankFocus					1		2	

Figura 3 - Ações de formação da biblioteca entre 2017/2018 e 2021/2022

Fonte: autoria própria

As formações são alvo de avaliação através de um inquérito online, cujo link é enviado por email, onde são avaliadas as ações em termos de conteúdos e explicação do formador. As avaliações são quantitativas na escala de 1 a 5 (muito insatisfeito a muito satisfeito), e têm uma pergunta aberta para sugestões e comentários. A título de exemplo ver a Figura 4.



Figura 4 – Avaliação das ações de formação da biblioteca em outubro de 2021

Fonte: <https://inqueritos.up.pt>

Paralelamente ao novo modelo de formação organizado e gerido de forma autónoma pela biblioteca, foi feito um investimento na produção de material complementar à formação

através da produção de manuais e tutoriais de vídeo e áudio. A aposta foi sobretudo na produção no formato vídeo e áudio com tutoriais curtos e direcionados para temáticas específicas mais procuradas. Um exemplo disso são os tutoriais do catálogo, um conjunto de oito vídeos, quatro em português e quatro em inglês, que são promovidos juntos dos estudantes, e têm visualizações durante todo o ano, como mostra a

Figura 5, com maior incidência naturalmente, nos meses de setembro e outubro por ser o início de ano letivo.

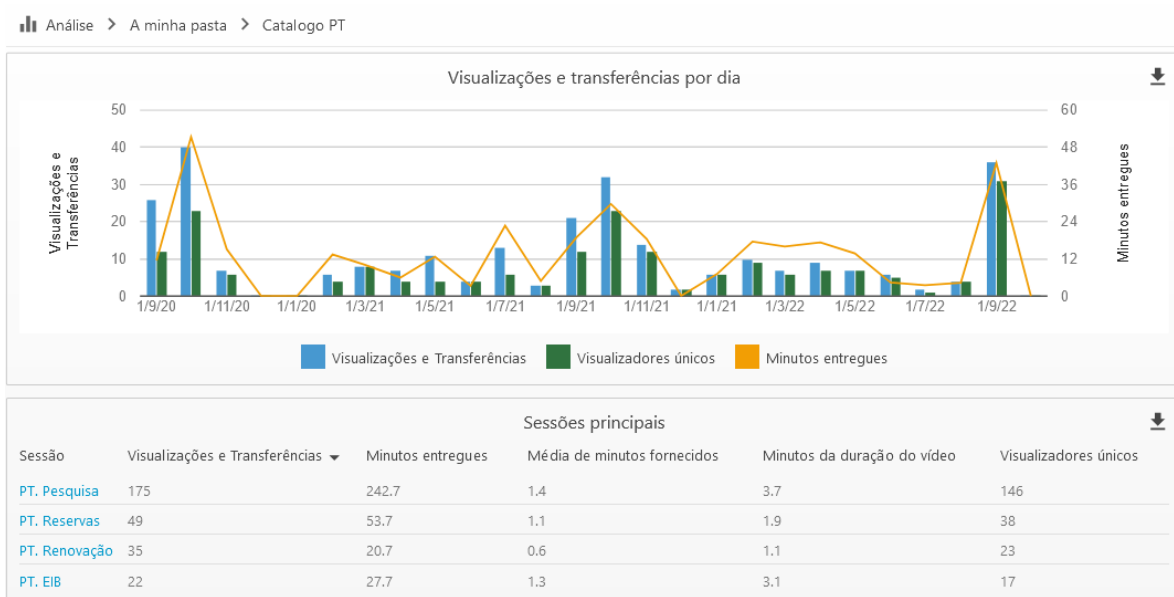


Figura 5 - Utilização dos tutoriais – vídeos curtos do catálogo (versão PT)

Fonte: <https://uporto.cloud.panopto.eu/>

Segundo Gil (2002) o universo ou população é o conjunto de elementos cujos comportamentos se desejam conhecer no âmbito do estudo a ser desenvolvido. Neste estudo, e na impossibilidade de inquirir todos os intervenientes, foram considerados, apenas, alguns dos elementos do universo que segundo Marconi e Lakatos (1992), deve corresponder a uma parte que seja a mais representativa possível do universo total. O conjunto de elementos considerados é designado por amostra e corresponde a um subconjunto do universo. A partir dos resultados obtidos na amostra podemos inferir, o mais legitimamente possível, os resultados do universo total.

3.1 Caraterização da amostra

No presente trabalho foram consideradas duas amostras, a amostra dos estudantes e a amostra dos docentes com cargos de direção ou coordenação, doravante designada por amostra dos docentes. Para a amostra dos estudantes, o instrumento de pesquisa aplicado foi o questionário e para a amostra dos docentes foram considerados dois instrumentos de pesquisa distintos: o questionário e a entrevista. O questionário foi aplicado aos coordenadores de cursos e as entrevistas foram aplicada ao Diretor da Faculdade, também ele Presidente do Conselho Científico, e ao Presidente do Conselho Pedagógico.

3.1.1 Amostra dos estudantes

O universo dos estudantes é constituído pelos estudantes a frequentar um ciclo de estudos no ano letivo 2021/2022 e é formado por 3085 estudantes, distribuídos da seguinte forma pelos ciclos de estudo: 1733 estudantes de licenciatura, 1252 estudantes de mestrado e 100 de doutoramento.

A amostra considerada consiste em 410 respostas ao questionário, trata-se, como referem Marconi e Lakatos (1992), de uma amostra probabilística pois é uma amostra aleatória dos estudantes em que cada estudante tinha a mesma probabilidade de ser escolhido. A amostra representa 13,5% da população.

Do total de estudantes que responderam ao questionário, verifica-se que 188 estudantes têm idades entre os 17 e 20 anos, o que representa uma percentagem de 45,9% da amostra, 182

têm idades entre 21 e 30 anos, o que representa uma percentagem de 44,4% e regista-se uma percentagem de 2,2% dos inquiridos com idades acima dos 50 anos (ver Gráfico 1).

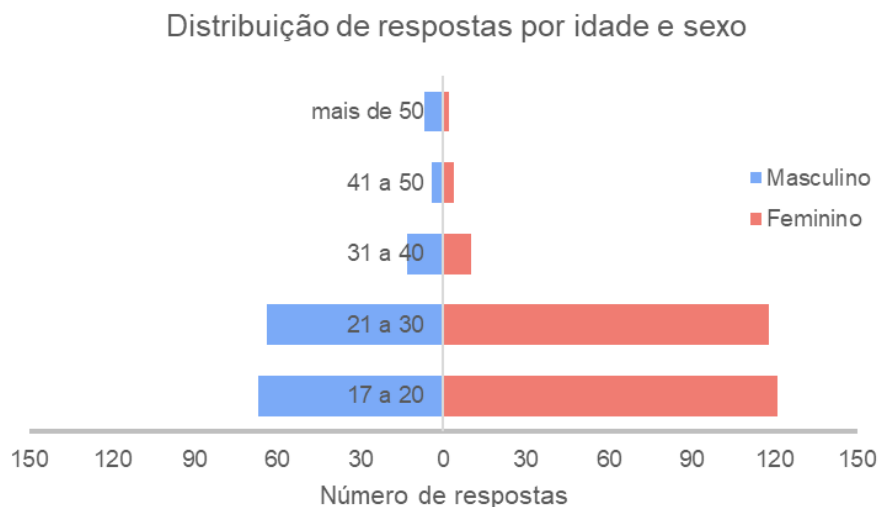


Gráfico 1 –Estudantes inquiridos por idade e sexo

Segundo o sexo, a representatividade da amostra é de 62,2% elementos do sexo feminino e 37,8% do sexo masculino. Há um número de respostas significativamente superior no sexo feminino.

No que respeita ao ciclo de estudos que os estudantes frequentam, verifica-se que na amostra, 233 estudantes frequentam cursos de licenciatura, o que representa 56,8%, 158 frequentam cursos de mestrado, o que representa 38,5% e 19 frequentam cursos de doutoramento, o que representa 4,6% (ver Gráfico 2).

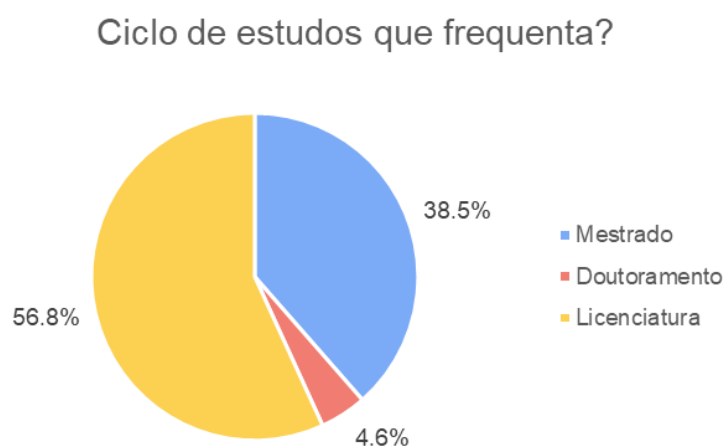


Gráfico 2 – Ciclo de estudos que os estudantes frequentam

Considerando o universo dos estudantes e tendo em conta a amostra, a percentagem de respostas é de 12,6%, 13,4% e 19% para estudantes de licenciatura, mestrado e doutoramento respetivamente. Verifica-se, assim, um equilíbrio de respostas por ciclo de estudos.

3.1.2 Amostra dos docentes

O universo dos docentes é constituído por vinte coordenadores de curso e por mais dois docentes que são o Diretor da Instituição e também Presidente do Conselho Científico e o Presidente do Conselho Pedagógico.

No que concerne ao questionário aplicado aos coordenadores de curso a amostra integra 20 docentes, o que corresponde à totalidade do universo.

As idades dos coordenadores de curso situam-se entre os 42 e 64 anos e a maioria são do sexo masculino (60%). Todos os inquiridos lecionam no ensino superior há mais de 10 anos, e 18 lecionam também na FEP há mais de dez anos, dois lecionam há menos de 10 anos, sendo que um deles leciona há mais de 5 anos e outro há mais de 2 anos. Relativamente à coordenação de curso, 16 inquiridos (80%) coordenam o curso entre 2 e 5 anos, ver representação no Gráfico 3.

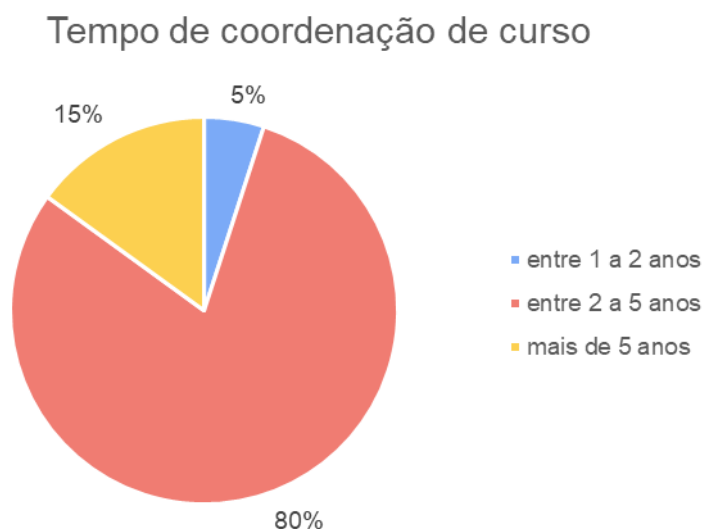


Gráfico 3 –Tempo de coordenação dos cursos pelos docentes

No que concerne às entrevistas, estas foram realizadas presencialmente e a sua realização aconteceu nos dias 18 e 26 de julho de 2022, sendo no dia 18 realizada a entrevista ao

Presidente do Conselho Pedagógico e no dia 26 a entrevista ao Diretor e também Presidente do Conselho Científico da FEP. A duração das entrevistas foi de aproximadamente 25 minutos.

3.2 Apresentação de resultados

Neste ponto são apresentados os resultados dos questionários aplicados aos estudantes e aos docentes, sendo feita uma descrição e sempre que se justifique apresentados gráficos de resultados com valores percentuais. Todos os gráficos desta secção são de autoria própria e estão legendados, na legenda é indicado entre parêntesis a pergunta a que respeita o gráfico com a designação Px, sendo x o número da pergunta.

3.2.1 Questionário aplicado aos estudantes

O questionário propriamente dito começa com a pergunta dicotómica “A palavra literacia é-lhe familiar?” e na resposta a esta pergunta há 22 respostas “Não” e 388 respostas “Sim”, com a distribuição por ciclos de estudo como mostra o Gráfico 4. A nível dos três ciclos de estudos, em termos percentuais a resposta “Não” representa 5,4% das respostas.

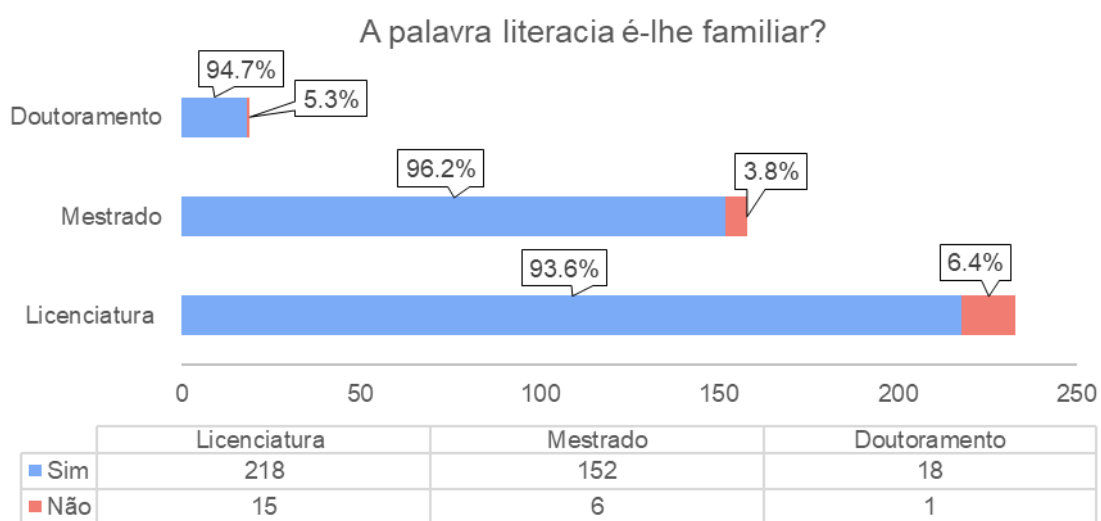


Gráfico 4 -Grau de familiaridade com a palavra literacia (P4)

A pergunta 5 é introduzida pelo conceito de literacia segundo a IFLA (2015) e questiona sobre a concordância com o conceito.

A esta pergunta, 19 inquiridos não manifestaram opinião e apenas 20 concordam parcialmente, tendo a grande maioria (90,5%) concordado, concordado bastante ou concordado totalmente com a definição de LI apresentada (ver Gráfico 5).

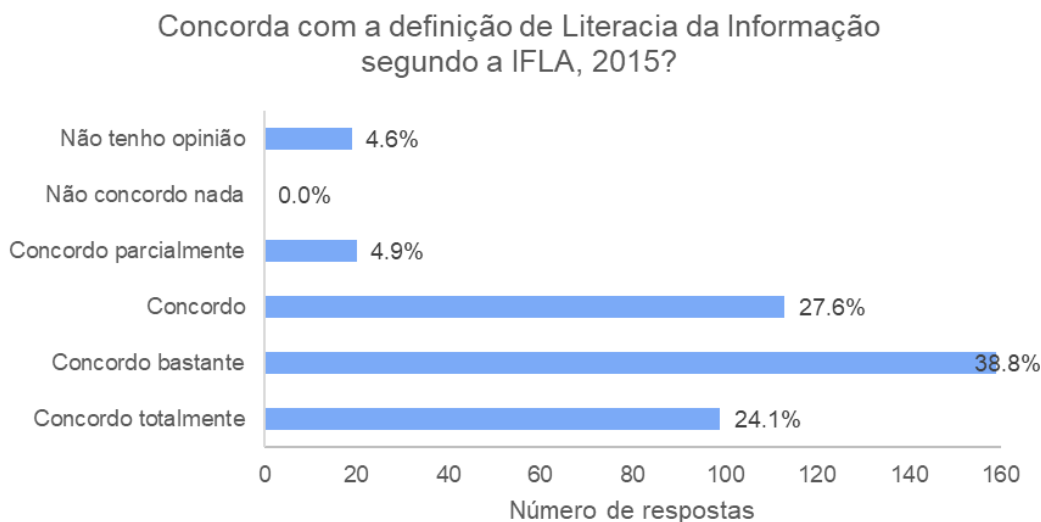


Gráfico 5 – Concordância com o conceito de Literacia da Informação segundo a IFLA, 2015 (P5)

No que respeita à pergunta 6, esta solicita aos inquiridos informação sobre o local onde obtém, habitualmente, a informação para os trabalhos académicos. Trata-se de uma pergunta de escolha múltipla com quatro opções pré-definidas: biblioteca; internet; professores; colegas e ainda a possibilidade de expressar uma outra opção com resposta aberta. Como apresentado no Gráfico 6, 400 inquiridos assinalaram a opção internet, que representa 97,6% da amostra, o que comprova a importância e utilização da informação em suporte digital, 195 estudantes referem recorrer aos professores (47,6%) e 112 estudantes respondem recorrer aos colegas (27,3%). A biblioteca surge na quarta posição com 111 respostas, que corresponde a 27,1% dos inquiridos. Apenas 5 estudantes indicaram outra opção e as opções indicadas foram: livros; artigos científicos e bases de dados.

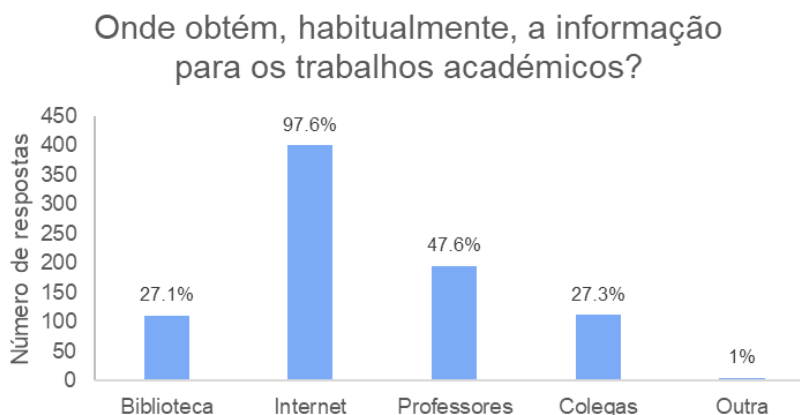


Gráfico 6 – Onde os estudantes obtêm, habitualmente, a informação para os trabalhos académicos (P6)

A pergunta 7 é, à semelhança da pergunta 6, uma pergunta de escolha múltipla e com possibilidade de expressar uma outra opção com resposta aberta. É questionado “Que ferramentas ou estratégias utiliza para aceder aos recursos de informação?” e são dadas as seguintes opções: (1) Faço consultas na página web da biblioteca; (2) Pergunto aos técnicos da biblioteca; (3) Faço pesquisas no Google; (4) Peço informações (links e outros) aos colegas; (5) Peço informações (links e outros) aos professores.

Os resultados desta pergunta estão expressos no Gráfico 7, com a opção “Faço pesquisas no Google” a recolher 373 respostas, o que representa 91% dos inquiridos. Destes inquiridos 76 (18,5%), assinalaram exclusivamente a opção “Faço pesquisas no Google”, tendo os restantes 297 inquiridos assinalado uma ou mais opções para além da já indicada. A resposta “Faço consultas na página web da biblioteca” reúne 123 respostas, o que representa 30% do total das respostas e apenas 6% seleciona a opção “Pergunto aos técnicos da biblioteca”.

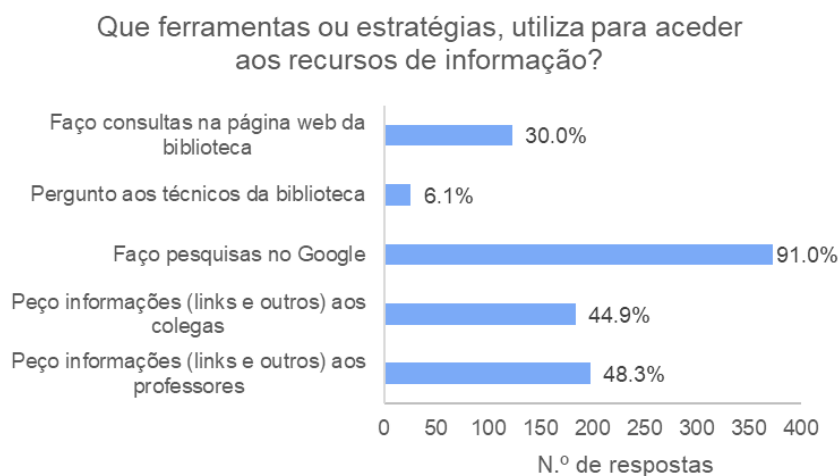


Gráfico 7 - Ferramentas ou estratégias utilizadas para aceder aos recursos de informação (P7)

Noves estudantes, para além de uma ou mais das opções fornecidas, assinalaram também a opção “Outra” e foram indicadas as respostas: manuais; livros e recursos eletrónicos do Sigarra; bases de dados bibliográficas, Scopus, Web of Science e outras bases de dados da U.Porto; Google Scholar; gestores de referências bibliográficas e também foi referido o Mendley.

A pergunta 8 é uma pergunta de escala de Likert, com 5 pontos de “Muito Frequentemente” a “Nunca”, que pretende aferir o comportamento dos inquiridos no que concerne à frequência de avaliação das fontes de informação obtidas aquando das pesquisas de informação.

Nesta pergunta, a opção da escala de Likert considerada neutra, ou seja, o ponto médio da escala, é a opção “ocasionalmente”. Pela observação do Gráfico 8 verifica-se que as opções “editor” e “local de publicação” são os itens menos valorizados pelos inquiridos. As opções “data de publicação” e “credibilidade” são os mais valorizados, reunindo um número de respostas “Muito Frequentemente” e “Frequentemente” acima dos 70%. Segue-se a opção “citações” com 66,1% de respostas “Muito Frequentemente” e “Frequentemente” e depois a opção “autores” com 57,1%.

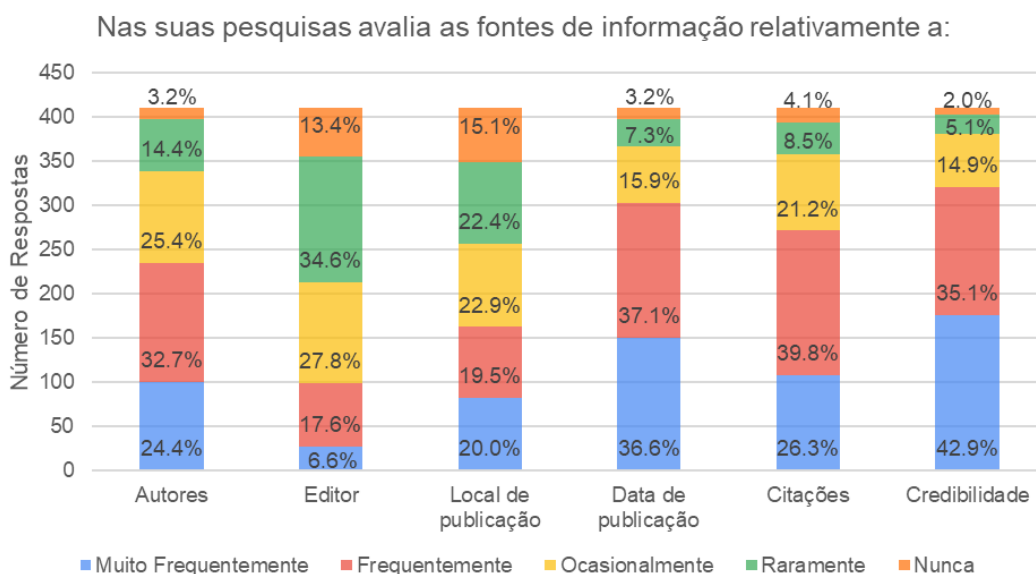


Gráfico 8 – Avaliação das fontes de informação (P8)

A pergunta 9 é uma pergunta de escala de Likert com 5 pontos, com significado de “Muito elevado” a “Muito baixo”, e pretende aferir o grau de familiaridade dos inquiridos relativamente a quatro importantes áreas da informação: Plágio; Copyrigh; Licenças Creative Commons e Open Access. Nesta pergunta, a opção da escala de Likert considerada neutra, ou seja, o ponto médio da escala, é a opção “Intermédio”. No Gráfico 9 observa-se grande discrepância relativamente ao nível de familiaridade dos termos expostos, sendo o termo “plágio” o item mais popular com uma percentagem de 96,3% dos inquiridos a manifestar um nível elevado ou muito elevado de familiaridade com esse termo. No oposto de familiaridade, isto é, o menos familiar encontra-se o termo “Licenças Creative Commons” reunindo 61,2% de respostas com valores “muito baixo” e “baixo”.

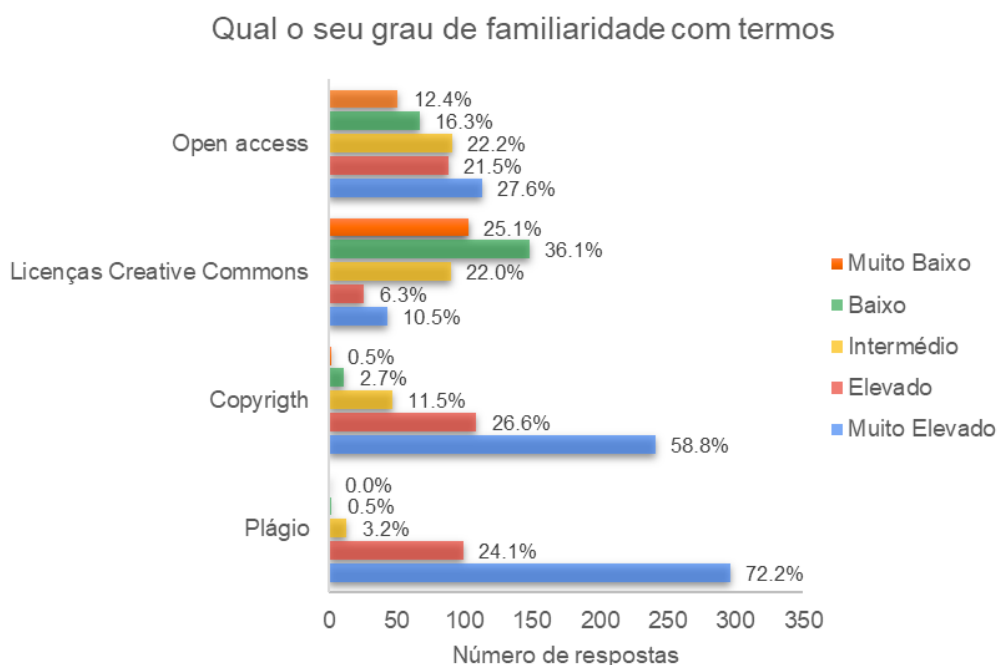


Gráfico 9 - Grau de familiaridade com plágio; copyrigh; licenças creative commons e open access (P9)

As perguntas 10 a 15 são relacionadas com a biblioteca da FEP, e visam obter uma perceção do que pensam os estudantes relativamente à biblioteca e aos seus serviços.

A primeira pergunta deste grupo questiona sobre a frequência com que o inquirido visita a biblioteca. Trata-se de uma pergunta fechada e são fornecidas 4 opções. As respostas a esta questão estão representadas no Gráfico 10 onde se observa que 29,8% dos inquiridos indicam que nunca visita a biblioteca.

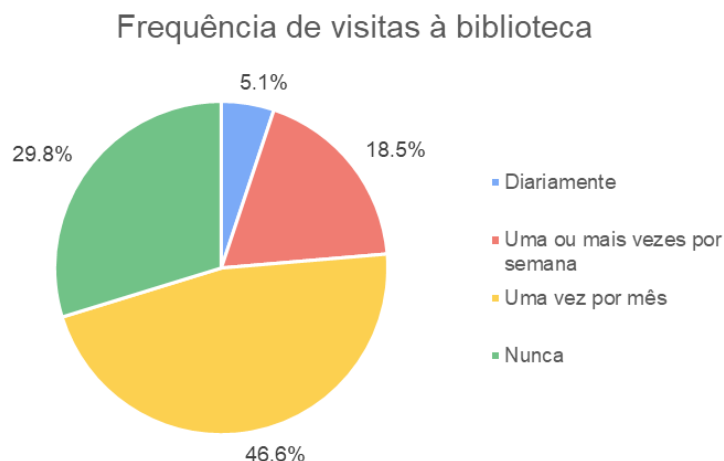


Gráfico 10 – Frequência de visitas à biblioteca? (P10)

A pergunta 11 é de escolha múltipla, com quatro opções e ainda a possibilidade de uma resposta aberta, opção “outro”, e a pergunta é “Se visita a biblioteca qual é o propósito?”. As respostas a esta questão, estão representadas no Gráfico 11, apresentando a resposta estudar, uma percentagem bastante significativa de 71%.

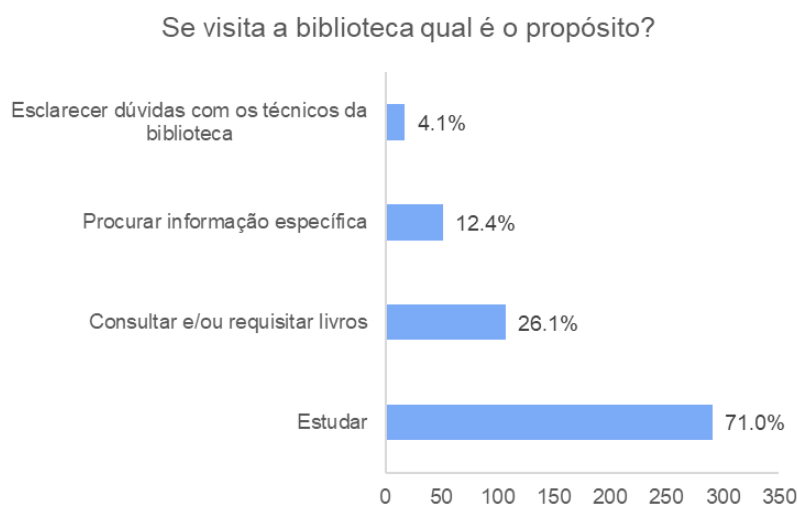


Gráfico 11 – Propósitos de visitas à biblioteca (P11)

Na pergunta 12 é questionado relativamente à frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela biblioteca, as respostas são dadas em cinco pontos da escala de Likert de “Muito Frequentemente” a “Nunca”, e os resultados são apresentados no Gráfico 12. Há uma baixa utilização da generalidade dos recursos, com as respostas “raramente” e “nunca” a prevalecer sobre as respostas “muito frequentemente” e “frequentemente”. O recurso

“bases de dados bibliográficas” é aquele onde a distribuição de respostas é equilibrada à direita e à esquerda do item “ocasionalmente”, item neutro da escala de Likert.

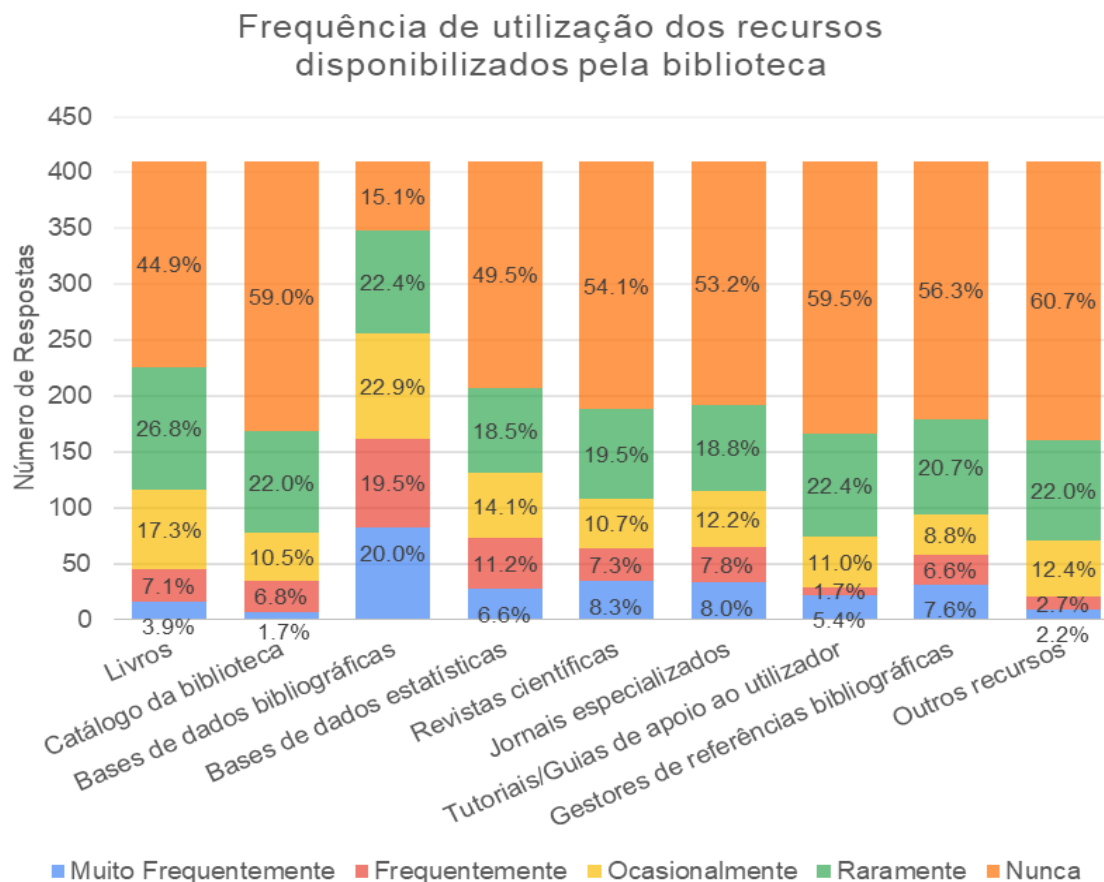


Gráfico 12 - Frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela biblioteca (P12)

A tendência de respostas da pergunta 12 mantém-se relativamente à utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca, aspeto questionado na pergunta 13, que utiliza a mesma escala para as respostas, e cujos resultados se apresentam no Gráfico 13.

O serviço identificado com maior utilização é o serviço de empréstimo, apesar deste apresentar uma taxa de 57,3% de respostas “nunca”, contra 42,7% de respostas acumuladas nas outras quatro opções de resposta. Os restantes serviços incluídos na pergunta apresentam taxas inferiores a 10% nas respostas “muito frequentemente” e “frequentemente”.

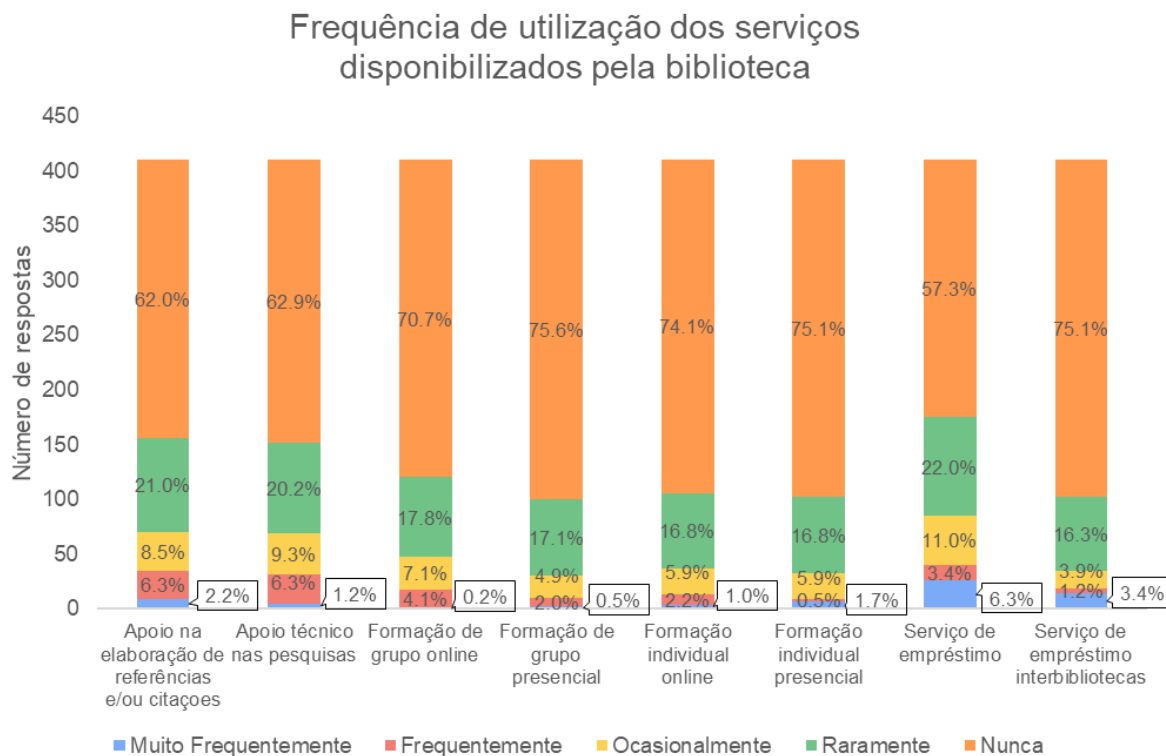


Gráfico 13 - Frequência de utilização dos serviços disponibilizados pela biblioteca (P13)

As perguntas 14 e 15 referem-se às atividades desenvolvidas pela biblioteca e facultam indicadores sobre a divulgação e participação nas respectivas atividades, sendo que 33,4% dos inquiridos referem não ter tido conhecimento das atividades, contra 67,6% que tiveram conhecimento, dos quais 56,3% tiveram conhecimento, mas não participaram, ver Gráfico 14.

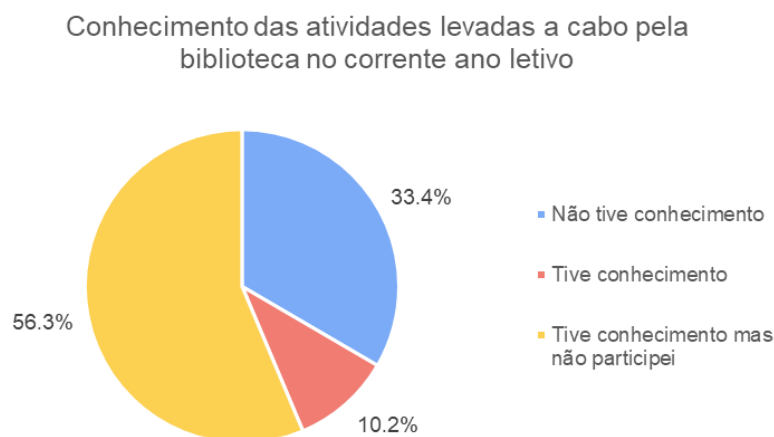


Gráfico 14 - Conhecimento das atividades levadas a cabo pela biblioteca (P14)

A pergunta 15 é uma pergunta de resposta opcional, que apenas se aplica aos inquiridos que tinham tido conhecimento das atividades e pedia, relativamente a cinco atividades identificadas: sessão de boas-vindas; formações online; formações presenciais; oferta de livros e exposições temáticas, para indicar a via segundo a qual o inquirido havia tido conhecimento. A taxa de respostas em branco foi na ordem dos 30% o que vai de encontro à percentagem apresentada na pergunta 14, para a resposta “não tive conhecimento” e o email evidencia-se como a via através da qual são conhecidas as atividades (Gráfico 15).

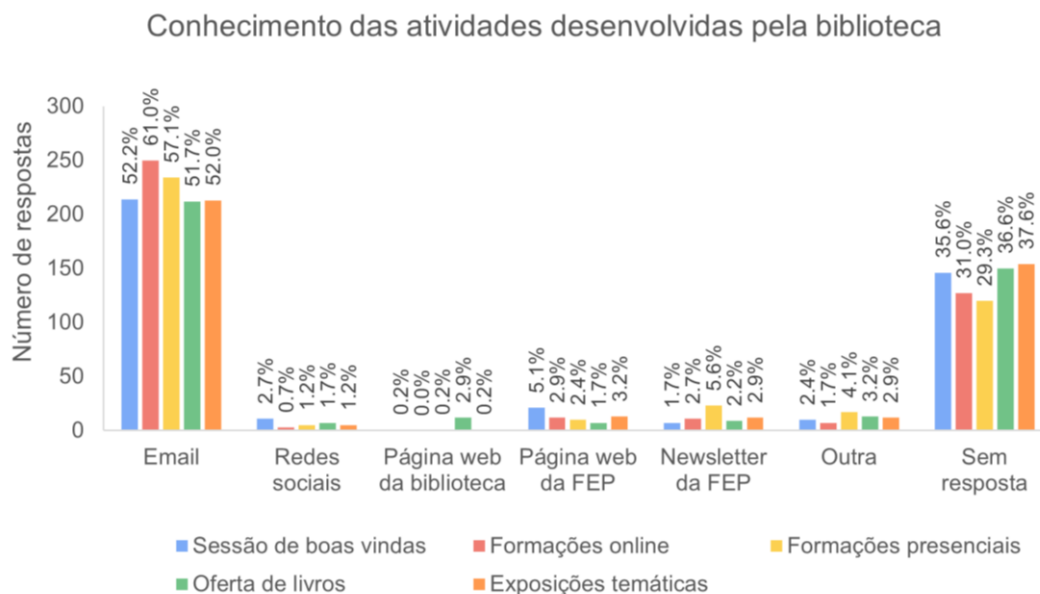


Gráfico 15 – Via pela qual foram conhecidas as atividades desenvolvidas pela biblioteca (P15)

A pergunta 16 refere-se à autoavaliação de conhecimentos, cujos resultados são apresentados no Gráfico 16.

A nível da autoavaliação de conhecimentos, os inquiridos avaliam-se positivamente, ainda que com percentagens elevadas (entre 39% a 48%) na resposta neutra da escala de Likert, a que está associada a opção intermédio. As áreas de código de ética e difusão de informação na internet são aquelas onde os inquiridos, apresentam menor nível de segurança.

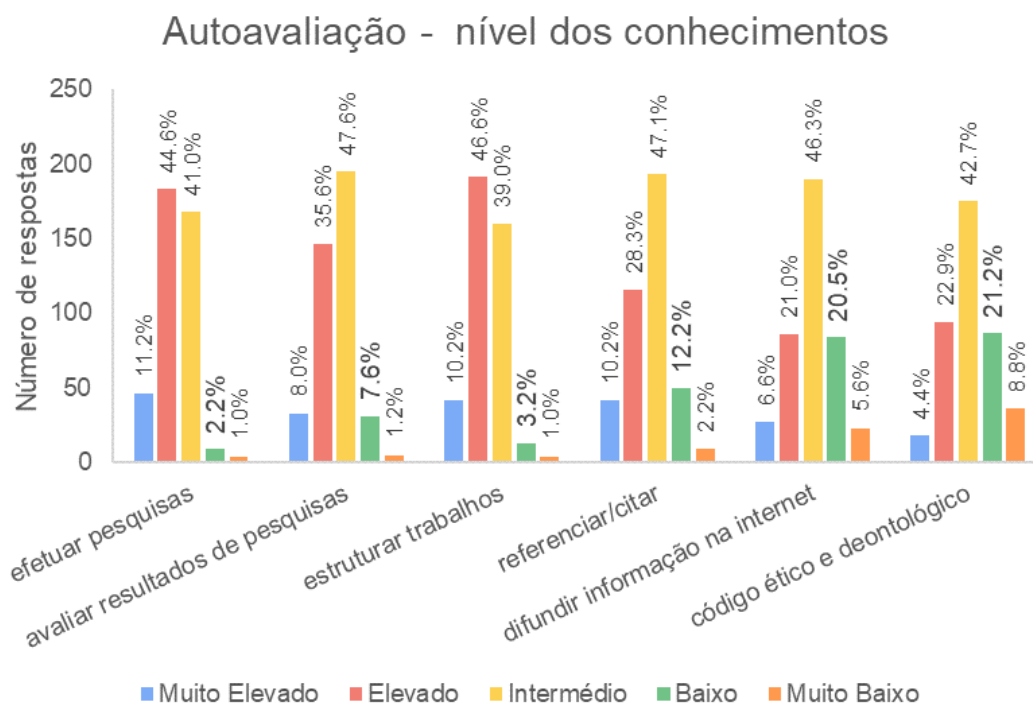


Gráfico 16 - Autoavaliação do nível de conhecimentos pelos estudantes (P16)

O questionário termina com uma pergunta aberta de sugestões, e 33 estudantes indicaram sugestões. No que respeita à LI as sugestões centram-se em: alteração dos horários de formação, promovendo ações no horário de formação pós-laboral (6 respostas); fazer a formação no contexto das unidades curriculares, nomeadamente seminário e plano de dissertação sendo as formações obrigatórias (3 respostas); fazer minicursos ou workshops mais interativos e investir mais em atividades presenciais e mais inovadoras (5 respostas); melhorar a divulgação através das redes sociais, panfletos, painéis informativos e em associação com a AEFEP (10 respostas), foi ainda sugerido apresentar pop-up na página web com as informações de LI .

Outras sugestões registadas nos questionários são: melhorar a iluminação da biblioteca (1 resposta); posicionar as estantes para ter mais espaço de estudo (1 resposta) aumentar o número de computadores (1 resposta); aumentar o número de livros em algumas áreas e em formato digital (2 respostas), foi sugerido também o acesso universal a todos os livros de forma digital.

3.2.1 Questionário aplicado aos docentes (coordenadores de curso)

O questionário aplicado aos coordenadores de curso, para além dos dados de natureza pessoal e profissional, elementos já apresentados aquando da caracterização da amostra, tem dois grupos de perguntas, um deles relacionado com a informação e outro com a biblioteca da FEP. Tem ainda uma pergunta aberta para indicação de estratégias/medidas para melhorar a formação para a LI em contexto universitário.

A pergunta 7 é a pergunta dicotómica “Considera que, no curso que coordena, está considerada a formação ou orientação para a LI no currículo do curso?”, e na resposta a esta pergunta há 3 respostas “Não” e 17 respostas “Sim”, com a distribuição percentual como mostra o Gráfico 17.

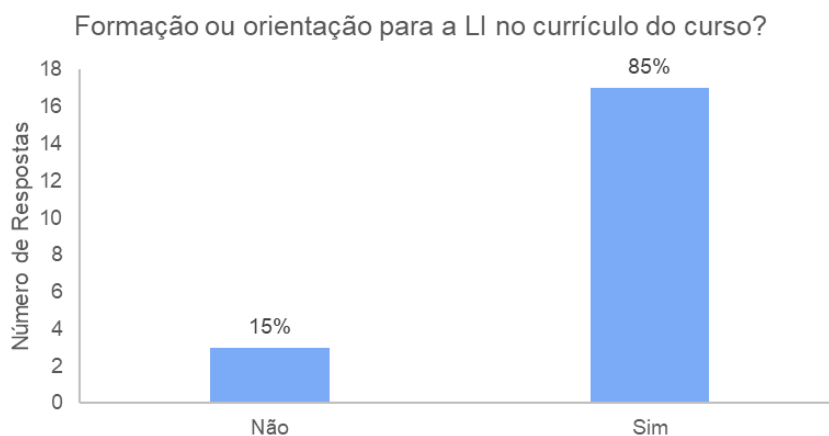


Gráfico 17 – Presença da formação ou orientação para a LI no currículo dos cursos (P7)

Relativamente às unidades curriculares (UC) vocacionadas para a formação em LI, aspeto questionado na pergunta 8, orientada para os docentes que responderam sim à pergunta 7, (17 docentes) dois docentes respondem que todas as UC são importantes para a formação dos estudantes e em todas há preocupação em que o estudante seja capaz de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. As UC de Plano de Dissertação e Dissertação são referidas por 11 docentes e as UC de Logística; Finanças I; Finanças II; Gestão da Informação; Estudo de Mercado e Comportamento do Consumidor; Sistemas de Informação e Metodologia de Investigação são, cada uma delas, referidas por um docente.

A pergunta 9, é uma pergunta dirigida aos coordenadores de curso que responderam não na pergunta 7 e pergunta “considera que deveria ser adequado o plano de estudos ou programa

de unidades curriculares, de forma a abordar e aprofundar as competências de LI?”. E as respostas a essa pergunta foram, para dois dos docentes, “Não tenho opinião sobre o assunto” e para outro docente “Não. Deve ser formação complementar e fazer parte do programa de certificação de experiências extracurriculares (Pro-Skills¹)”.

Relativamente à utilização de práticas e técnicas para promoção da LI pelos docentes junto dos estudantes, aspeto questionado na pergunta 10, 13 dos docentes (65%), consideram que esta é feita de uma forma superficial, quatro docentes (20%) referem que é feita de forma aprofundada e apenas um docente considera que não é feita essa promoção, havendo ainda dois docentes que não se pronunciaram, como é apresentado no Gráfico 18.



Gráfico 18 – Promoção pelos docentes junto dos estudantes, das práticas e técnicas de LI (P10)

Na pergunta 11, é pedido aos coordenadores de curso para classificar, na escala de Likert de 1- excelente a 5 - muito mau, o nível de conhecimentos dos estudantes nas seguintes áreas: (1) Capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos; (2) Utilização de fontes fidedignas; (3) Elaboração de referências bibliográficas e citações e (4) Ética informacional (plágio e copyright).

Os resultados da classificação estão representados no Gráfico 19 e as quatro vertentes apresentam valores mais elevados nos níveis 4 e 5 relativamente a respostas nos níveis 1 e

¹ Programa de certificação de experiências extracurriculares, dirigido a todos os estudantes de licenciatura e da FEP, que tem como principais objetivos certificar o percurso realizado por cada estudante ao longo do seu curso, evidenciando as competências transversais associadas, bem como sinalizar, junto do mercado de trabalho, a globalidade da formação dada pela FEP, e reafirmar a qualidade dos respetivos diplomados. Desta forma, os estudantes diplomados terão um certificado de grau complementado por um certificado de experiências e competências, reconhecidas pelo mercado de trabalho como fundamentais.

2. A vertente de “elaboração de referências bibliográficas e citações” acolhe os piores resultados, com 45% de respostas nos níveis 4 e 5, e 30% no nível 3, nível intermédio. A vertente “ética informacional” recebe a melhor classificação com 40% das respostas nos níveis mais bem cotados, níveis 1 e 2.

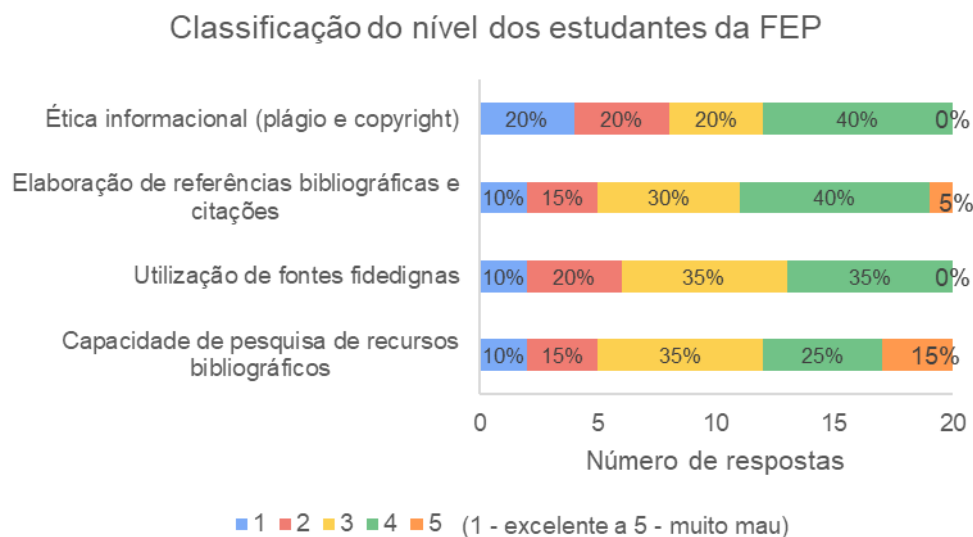


Gráfico 19 –Nível de conhecimentos dos estudantes da FEP em domínios da LI (P11)

A pergunta 12 é a última do grupo de perguntas diretamente relacionadas com a informação e questiona relativamente ao nível de competências dos estudantes nas áreas de: (1) Pensamento crítico; (2) Capacidade de trabalho em equipa; (3) Comunicação/exposição oral de trabalhos; (4) Conduta ética. A pergunta utiliza, à semelhança da pergunta anterior, a escala de Likert de 1- excelente a 5 - muito mau.

Os resultados da pergunta são apresentados no Gráfico 21 e observa-se uma distribuição equilibrada da escala de Likert, com ligeira tendência para resultados negativos ao nível das competências nas quatro vertentes apresentadas, pois os valores 1 e 2 de resposta nunca vão além de 45%. O nível de competências relativas a “capacidade de trabalho em equipa” apresenta 20% de respostas de nível excelente, apresentando-se assim como a opção com melhor classificação.

Nível de competências de LI dos estudantes

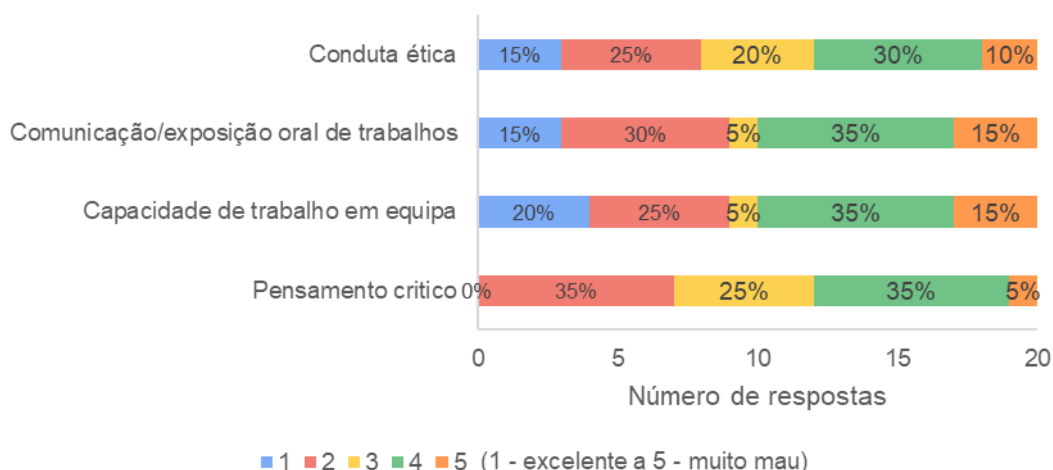


Gráfico 20 – Nível de competências de LI dos estudantes da FEP (P12)

As perguntas 13 a 16 referem-se à biblioteca da FEP. A pergunta 13, utiliza a escala de Likert de 1- muito importante a 5 - nada importante, e questiona sobre a importância das modalidades de formação que a biblioteca desenvolve, individualmente, em grupo ou em sala de aula. A formação individual é considerada pelos inquiridos a mais importante, com 50% das respostas obtidas com os valores 1 e 2. Por outro lado a formação numa aula realizada pela biblioteca, recolhe 20% de opiniões “muito importante” contra 50% de opiniões tendencialmente para nada importante (itens 4 e 5).

Grau de importância das modalidades de formação

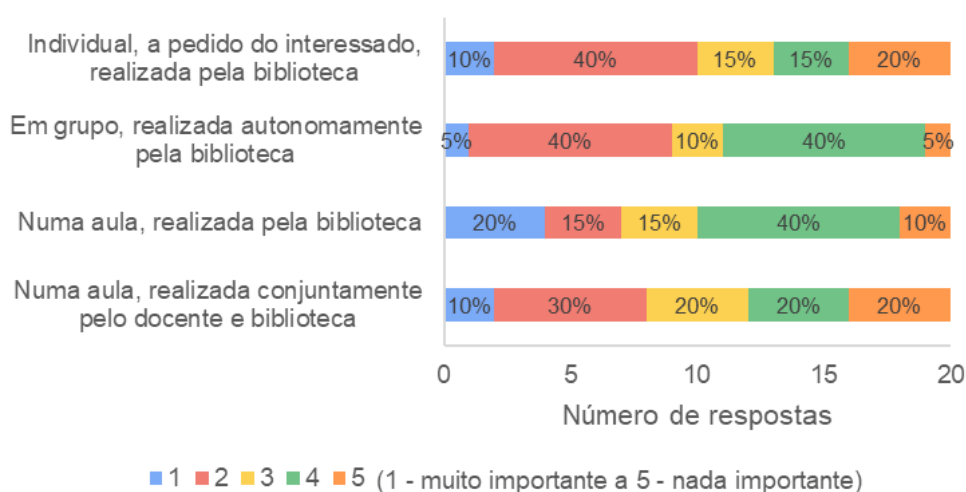


Gráfico 21 - Grau de importância das modalidades de formação no desenvolvimento de competências em LI (P13)

Relativamente à relevância dos serviços prestados pela biblioteca, questionado na pergunta 14 utilizando a escala de Likert de 1- muito importante a 5 - nada importante, como se observa no Gráfico 21. A formação de grupo em bases de dados estatísticas e financeiras é considerado o mais importante, seguida dos serviços de empréstimo domiciliário e interbibliotecas. A formação nos gestores de referências bibliográficas é considerada, pelos docentes, a menos importante.

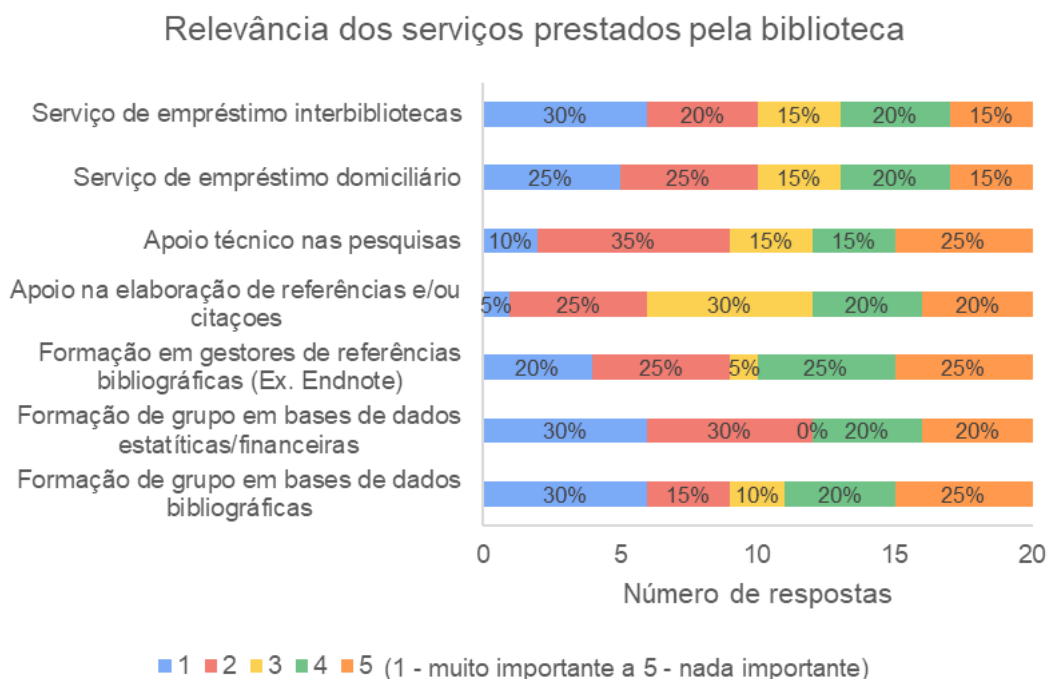


Gráfico 22 - Nível de relevância dos serviços prestados pela biblioteca (P14)

A pergunta 15 é de resposta aberta e questiona sobre outros serviços que a biblioteca poderia prestar. Foram dois os docentes que respondera a essa questão e as respostas foram as seguintes: (1) Creio que a melhor maneira de introduzir e explorar as questões da LI seria por via de sessões conjuntas com os docentes, em momentos de aula formais. Para além de Plano de Dissertação, em outras sessões no 1º ano do curso (no caso dos mestrados) e no 3º ano (no caso das licenciaturas); (2) Estratégias de pesquisa (identificação de keywords, filtrar relevância e qualidade das fontes), boas práticas/ estratégias de leitura eficaz (de livros, de artigos, "note-taking & prewriting").

O bloco de perguntas relativamente à biblioteca termina com a pergunta 16 e versa sobre as atividades desenvolvidas pela biblioteca no corrente ano letivo e a sua divulgação. O email destaca-se como o meio mais eficiente através do qual são conhecidas as atividades, como

se observa no Gráfico 23. De notar que o gráfico não reflete a opção “Por outra via” por não ter sido registada nenhuma resposta nessa opção. Ao nível das atividades de formação da biblioteca, observam-se as maiores taxas de tomada de conhecimento, havendo apenas dois docentes a indicar não ter tido conhecimento das formações presenciais. A registar ainda elevadas percentagens no desconhecimento de algumas atividades.

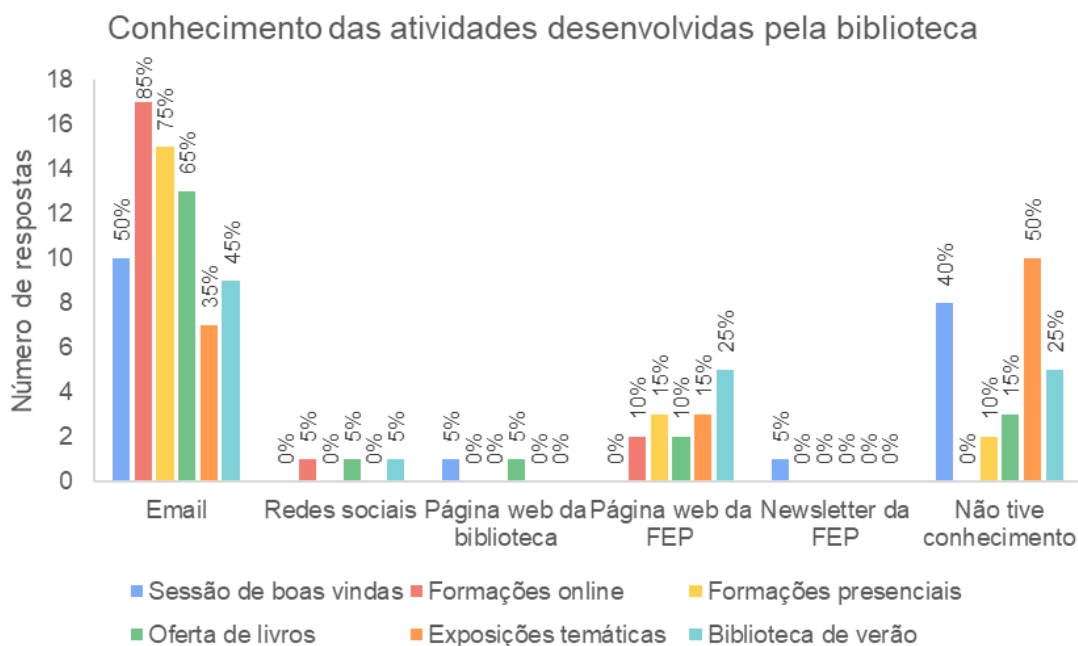


Gráfico 23 – Conhecimento das atividades desenvolvidas pela biblioteca (P16)

O questionário termina com a pergunta 17 e trata-se de uma pergunta aberta onde são pedidas ideias para melhorias da formação para a LI em contexto universitário, e seis docentes apresentaram as seguintes ideias:

1. Introdução de formação e exemplificação em formações específicas em contexto de aula (em articulação com os docentes), ou em formações prévias ao início dos cursos. Discussões de questões técnicas (referenciação, busca, etc) em articulação com questões éticas e plágio.
2. Apresentar informação sobre atividades desenvolvidas em cada mês em posters A2 à entrada/fora da biblioteca e em locais estratégicos na FEP (bar, entradas, ao pé das impressoras), para maior visibilidade; No final de cada email de divulgação - repetir lista de eventos/iniciativas próximas, com links para página com mais detalhes. Recebemos sempre tantos emails, de tantas fontes, que vários

acabam por escapar - é importante repetir a informação mais pertinente (por exemplo numa tal nota de rodapé com a lista de iniciativas a decorrer).

3. Envolver mais os docentes na atividade de literacia de informação junto dos estudantes através das estratégias de ensino e de aprendizagem.
4. Implementação de um "serviço cívico" em que o(a) estudante estagiasse na biblioteca pelo período de uma semana (algumas horas ao dia).
5. Alargamento de horário funcionamento da biblioteca (Os estudantes de mestrado comunicam a dificuldade em compatibilizar o horário pós-laboral com o horário da biblioteca) e mais disponibilidade e comunicação de apoio online de dúvidas/questões dos estudantes mestrado.
6. Formações específicas sobre o plágio, as formas que este pode assumir, e como evitar incorrer em situação de plágio em trabalhos académicos.

3.2.3 Entrevistas aplicadas ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico

As entrevistas foram realizadas presencialmente e com bom acolhimento e simpatia. Ambos os docentes entrevistados, o Diretor da Faculdade, cumulativamente Presidente do Conselho Científico e a Presidente do Conselho Pedagógico, fazem uma apreciação positiva dos níveis dos estudantes no domínio da LI, e também do desempenho da biblioteca. As entrevistas estão transcritas nos apêndices F e G e a sua análise é feita conjuntamente com os questionários ministrados aos docentes e estudantes, no ponto seguinte de discussão de resultados.

3.3 Discussão dos resultados

A palavra literacia é familiar à esmagadora maioria dos estudantes inquiridos e estes concordam com a definição de LI, segundo a IFLA (2015), tida como base à realização do questionário. O termo “concorda” foi introduzido na questão com vista a compreender se a perceção que os estudantes têm de LI se identifica com a definição, assim as respostas são analisadas nesse contexto, e verifica-se que há uma pequena percentagem dos estudantes que não tem opinião ou concorda parcialmente, como se observa nos Gráfico 4 e Gráfico 5.

A quase totalidade dos estudantes (97,6%) indica que obtém habitualmente a informação para os trabalhos académicos na internet, sendo o Google a ferramenta mais utilizada nas pesquisas, com 91% de respostas. A taxa de procura da informação através da internet não surpreende, atendendo às inúmeras vantagens da informação digital, nomeadamente pela

acessibilidade e disponibilidade, no entanto a tão elevada taxa da ferramenta Google, em ambiente académico, já revela preocupação. Ribeiro (2015) alertava para a ameaça “Google” mas, pelos resultados do questionário, o Google não é uma ameaça é antes um parceiro para os estudantes, o que mostra a necessidade de investir na comunidade estudantil orientando-os para a pesquisa e uso de informação de qualidade, como realçado por Badke (2010) e por Silva e Cardoso (2020).

A biblioteca é indicada por 27,1% dos estudantes como local de obtenção de informação para os trabalhos e o recurso ao apoio dos bibliotecários é de apenas 6,1%. Estas baixas percentagens poderão ser consequência do desconhecimento, por parte dos estudantes, do espólio físico, dos recursos digitais da biblioteca e das competências dos bibliotecários no domínio da informação, o que vai de encontro ao referido por Braga (2018) quando alerta para a importância do envolvimento, pelo menos ao nível do ensino secundário, de alunos, bibliotecários e professores no domínio da LI. Verifica-se uma percentagem de 29,8% de estudantes que nunca frequentam a biblioteca e constata-se ainda, quando é analisado o propósito das visitas à biblioteca, que 71,0% o faz para estudar, ver Gráfico 11, e apenas 4,1% o faz para esclarecer dúvidas com os técnicos da biblioteca. Estes números apontam a sala de estudo como o principal propósito das visitas à biblioteca, o que pode ser interpretado por: (1) os estudantes, terem ainda uma visão conservadora da biblioteca, e desconhecerem valências dos serviços prestados; (2) pelo facto de ser um local onde impera o silêncio e proporciona assim melhor concentração no estudo; (3) pela existência de muitos recursos em formato digital, disponíveis em linha e acessíveis através da ligação VPN da FEP, noutros locais para além da biblioteca, não sendo necessária deslocação física a esse espaço.

Quando questionados sobre a formação ou orientação para LI, 85% dos docentes consideram que esta é considerada nos cursos que coordenam e desses docentes, 20% dos referem que o ensinamento das práticas e técnicas aos estudantes é feito de forma aprofundada. Dos 3 docentes que não consideram a existência de formação em LI nos currículos dos cursos, um deles considera que esta formação deve ser formação complementar e fazer parte do programa de certificação de experiências curriculares, opinião que é partilhada pelos presidentes dos Conselho Científico e Conselho Pedagógico e que vai de encontro à abordagem defendida na literatura por Marcos (2017) e Marcos et al. (2015). Na revisão de literatura são apresentados casos de maior sucesso quando a LI é integrada nos currículos dos cursos, de salientar a experiência da academia United States Coast Guard e da FEUP,

casos apresentados por Zapalska e Wroblewski (2019) e por Lopes e Ramos (2015), respetivamente.

O Diretor e também Presidente do Conselho Científico e o Presidente do Conselho Pedagógico rejeitam a hipótese de existir uma unidade curricular que verse os conteúdos de LI, transversal aos cursos a frequentar pelos estudantes de 1º ano, por considerarem a duração dos cursos muito curta e a quantidade de matérias a lecionar ser vasta e muito importante, mas ambos reconhecem a importância da LI e defendem a formação extracurricular organizada conjuntamente com as direções de curso. Este modelo é referido na revisão de literatura por Davids e Omar (2018) e foi implementado na Cape Peninsula University of Technology e também na Universidade Nova de Lisboa, ainda que nesse último caso a um nível diferente por ser orientado para estudantes de doutoramento.

A respeito das modalidades de formação oferecidas pela biblioteca, os docentes dividem opiniões, ver Gráfico 21, sendo a formação realizada autonomamente pela biblioteca, a pedido do interessado ou em grupo, as modalidades que acolhem o maior número das opiniões de “muito importante” e “importante”, opiniões que revelam confiança nos serviços da biblioteca e nos seus profissionais, conferindo credibilidade às competências dos profissionais e reconhecem o esforço da biblioteca na organização de um calendário de formação autonomamente com ações de formação em diferentes dias da semana e diferentes horários. Já os estudantes mostram pouca adesão às formações organizadas pela biblioteca com valores acima de 70% de respostas a referir “nunca” utilizarem esses serviços de formação, registando-se maior procura no apoio/formação individual, Gráfico 13. Ao nível das sugestões, três estudantes referem que as formações de LI deveriam ocorrer numa aula de uma disciplina. Também ao nível das sugestões dois docentes manifestam a opinião de haver maior colaboração entre a biblioteca e os docentes para a formação em LI, e que esta possa realizar-se durante as aulas e os docentes referem as questões éticas e o plágio como muito importantes. O Presidente do Conselho Pedagógico por sua vez, considera que a junção da perspetiva dos técnicos da biblioteca com a perspetiva dos docentes funcionará melhor e defende a formação planeada e acompanhada em conjunto ainda que possa ser ministrada só pela biblioteca preferencialmente durante as pausas letivas.

Relativamente à relevância dos serviços prestados pela biblioteca, há uma heterogeneidade de opiniões dos docentes, com valores percentuais distribuídos pelos valores da escala de Likert, valores de 1 a 5, sendo 1 muito importante e 5 nada importante, não havendo serviços

que se destaquem como muito relevantes e não havendo também serviços que sejam considerados irrelevantes. No domínio da LI, o serviço de “Formação de grupo em bases de dados estatísticas/financeiras” é o que reúne maior número de respostas “muito importante” (30%) e “importante” (30%) e o serviço de “Apoio na elaboração de referências e/ou citações” o que reúne menos respostas de muito importante (5%) e importante (25%), ver Gráfico 22. Por parte dos estudantes, no que concerne à utilização de recursos e serviços disponibilizados pela biblioteca, registam-se valores muito elevados que indicam que estes são raramente utilizados ou nunca utilizados, ver Gráfico 12 e Gráfico 13. Estes resultados, mais uma vez, podem ter a ver com desconhecimento por parte dos estudantes dos recursos existentes e serviços disponibilizados, o que pode indiciar falhas na promoção dos recursos e serviços devendo assim haver um maior investimento nas políticas e estratégias de marketing e divulgação. Os números apurados podem, também, refletir desajuste entre os recursos e serviços oferecidos e as necessidades da comunidade académica, devendo a biblioteca colocar maior foco nos interesses específicos dos utilizadores, tendência que Silva e Ribeiro (2011) destacam como relevante para o crescimento dos SI.

Satisfatórios são os resultados relativamente à avaliação das fontes de informação pelos estudantes e a sua familiaridade com os termos “plágio”, “copyright”, “licenças creative commons” e “open access”, como apresentado no Gráfico 9, o que faz jus ao esforço e empenho dos serviços de informação e comunidade docente, na sensibilização e formação para a LI. Também os docentes inquiridos consideram a ética informacional, nas vertentes de “plágio”, “copyright”, a vertente melhor desenvolvida pelos estudantes, com 40% de respostas nos níveis de satisfação de excelente e bom, níveis 1 e 2, conforme representado no Gráfico 19. Gráfico 20

No que respeita à autoavaliação nas áreas de LI, os estudantes, consideram níveis de conhecimento “muito elevado” e “elevado” com percentagens superiores a 43% no que diz respeito às pesquisas, avaliação de resultados e estruturação de trabalhos, ver Gráfico 16. No entanto, a autoavaliação feita pelos estudantes não é reconhecida pelos coordenadores de curso pois, como se observa no Gráfico 19, 40% dos docentes indicam os níveis “mau” e “muito mau” relativamente à capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos e 35% indicam o nível neutro da escala. Os estudantes identificam na sua autoavaliação, níveis inferiores de conhecimentos com as opções de resposta “muito elevado” e “elevado” a registar a percentagem de 27,3% sobre o código de ética e deontológico, de 27,6% sobre

difundir informação na internet, e 38,5%, relativamente ao nível de capacidade para elaborar referências e citações, ver Gráfico 16.

Relativamente ao nível de competências dos estudantes na realização de trabalho em equipa e na comunicação e exposição dos trabalhos são referidas, por parte dos docentes, dificuldades nesses domínios com as percentagens de respostas “muito mau” e “mau” em 50%, como mostra o Gráfico 20. O Presidente do Conselho Pedagógico diferencia trabalhar em conjunto e trabalhar em equipa e refere o trabalho em conjunto ser bem executado e a produzir bons resultados, mas destaca dificuldades no trabalho em equipa. É referido pelo Diretor e Presidente do Conselho Científico que há um progresso grande nos últimos anos e os alunos revelam essas competências hoje mais que no passado mas é reconhecida a importância de não parar onde se está e continuar a exercitar e desenvolver trabalho ao nível das competências InfoCom, designação dada por Junior e Borges (2022), trabalho esse que poderá passar pela utilização de técnicas e práticas mais participativas e motivadoras como referido por Marcos (2017) e também por McGuinness e Fulton (2019).

Sobre a divulgação de atividades da biblioteca, o email é claramente a via mais eficiente na comunicação com o público discente e docente, o que vai de encontro à visão de Gouveia (2002), estando as redes sociais e páginas web muito aquém do email.

Regista-se, por parte dos estudantes, que 33,4% não teve conhecimento de atividades desenvolvidas pela biblioteca e 56,3% tiveram conhecimento, mas não participaram nas atividades, trata-se de percentagens que podem refletir, por um lado, falhas na divulgação e por outro lado, falta de interesse dos estudantes pelas atividades que são apresentadas. A elevada percentagem de inquiridos que refere ter conhecimento das atividades, mas não participa pode indicar um desajuste das atividades da biblioteca e falta de articulação com outros serviços ou com a comunidade docente, sendo muito importante investir, como refere Mota (2020), mais na proximidade da organização e do seu público-alvo. Também as respostas dos docentes mostram elevadas taxas de desconhecimento de algumas atividades. O facto de a formação registar maiores taxas de conhecimento pode estar associado ao interesse no tema e também às recordatórias que são persistentemente enviadas pela biblioteca, com a informação das referidas atividades. A registar que na pergunta aberta de sugestões de melhoria, 11 estudantes indicam que a biblioteca deve melhorar a divulgação das atividades. A existência de um plano estratégico de marketing e divulgação, recorrendo a outros meios para além do email, será importante para suprimir as falhas.

No contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento em que vivemos, com volumes imensuráveis de informação, que nascem em cada microssegundo e se disseminam no mundo digital, paralelamente ao desenvolvimento galopante das TIC, são muitos os desafios e questões que se colocam relativamente ao uso da informação.

É importante consciencializar os cidadãos relativamente ao bom uso da informação e para os fins apropriados. Urge desenvolver competências no domínio da literacia da informação, competências essas que se resumem a: (1) reconhecer a necessidade da informação; (2) pesquisar nas fontes adequadas; (3) selecionar a informação de acordo com os objetivos da pesquisa; (4) compreender que quantidade de informação e qualidade são diferentes; (5) recuperar a informação e saber avaliá-la; (6) saber comunicar, partilhar e transmitir a informação; (7) fazer o bom uso da informação de forma ética e respeitando a propriedade intelectual.

Os Serviços de Informação e os seus profissionais, nomeadamente as bibliotecas, são serviços especializados e credenciados, para ensinar e formar neste domínio, motivo pelo qual as bibliotecas precisam de uma adaptação contínua de forma a acompanhar a transformação informacional e evolução tecnológica e assim permanecerem relevantes nas organizações que integram.

O objetivo principal deste trabalho é identificar de que forma os Serviços de Informação podem melhorar a sua contribuição para o desenvolvimento das competências de literacia de informação no Ensino Superior, servindo-se de um estudo de caso realizado na Faculdade de Economia da Universidade do Porto e explorando objetivos específicos. Os objetivos específicos foram trabalhados e os resultados do estudo empírico aqui apresentado evidenciam limitações nas práticas atuais face ao desenvolvimento da LI e abrem caminho para pôr em práticas melhorias que conduzirão a uma aprendizagem de LI mais consistente e conseqüente desenvolvimento de competências nesse domínio.

Os resultados evidenciam desconhecimento acerca das competências e habilidades dos profissionais de informação, comumente designados por bibliotecários e que alguns ainda veem como guardadores de livros, assim cabe, sobretudo, aos profissionais de informação

desenvolver mecanismos e estratégias para desmistificar esta visão redutora das suas competências, por outro lado cabe à Faculdade respeitar e valorizar o trabalho dos profissionais de informação em articulação com os demais serviços. O desconhecimento de recursos e serviços e a deficitária promoção ou divulgação dos mesmos tem de ser trabalhada através de planos estratégicos e planos de marketing mais eficientes com foco no utilizador final, em articulação com diferentes serviços e com a comunidade docente e necessariamente pelo recurso ao marketing digital e presença nas redes sociais, urge estar onde os estudantes estão, pois eles são os principais clientes da biblioteca.

Para uma abordagem mais eficaz da LI, é fundamental a sensibilização dos responsáveis da escola devendo a LI estar expressa nas funções da biblioteca dando ênfase do serviço de referência com vista ao desenvolvimento, junto da comunidade académica, das competências de seleção, avaliação e utilização de forma ética e estratégica a informação, considera-se assim que o regulamento orgânico da FEP, datado de 2017 deve ser revisto e atualizado.

É crucial o envolvimento dos coordenadores de curso e demais professores, sensibilizando e motivando os estudantes para o ensino de competências em LI, pois ser habilidoso com as tecnologias de informação (em diversos dispositivos) nos meios digitais, não confere o domínio sobre o uso de modo informado e crítico, da informação produzida e disseminada nesses meios. É necessário desenvolver trabalho colaborativo entre a biblioteca e os coordenadores de curso e unir esforços para planear e organizar a formação em LI, de forma que esta seja mais participada.

Em termos de perspetivas futuras para melhorias no domínio da LI identificam-se as seguintes ações:

- (1) integrar a formação em LI no programa de certificação de experiências extracurriculares, dirigido a todos os estudantes de licenciatura e da FEP, programa Pro-Skills, devendo a biblioteca delinear a formação e submetê-la a aprovação. A formação deve ser modular e cobrir várias áreas, considerando os contributos de melhoria que estudantes e docentes expressaram no presente estudo;
- (2) repensar o modelo de formação, analisar os inputs recebidos nos questionários aplicados neste estudo e equacionar o regresso de ações de formação presenciais nas salas de aulas, fazendo-o de uma forma generalizada e igualitária em todos os cursos.

A formação em salas de aula pode e deve ser realizada conjuntamente com outros modelos de formação, como a formação online, o objetivo é evoluir sem retrocesso;

(3) investir mais no planejamento e na avaliação das formações com vista à melhoria e adequação constantes;

(4) implementar um plano adequado de marketing digital de forma a divulgar eficazmente as ações desenvolvidas bem como os recursos e os serviços disponíveis.

É importante formar e acompanhar os estudantes, isto é, formar e reciclar ao longo do curso pois as mudanças no domínio da informação são permanentes assim é crucial manter o foco na formação e produção dos materiais complementares à mesma, mas a aposta na formação em literacia da informação só pode ser bem-sucedida se o Serviço de Informação estiver dotado de recursos humanos qualificados, proativos, motivados e em número suficiente para dar resposta às ações que essa formação implica. Assim, é necessário contratar pessoal com formação na área de Ciência da Informação e com domínio da língua inglesa pois estamos numa escola com forte componente de internacionalização. A biblioteca precisa de recursos para acompanhar as mudanças da sociedade da informação e também as mudanças que são introduzidas pela dinâmica da escola.

Parafrazeando o Diretor da Faculdade reconhece-se que na Faculdade de Economia as competências de literacia da informação são domínios onde há muito a fazer, registam-se grandes progressos nos últimos anos e os alunos já revelam essas competências muito mais que no passado, mas são, no entanto, competências que precisam de ser exercitadas. O que temos já é bom, mas não podemos parar onde estamos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 7Graus. (2018). Literacia. em *Léxico, Dicionário Online de Português*.
<https://www.lexico.pt/literacia/>
- Adolpho, C. (2012). *Os 8Ps do marketing digital : o guia estratégico do marketing digital*. Texto Editores.
- Almeida, M. d. R., & Pereira, J. M. (2014). *Marketing de Serviços* (E. Silabo, Ed.).
- Alves, F., & Santos, B. (2018). Fontes e recursos de informação tradicionais e digitais: propostas internacionais de classificação. *Biblios*(72).
<https://doi.org/10.5195/biblios.2018.459>
- Amboni, N. d. F. (2013). *Gestão de bibliotecas universitárias experiências e projetos da UFSC*. UFSC. Universidade Federal de Santa Catarina-Biblioteca Universitária.
- American Library Association. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
- American Library Association. (1998). *A Progress Report on Information Literacy: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*.
<https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/progressreport>
- American Library Association. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Chicago I. L. Disponível em <http://hdl.handle.net/11213/7668>
- Andrade, I. (2016). O curso de literacia da informação da NOVA Escola Doutoral: the road to information literacy. Em *Literacia da informação em contexto universitário* (pp. 59-85). Edições ISPA. <http://hdl.handle.net/10400.12/5071>
- Andrade, I., Camotim, N., Correia, M. A., Duarte, R., Lopes, S., Marques, A., Roxo, A., & Story, S. (2015). *O curso de Literacia da Informação da Escola Doutoral da NOVA* 12º Congresso Nacional da BAD: Ligar. Transformar. Criar Valor Evora.
<https://publicacoes.bad.pt>
- Antunes, M. D. L., & Seguro-de-Carvalho, P. (2015). Competências digitais: a utilização eficiente dos recursos. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4385.0962>
- Araújo, C. A. Á. (2021). Novos desafios epistemológicos para a ciência da informação. *Palavra Chave [La Plata]*, 10(2). <https://doi.org/10.24215/18539912e116>

- Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas. (2020). *Recomendações para as Bibliotecas do Ensino Superior de Portugal 2020-2022*. Grupo de Trabalho BAD das Bibliotecas de Ensino Superior. <https://zenodo.org/record/3841363>
- Associação Portuguesa de Documentação e Informação na Saúde, Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, & Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Informação Científica e Técnica. (1999). *Código de Ética para os Profissionais de Informação*. Disponível em <https://bad.pt/download/codigo-de-etica/>
- Badke, W. (2010). Foundations of Information Literacy: Learning From Paul Zurkowski. *Online*, 34(1), 48-50.
- Beese, N. (2019). Marketing the Library using Social Media Platforms: The Experience of the University Library Bochum, Germany. *International Information & Library Review*, 51(1), 36-41. <https://doi.org/10.1080/10572317.2019.1568778>
- Braga, I. (2017). Literacia da informação: diagnóstico e propostas de melhoria na formação superior. <http://hdl.handle.net/10400.22/10855>
- Braga, I. (2018). Na onda da boa in/formação : a biblioteca escolar não é invisível e interage com os alunos. Em Imprensa da Universidade de Coimbra (Ed.), *Media, Informação e Literacia: Rumos e Perspetivas* (pp. 335-356). <https://doi.org/10.14195/978-989-26-1891-3>
- Braga, I., & Lopes, M. C. d. O. (2009). *Literacia como fundamento da cidadania 8º Congresso LUSOCOM*, Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.22/6807>
- Braga, M. I. P. (2014). *A Literacia da Informação no Ensino Politécnico: competências e práticas numa Escola Superior RCAAP*. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/76099>
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2015). *Metodologia da investigação: Guia para autoaprendizagem* Universidade Aberta. <http://hdl.handle.net/10400.2/5963>
- Chartered Institute of Library and Information Professionals. (2018). *CILIP Definition of Information Literacy 2018 LILAC Conference*, <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf>
- Chatten, Z., & Roughley, S. (2016). Developing Social Media to Engage and Connect at the University of Liverpool Library. *New Review of Academic Librarianship*, 22(2-3), 249-256. <https://doi.org/10.1080/13614533.2016.1152985>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5ª ed.). SAGE.

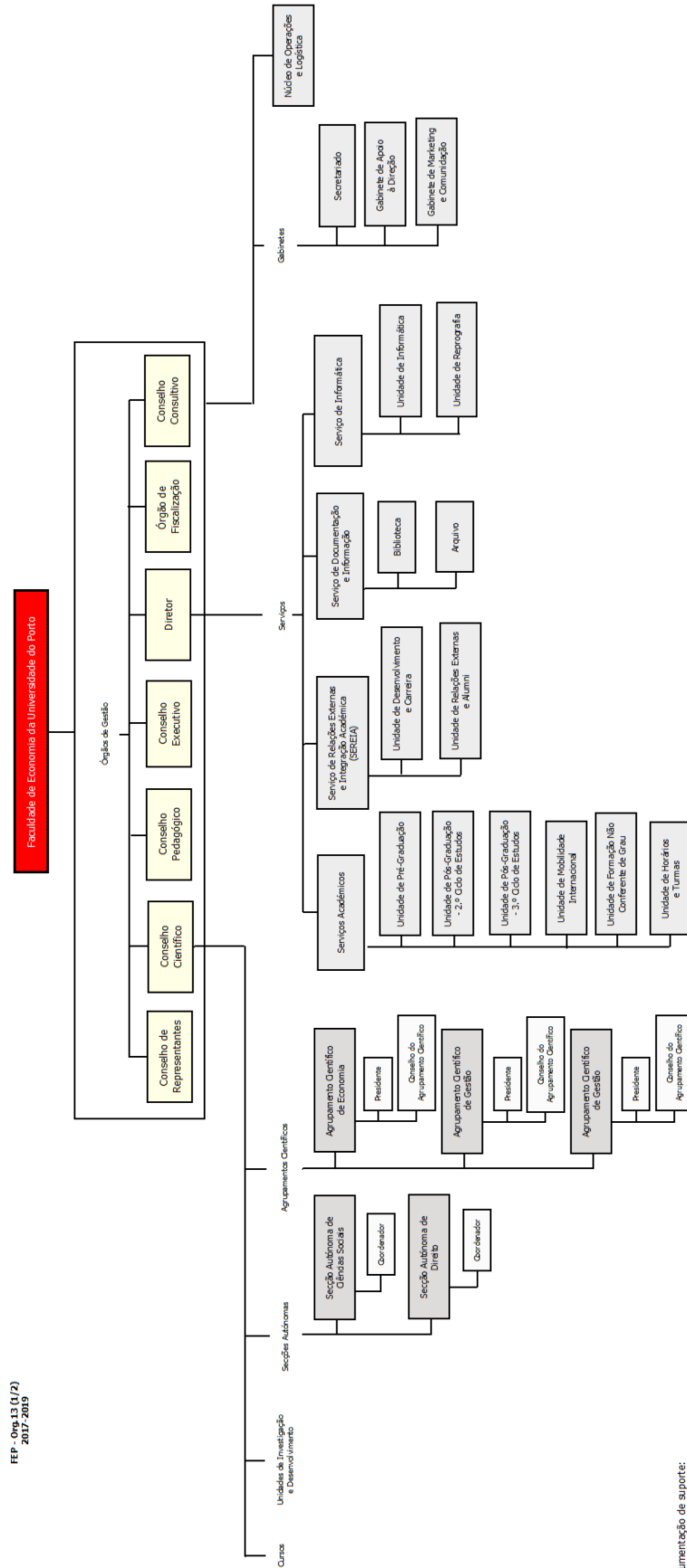
- Davids, Z., & Omar, Y. (2018). Implementing a Certificate of Information Literacy programme and engaging with faculty: a case study of the Cape Peninsula University of Technology. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 84(1), 1-1-10. <https://doi.org/10.7553/84-1-1716>
- Despacho n.º 3008/2022. Diário da República n.º 49/2022, Série II de 2022-03-10. Universidade do Porto. <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/3008-2022-180270951>
- Despacho n.º 12720/2015. Diário da República n.º 221/2015, Série II de 2015-11-11. Universidade do Porto-Reitoria. . <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/12720-2015-70978444>
- European Council of Information Association. (2005). *Euro-Referencial I-D* (L. G. Pinto, Trans.). INCITE. http://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.pdf
- Evangelista, I., Silva, A., & Guimarães, J. (2020). Ética profissional em Ciência da Informação: uma análise de códigos de ética de arquivistas e bibliotecários. *Páginas a&b, S.3, n.º 13*, 3-12. <https://doi.org/10.21747/21836671/pag13a1>
- Faculdade de Economia da Universidade do Porto. (2022). *Faculdade de Economia da Universidade do Porto*. Acedido em 22.06.2022 from www.fep.up.pt
- Figueiredo, E., Ribeiro, C., Passos, C., & Pereira, P. (2022). Marketing relacional em bibliotecas universitárias: uma revisão da literatura. *Gestão e Desenvolvimento*(30), 289-316. <https://journals.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/11342>
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (Editora Atlas, Ed. 4ª ed.).
- Gouveia, M. (2002). *Marketing digital o guia completo*. Ideias de Ler.
- Herrera-Morillas, J. L. (2021). La comunicación en los planes estratégicos de bibliotecas universitarias españolas. *Palabra Clave [La Plata]*, 10(2), e127. <https://doi.org/10.24215/18539912e127>
- Ihejirika, K. T., Goulding, A., & Calvert, P. (2021). Rethinking Academic Library Use of Social Media for Marketing: Management Strategies for Sustainable User Engagement. *Journal of Library Administration*, 61(1), 58-85. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1845547>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2005). The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning. <https://www.ifla.org/publications/beacons-of-the-information-society-the-alexandria-proclamation-on-information-literacy-and-lifelong-learning/>

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2012). *Código de Ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação*. Disponível em <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/codesofethics/portugueseofethicsfull.pdf>
- Junior, F. J. D., & Borges, J. (2022). Ciência da Informação e Competências Infocomunicacionais: possíveis diálogos epistêmicos. *Perspectivas Em Ciencia Da Informacao*, 26(4), 38-64. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/4296>
- Llewellyn, A. (2019). Innovations in Learning and Teaching in Academic Libraries: A Literature Review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(2-4), 129-149. <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1678494>
- Lopes, C. (2016). As competências da literacia da informação integradas nos curricula académicos. Em *Literacia da informação em contexto universitário* (pp. 87-105). Edições ISPA,. <http://hdl.handle.net/10400.12/5072>
- Lopes, C. S., & Ramos, T. O. (2015). *O contributo da infoliteracia para a integração e melhoria do desempenho académico dos estudantes do 1º ano da FEUP* 12º Congresso Nacional da BAD: Ligar. Transformar. Criar Valor Évora. <https://publicacoes.bad.pt>
- Marconi, M., & Lakatos, E. (1992). *Fundamentos de metodologia científica* (Editora Atlas, Ed. 5ª ed.).
- Marcos, I. P. M. V. (2017). Promoção da literacia da informação numa universidade de ensino à distância: uma experiência de sucesso [Literacia da informação. Programas de formação. Formação virtual. Universidade Aberta]. 2017, 22(3), 15. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1293>
- Marcos, R., Francisco, I., Francisco, C., & Silva, R. (2015). *Os MOOCs ao Serviço da Formação do Utilizador nas Bibliotecas do Ensino Superior: a experiência do Instituto Politécnico de Leiria* 12º Congresso Nacional da BAD: Ligar. Transformar. Criar Valor Évora. <https://publicacoes.bad.pt/revistas/index.php/congressosbad/article/view/1319>
- Martins, O., & Gouveia, L. B. (2015). *A promoção da infoliteracia como estratégia de autonomia numa biblioteca do ensino superior* 12º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Évora. <http://hdl.handle.net/10284/4978>
- McGuinness, C., & Fulton, C. (2019). Digital literacy in higher education: A case study of student engagement with e-tutorials using blended learning. *Journal of Information Technology Education: Innovations in Practice*, 18, 001–028. <https://doi.org/https://doi.org/10.28945/4190>

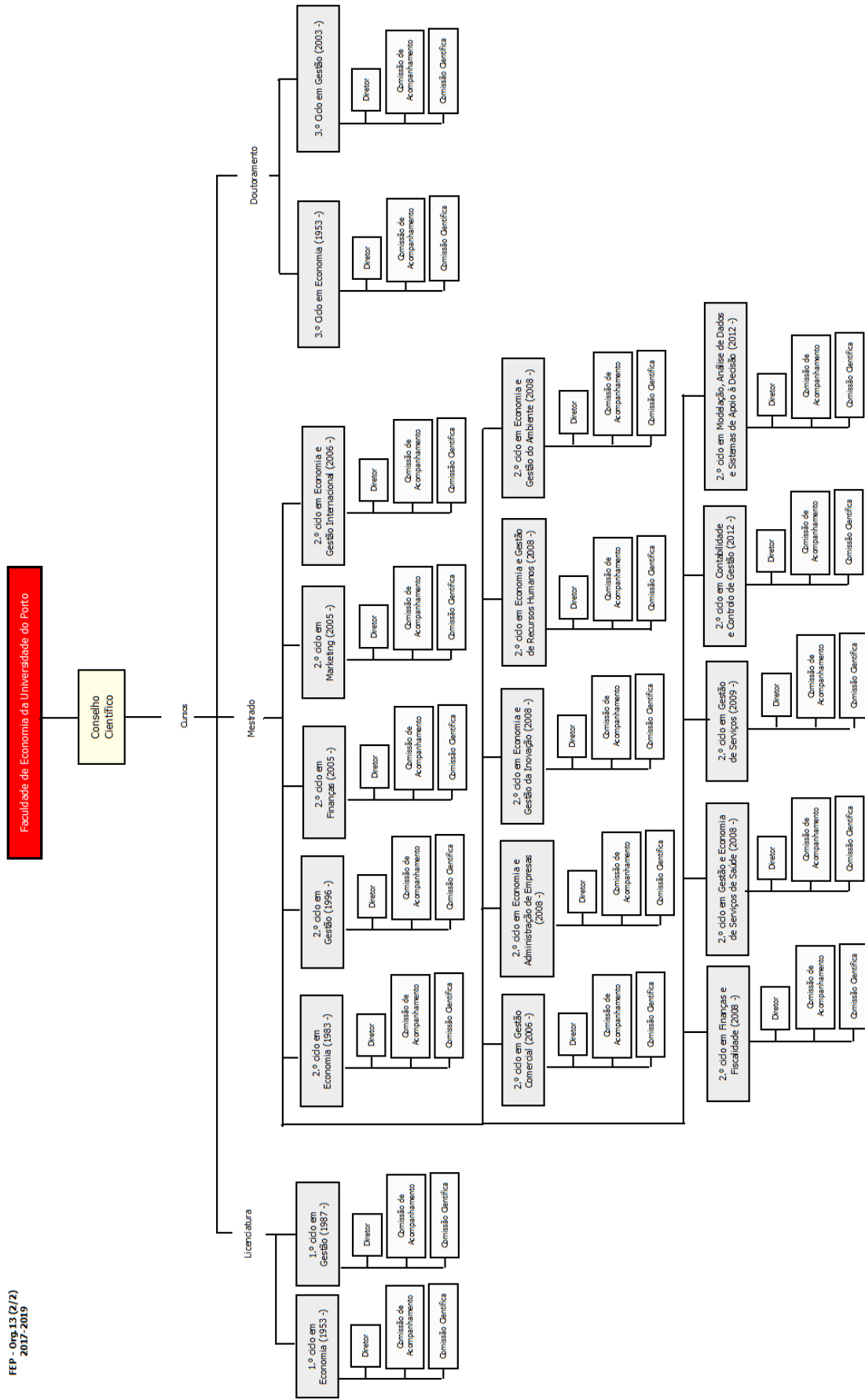
- Mota, A. C. E. (2020). *Como comunicam as bibliotecas universitárias na Web 2.0? Estudo aplicado na Universidade de Coimbra* Universidade de Coimbra]. <http://hdl.handle.net/10316/93662>
- Notícias U.Porto. (2022). *U.Porto lança disciplinas transversais para ajudar a pensar "fora da caixa"*. <https://noticias.up.pt/u-porto-lanca-disciplinas-transversais-para-ajudar-a-pensar-fora-da-caixa/>
- Pinto, M. L. C. S. (2007). *O Marketing nas Bibliotecas Públicas Portuguesas* (E. C. Publicações do Cidehus, Ed.). <https://doi.org/10.4000/books.cidehus.3881>
- Rados, G. J. V., Inomata, D. O., Trzeciak, D. S., & Manhães, M. C. (2016). Serviço de informação como fator de vantagem competitiva nas organizações. *Biblios*, 15-28. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302016000400002&nrm=iso
- Regulamento n.º 607/2017. Diário da República n.º 225/2017, Série II de 2017-11-22. Universidade do Porto - Faculdade de Economia. <https://dre.pt/dre/detalhe/regulamento/607-2017-114236399>
- Ribeiro, F. (2015). A formação profissional em Ciência da Informação em Portugal : desafios e perspectivas. *Bibliotecas universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, 2(nº especial), 91-100. https://catalogo.up.pt:443/F/?func=direct&doc_number=000831640&local_base=UPB01
- Rossmann, D., & Young, S. W. H. (2015). Social media optimization: making library content shareable and engaging. *Library Hi Tech*, 33(4), 526-544. <https://doi.org/10.1108/LHT-05-2015-0053>
- Sanches, T. (2016). Literacia da informação em contexto universitário: Tendências e expectativas. Em *Literacia da informação em contexto universitário*. Edições ISPA. <http://hdl.handle.net/10400.12/5074>
- Silva, A., Marcial, V., & Martins, F. (2016). *A Literacia da Informação em Portugal: Um diagnóstico, um modelo e uma reflexão prospetiva (2007-2010)*.
- Silva, A., & Ribeiro, F. (2010). *Recursos de Informação: Serviços e Utilizadores*. Universidade Aberta.
- Silva, A. M. d., & Ribeiro, F. (2011). *Paradigmas serviços e mediações em ciência da informação*. Nectar.
- Silva, A. M. d., & Ribeiro, F. (2020). Ciência da informação trans e interdisciplinar: para a superação de equívocos... Em *Ciência da informação: visões e tendências* (pp. 33-

- 58). Imprensa da Universidade de Coimbra., https://doi.org/10.14195/978-989-26-1896-8_2
- Silva, S. A. A. d., & Cardoso, A. M. P. (2020). Literacia informacional: uma revisão sistemática de literatura. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 18(00), e020023. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v18i0.8660680>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing : people, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific.
- Zapalska, A., & Wroblewski, B. (2019). Fostering Information Literacy Development: A Case Study of the Management Major at the U.S. Coast Guard Academy. *Journal of Information Technologies and Lifelong Learning*, 2, 56-61. <https://doi.org/10.20533/jitll.2633.7681.2019.0009>
- Zurkowski, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities: report 5*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>

Anexo A – Organograma da FEP



Documentação de suporte:
 Despacho n.º 12729/2015, de 11 de novembro de 2015
 Despacho n.º 12729/2015, de 11 de novembro de 2015
 Regulamento n.º 602/2017, de 22 de novembro de 2017
 Ver Tabelas de Cursos



Anexo B – Autorização do estudo de caso na FEP (correspondência)

De: Paulina Preto <>
Enviada: 14 de abril de 2022 11:58
Para: José Manuel Varejão <varejao@fep.up.pt>
Assunto: Trabalho de Dissertação

Bom dia, professor,

Estou a desenvolver o trabalho de dissertação sobre o tema "Literacia da Informação e os Serviços de Informação no Ensino Superior", e tem como objetivo Identificar de que forma os Serviços de Informação podem melhorar a sua contribuição para o desenvolvimento de competências em Literacia da Informação no Ensino Superior.

Gostaria de fazer o estudo de caso na FEP, estou a pensar aplicar como técnicas de recolha de dados, um questionário ministrado aos estudantes da Faculdade de Economia da Porto e uma entrevista a elementos da comunidade académica com cargos de gestão e/ou coordenação: Diretor da Faculdade, Presidentes do Conselho Pedagógico e Científico (este último coincidente com diretor) e Coordenadores de curso.

Desta forma, peço a autorização para poder realizar o estudo na FEP.
Melhores cumprimentos,

 **Paulina Preto**
Serviço de Documentação e Informação
Documentation and Information Service
T. +351 220 426 161

 **FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO**
Rua Dr. Roberto Frias | 4200-464 Porto
T. +351 225 571 100 | E. geral@fep.up.pt
www.fep.up.pt

De: Pedro Rui Mazedo Gil <pgil@fep.up.pt>
Enviada: 27 de abril de 2022 16:16
Para: Paulina Preto <paulina@fep.up.pt>
Cc: José Manuel Varejão <varejao@fep.up.pt>
Assunto: RE: Trabalho de Dissertação

Boa tarde, Paulina,

Pode considerar autorizado o pedido para a condução do estudo de caso na FEP, no âmbito da sua dissertação.

Pedimos que tenha em consideração que:

- Não seja divulgada informação sensível sobre a Faculdade na dissertação;
- A participação nos questionários seja voluntária;
- Os resultados da sua investigação sejam disponibilizados à Faculdade.

Faço votos de bom trabalho.

Cumprimentos,
Pedro Mazedo Gil

 **Pedro Mazedo Gil**
Vogal do Conselho Executivo
Member of the Executive Board
T. +351 220 426 284 Ext. 4284

 **FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO**
Rua Dr. Roberto Frias | 4200-464 Porto | www.fep.up.pt

Apêndice A – Questionários aos estudantes

Literacia da Informação - Questionário

OBJETIVO: Estudar os comportamentos e práticas dos estudantes da Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP) no contexto da Literacia da Informação.

O questionário aplica-se aos estudantes da FEP e faz parte do estudo de caso desenvolvido no âmbito de uma dissertação de mestrado, que visa analisar o nível de desenvolvimento da Literacia da Informação nos Serviços de Informação no Ensino Superior.

Por favor, responda às questões abaixo.

Todas as respostas são confidenciais e utilizadas unicamente no âmbito do estudo em curso.

A sua contribuição é fundamental.

OBRIGADA!

[Inicie sessão no Google](#) para guardar o seu progresso. [Saiba mais](#)

*Obrigatório

I - DADOS DE NATUREZA PESSOAL

1. Idade *

A sua resposta

2. Sexo *

Masculino

Feminino

3. Ciclo de estudos que frequenta *

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

II - ACESSO, AVALIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

4. A palavra literacia é-lhe familiar? *

- Sim
- Não

5. Literacia da Informação traduz-se na capacidade de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (IFLA, 2015). *

	Concordo totalmente	Concordo bastante	Concordo	Concordo parcialmente	Não concordo nada	Não tenho opinião
Concorda com esta definição?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Onde obtém, habitualmente, a informação para os trabalhos académicos? *

- Biblioteca
- Internet
- Professores
- Colegas
- Outra: _____

7. Que ferramentas ou estratégias, utiliza para aceder aos recursos de informação? *

- Faço consultas na página web da biblioteca
- Pergunto aos técnicos da biblioteca
- Faço pesquisas no Google
- Peço informações (links e outros) aos colegas
- Peço informações (links e outros) aos professores
- Outra: _____

8. Nas suas pesquisas avalia as fontes de informação relativamente a: *

	Muito Frequentemente	Frequentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Autores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Editor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Local de publicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Data de publicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Citações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Credibilidade (por ex. bases de dados de indexação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Qual os seu grau de familiaridade com os seguintes termos: *

	Muito Elevado	Elevado	Intermédio	Baixo	Muito Baixo
Plágio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copyrigh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Licenças Creative Commons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Open access	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III - SOBRE A BIBLIOTECA DA FEP

10. Com que frequência visita a biblioteca? *

- Diariamente
- Uma ou mais vezes por semana
- Uma vez por mês
- Nunca

11. Se visita a biblioteca qual é o propósito? *

- Estudar
- Consultar e/ou requisitar livros
- Procurar informação específica
- Esclarecer dúvidas com os técnicos da biblioteca
- Outra: _____

12. Qual a frequência com que utiliza os recursos disponibilizados pela biblioteca: *

	Muito frequentemente	Frequentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catálogo da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de dados estatísticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas científicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jornais especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutoriais/Guias de apoio ao utilizador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestores de referências bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros recursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Qual a frequência com que utiliza os serviços disponibilizados pela biblioteca: *

	Muito frequentemente	Frequentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Apoio na elaboração de referências e/ou citações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio técnico nas pesquisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação de grupo online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação de grupo presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação individual online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação individual presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de empréstimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de empréstimo interbibliotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. De uma forma geral, teve conhecimento das atividades levadas a cabo pela biblioteca no corrente ano letivo, tais como ações de formação, exposições e outras: *

- Tive conhecimento
- Tive conhecimento mas não participei
- Não tive conhecimento

15. Se teve conhecimento das atividades desenvolvidas pela biblioteca indique a via:

	Email	Redes sociais	Página web da biblioteca	Página web da FEP	Newsletter da FEP	Outra
Sessão de boas vindas - início do ano letivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formações online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formações presenciais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oferta de livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposições temáticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Na sua autoavaliação qual o nível dos seus conhecimentos: *

	Muito Elevado	Elevado	Intermédio	Baixo	Muito Baixo
Para efetuar pesquisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para avaliar resultados de pesquisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para estruturar trabalhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para referenciar/citar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para difundir informação na internet (ex. blogs, posts, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sobre o código ético e deontológico da sua área de estudo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Proponha medidas/sugestões que a biblioteca poderá adotar com vista à melhoria dos conhecimentos dos seus utilizadores em relação à Literacia da Informação.

A sua resposta _____

Após o envio das respostas, é enviada a mensagem de confirmação:

Muito obrigada pela sua participação! Paulina Preto (Curso de Mestrado em Informação Empresarial)

Apêndice B – Email enviado aos estudantes

Estimado(a) estudante,

Estou a realizar um estudo sobre Literacia de Informação no âmbito da minha Dissertação para o Mestrado em Informação Empresarial.

Desde já agradeço a sua participação respondendo ao questionário que envio abaixo. Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para investigação e são confidenciais. O preenchimento do questionário tem duração de 4 minutos.

Por favor, aceda ao questionário através do seguinte link:
<https://forms.gle/ofBhjHidFqPUU7p99>

Obrigada pela sua colaboração,

Paulina Preto

Serviço de Documentação e Informação da FEP

Curso de Mestrado em Informação Empresarial

Apêndice C – Questionários aos coordenadores de curso

Literacia da Informação - Questionário

OBJETIVO: Compreender a perspetiva dos docentes com funções de coordenação de cursos, face ao ensino das competências de Literacia da Informação (LI) na Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP).

O presente questionário aplica-se aos senhores professores que coordenam cursos ministrados na FEP e faz parte do estudo de caso desenvolvido no âmbito de uma dissertação de mestrado, que visa analisar o nível de desenvolvimento da Literacia da Informação e a sua relação com os Serviços de Informação no Ensino Superior.

Por favor, responda às questões abaixo.

Todas as respostas são confidenciais e utilizadas unicamente no âmbito do estudo em curso.

A sua contribuição é fundamental.

OBRIGADA!

[Inicie sessão no Google](#) para guardar o seu progresso. [Saiba mais](#)

*Obrigatório

I - DADOS DE NATUREZA PESSOAL E PROFISSIONAL

1. Idade *

A sua resposta

2. Sexo *

Feminino

Masculino

3. Qual o curso que coordena

Selecionar

4. Há quantos tempo coordena o curso *

- é o 1º ano de coordenação
- entre 1 a 2 anos
- entre 2 a 5 anos
- mais de 5 anos

5. Há quanto tempo leciona no Ensino Superior *

- menos de 1 ano
- entre 1 a 2 anos
- entre 2 a 5 anos
- entre 5 a 10 anos
- mais de 10 anos

6. Há quanto tempo leciona na FEP *

- menos de 1 ano
- entre 1 a 2 anos
- entre 2 a 5 anos
- entre 5 a 10 anos
- mais de 10 anos

II - ACESSO, AVALIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Literacia da Informação traduz-se na capacidade de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (IFLA, 2015).

Considerando esta definição de LI, responda, por favor, às questões seguintes:

7. Considera que, no curso que coordena, está considerada a formação ou orientação para a LI no currículo do curso? *

Sim

Não

8. Se respondeu Sim à pergunta anterior, especifique a(s) unidade(s) curricular(es) vocacionadas para a formação de LI

A sua resposta _____

9. Se respondeu Não à pergunta 7, considera que deveria ser adequado o plano de estudos ou programa de unidades curriculares, de forma a abordar e aprofundar as competências de LI?

Sim. Deve ser criada uma unidade curricular para o efeito

Sim. Deve ser incluída a temática numa unidade curricular já existente

Não. Deve ser formação complementar e fazer parte do programa de certificação de experiências extracurriculares (Pro-Skills)

Não. A temática deve ser "ensinada" pelos funcionários da biblioteca

Não tenho opinião sobre o assunto

Outra: _____

10. Considera que os docentes promovem, junto dos estudantes, práticas e técnicas de LI *

Sim, de uma forma superficial

Sim, de uma forma aprofundada

Não

Não sabe/Não responde

11. Como classifica o nível dos estudantes da FEP, na escala de 1 a 5 (sendo 1 - * excelente a 5 - muito mau) nas seguintes vertentes:

	1	2	3	4	5
Capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de fontes fidedignas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboração de referências bibliográficas e citações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ética informacional (plágio e copyright)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Classifique o nível de competências de LI dos estudantes da FEP, de acordo * com a escala de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau):

	1	2	3	4	5
Pensamento crítico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de trabalho em equipa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação/exposição oral de trabalhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conduta ética	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III - SOBRE A BIBLIOTECA DA FEP

13. Ao nível da formação com vista ao desenvolvimento de competências em LI, * indique o grau de importância das modalidades de formação, de acordo com a escala de 1 a 5 (sendo 1 - Muito importante e 5 - Nada importante):

	1	2	3	4	5
Numa aula, realizada conjuntamente pelo docente e biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Numa aula, realizada pela biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em grupo, realizada autonomamente pela biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Individual, a pedido do interessado, realizada pela biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Classifique o nível de relevância dos seguintes serviços prestados pela biblioteca, de acordo com a escala de 1 a 5 (sendo 1 - Muito importante e 5 - Nada importante): *

	1	2	3	4	5
Formação de grupo em bases de dados bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação de grupo em bases de dados estatísticas/financeiras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação em gestores de referências bibliográficas (Ex. Endnote)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apoio na elaboração de referências e/ou citações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio técnico nas pesquisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de empréstimo domiciliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de empréstimo interbibliotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Indique outros serviços que considera que a biblioteca deveria prestar no domínio das competências de LI.

A sua resposta

16. Relativamente a atividades desenvolvidas pela biblioteca, no corrente ano letivo, indique se teve conhecimento e a via pela qual tomou conhecimento: *

	Email	Redes sociais	Página web da biblioteca	Página web da FEP	Newsletter da FEP	Por outra via	Não tive conhecimento
Sessão de boas vindas - início do ano letivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formações online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formações presenciais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oferta de livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposições temáticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca de verão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Proponha estratégias/medidas para melhorar a formação para a LI no contexto universitário.

A sua resposta

Após o envio das respostas, é enviada a mensagem de confirmação:

Muito obrigada pela sua participação! Paulina Preto (Curso de Mestrado em Informação Empresarial)

Apêndice D – Email enviado aos coordenadores de curso

Estimado professor, <nome do docente>,

Estou a realizar um estudo sobre Literacia de Informação no âmbito da minha Dissertação a apresentar para o Mestrado em Informação Empresarial, lecionado no ISCAP.

O trabalho que estou a desenvolver compreende um caso de estudo e um dos objetivos do estudo é analisar as perspetivas de elementos da comunidade académica com cargos de gestão e/ou coordenação sobre a Literacia da Informação na FEP.

Desde já agradeço a sua participação respondendo ao questionário que envio abaixo. Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para investigação e são confidenciais.

Por favor, aceda ao questionário através do seguinte link:
<https://forms.gle/pXbxdWV1jrAGXhpW7>

Obrigada pela sua colaboração,

Paulina Preto

Serviço de Documentação e Informação da FEP

Curso de Mestrado em Informação Empresarial

Apêndice E – Guião da entrevista ao Diretor e Presidente do Conselho Científico e ao Presidente do Conselho Pedagógico

Saudação e breve introdução e apresentação do trabalho em curso.

Introdução com o conceito de LI subjacente á entrevista: “Literacia da Informação traduz-se na capacidade de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais” (IFLA, 2015).

1. Considera que na FEP está considerada a formação ou orientação para a literacia da informação nos currículos dos cursos?
 - 1.1. Em caso afirmativo – acha relevante existir essa formação?
 - 1.2. Em caso negativo – acha que essa formação deveria ser incluída?
2. Na sua opinião existe alguma unidade curricular ou ano de curso que deva abordar de uma forma formal e aprofundada as competências de LI?
3. Considera que os docentes promovem, junto dos estudantes, práticas e técnicas de LI?
4. Como classifica o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau) nas seguintes vertentes:
 - 4.1. Capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos
 - 4.2. Utilização de fontes fidedignas
 - 4.3. Elaboração de referências bibliográficas e citações
 - 4.4. Ética informacional (plágio e copyright)
5. Classifique o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau), no que respeita a competências no domínio de:
 - 5.1. Pensamento crítico
 - 5.2. Capacidade de trabalho em equipa
 - 5.3. Comunicação/exposição oral de trabalhos
 - 5.4. Conduta ética
6. Na sua opinião o SDI, mais especificamente a biblioteca, desenvolve junto dos estudantes, as componentes de formação em LI?
 - 6.1. Em caso afirmativo – Considera que as práticas/metodologias são adequadas?
 - 6.2. Em caso negativo – Considera que a biblioteca o devia fazer?
7. Qual a sua opinião relativamente à criação de uma unidade curricular, transversal a todos os cursos, a frequentar pelos alunos do 1º ano que versasse os temas da LI, elaboração de trabalhos/relatórios/posters e comunicações?

- 7.1. Opinião favorável – quem deveria ministrar a unidade curricular? Biblioteca?
Biblioteca e docentes? Outra opção
- 7.2. Opinião desfavorável – Por que motivo?
8. Qual a sua opinião relativamente à criação de um curso modular, no formato pro-skills,
versando sobre as competências da LI?
 - 8.1. Opinião favorável – quais os tópicos que considera mais relevantes.
 - 8.2. Opinião desfavorável – Por que motivo?

Agradecimento.

Apêndice F – Transcrição da Entrevista ao Diretor e Presidente do Conselho Científico

A entrevista começou com agradecimento seguido da leitura do conceito de LI subjacente á entrevista: “Literacia da Informação traduz-se na capacidade de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais” (IFLA, 2015).

P: Considera que na FEP está considerada a formação ou orientação para a literacia da informação nos currículos dos cursos?

R: Está. Está prevista nos currículos de todos os cursos, de formas diferentes quando se trata dos primeiros ciclos, portanto as licenciaturas ou os segundos ciclos de mestrados. Portanto nos primeiros ciclos está previsto logo no primeiro ano, que alguma formação em metodologia, enfim de investigação, é mais pesquisa de facto, os alunos são familiarizados com ela, nesse contexto. Depois a forma como isso é concretizado nas duas licenciaturas é diferente do mestrado. A licenciatura em economia tem uma unidade curricular em que eles têm de fazer um trabalho de iniciação à investigação, onde têm oportunidade de aprofundar mais um conjunto de conhecimentos que caberão no domínio da literacia da informação. No caso dos mestrados isso está previsto nas cadeiras do plano de dissertação, que são cadeiras que todos os mestrados têm, são cadeiras de preparação para a elaboração da dissertação ou de projeto, e em que aliás os serviços da biblioteca colaboram anualmente na exposição desses conceitos básicos da literacia da informação e a guiar os alunos na forma como podem obter informação em particular no contexto da biblioteca da Faculdade e dos recursos que ela disponibiliza.

P: Na sua opinião existe alguma unidade curricular ou ano de curso que deva abordar de uma forma formal e aprofundada as competências de LI?

R: As disciplinas que devem dar a formação autonomamente são essas, depois cada uma delas é suposto, consoante os métodos de ensino que apresenta ou que utilizam permitir aos estudantes aplicar esses conhecimentos e desenvolvê-los com efeito prático no contexto de um trabalho concreto que tenham de desenvolver, depois a forma como isso é feito é seguramente muito diferente de unidade curricular para unidade curricular.

P: Considera que os docentes promovem, junto dos estudantes, práticas e técnicas de LI?

R: Não sei se pensam nelas nesses termos, possivelmente não. Sobretudo ao nível do mestrado, eu diria que promovem na medida em que lhe compete encaminhar os alunos para o desenvolvimento do trabalho de dissertação ou relatório, e nesse contexto penso que sim, eles têm essa preocupação de os encaminhar no sentido de procura de informação e depois do seu processamento. Eventualmente podem fazer bastante mais do que fazem neste momento, mas não tenho informação concreta para dizer isso. Na licenciatura penso

que essa preocupação está mais distante das preocupações correntes dos docentes. Haverá várias unidades curriculares onde os alunos não têm de procurar ativamente informação para trabalhos concretos que tenham de desenvolver, mas é possível que eu não tenha a informação completa e que não seja totalmente verdade sobretudo à medida que os alunos progridem no plano de estudos.

P: Como classifica o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau) nas seguintes vertentes:

- *Capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos*

R: 2 (para não ser injusto com os alunos de mestrado).

- *Utilização de fontes fidedignas*

R: 3 (porque é cada vez mais difícil, sobretudo para os alunos, distinguir o valor da informação que se encontra na internet da informação que passou por processos de revisão).

- *Elaboração de referências bibliográficas e citações*

R: 3 (só é algo que os alunos verdadeiramente adquirem, quando escrevem a dissertação).

- *Ética informacional (plágio e copyright)*

R: 2 (para a esmagadora maioria dos alunos esses conceitos são claros e a fronteira entre o que se deve e não deve fazer também são claros, por isso não pisam o risco. Há porém, casos que são pontuais e por isso não indico 3 ou quatro, mas impedem-me de indicar 1).

P: Classifique o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau), no que respeita a competências no domínio de:

- *Pensamento crítico*

R: 2

- *Capacidade de trabalho em equipa*

R: 2

- *Comunicação/exposição oral de trabalhos*

R: 3

- *Conduta ética*

R: 2

O professor explica o contexto geral das respostas dadas: nos casos em que indiquei 2, foi porque, sendo certo que são domínios onde há muito a fazer pelo desenvolvimento e prática dessas competências, eu penso que há um progresso muito grande nos últimos anos, e os alunos já revelam essas competências muito mais do que no passado. São, no entanto,

competências que precisam de ser exercitadas quer nos mestrados, quer nos primeiros ciclos. O 2 quer dizer isso, já é bom, mas não podemos parar onde estamos.

P: Na sua opinião o SDI, mais especificamente a biblioteca, desenvolve junto dos estudantes, as componentes de formação em LI?

R: Eu acho que sim. Não quer dizer que não possa fazer mais ou diferente, mas esse é precisamente o sentido das mudanças que têm sido introduzidas ao longo do tempo. A biblioteca passa de ser um sítio onde a informação está disponível, para ser também um sítio que dá formação para a procura e utilização dessa informação, portanto acho que sim.

P: Qual a sua opinião relativamente à criação de uma unidade curricular, transversal a todos os cursos, a frequentar pelos alunos do 1º ano que versasse os temas da LI, elaboração de trabalhos/relatórios/posters e comunicações?

R: Uma cadeira especificamente sobre esse assunto, não me parece que seja viável, porque há muitas cadeiras que é necessário prever e os planos de estudo são necessariamente finitos, e, portanto, também não tenho a certeza que seja a forma mais eficaz de passar essa informação. O que eu acho que deve ser necessário é um acrescento de sensibilização dos alunos para esses temas e a formação nesses temas de forma aplicada em todas as áreas, isto é, o ensino e a avaliação ser feita cada vez mais por trabalho, avaliação contínua com uma parte ativa do trabalho do estudante e que ele seja apoiado nesse trabalho, também no domínio das metodologias, pesquisa da informação, referenciação da informação, tudo isso. Parece-me que é mais útil enquanto ferramenta para ser aplicada transversalmente e que vai sendo adquirida e transmitida à medida que ela é necessária e devia-se fazer era um esforço para ela ser cada vez mais necessária ao longo do percurso do aluno e não apenas nas dissertações, na fase final dos mestrados. Mais do que ter uma cadeira específica nessa área.

P: Não havendo uma cadeira específica, acha que esses conteúdos de LI poderiam entrar no programa pro-skills?

R: Isso acho que sim, isto é, podendo não existir uma unidade curricular especificamente dedicada ao tema, penso que podem existir unidades de formação extracurriculares sobre esse tema para os alunos que sintam mais necessidade ou mais vontade de dominar o tema, e aí sim e aí sim, isso claramente é uma das coisas que cabe inequivocamente no âmbito do pro-skills.

P: Em relação a essa formação acha que deve haver uma articulação entre biblioteca e docentes e direções de curso?

R: Acho que sim, porque cada vez mais os cursos estão organizados no sentido de definir as competências que os alunos têm que ter à saída dos cursos e esses conhecimentos podem ser obtidos pela via quer curricular quer extra curricular, mas é importante que os percursos que são oferecidos aos alunos façam sentido no seu conjunto, e por isso seja pela via curricular,

em que necessariamente passam pelas direções dos cursos, seja pela via extra curricular em que pode não passar mas que é desejável que passe. Acho que é essa a forma de o fazer.

Final da entrevista com os agradecimentos.

Apêndice G – Transcrição da Entrevista ao Presidente do Conselho Pedagógico

A entrevista começou com agradecimento seguido da leitura do conceito de LI subjacente á entrevista: “Literacia da Informação traduz-se na capacidade de procurar, avaliar, utilizar e criar informação de forma eficaz para alcançar objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais” (IFLA, 2015).

P: Considera que na FEP está considerada a formação ou orientação para a literacia da informação nos currículos dos cursos?

R: Talvez. A nível de primeiro ciclo talvez não seja muito explícito. A nível dos segundos ciclos está nas unidades curriculares de trabalho de projeto e plano de dissertação, não sei exatamente qual o nome corrente da disciplina em alguns deles, mas há uma unidade curricular que se dedica precisamente a isso. Nos primeiros ciclos eu penso que há o cuidado, mas que não está destacada com um propósito explícito dentro de uma unidade curricular.

P: Acha que seria importante no primeiro ciclo ter uma unidade curricular ou módulo, que versasse esses conteúdos?

R: Em formações de três anos penso que há coisas mais importantes e que preenchem o total de horas que é razoável, penso que seria importante haver formações extracurriculares disponíveis para quem estiver interessado, eu diria que se calhar é a totalidade dos nossos estudantes.

P: Acha que já existe alguma unidade curricular, no primeiro ciclo, que deva abordar de uma forma formal e aprofundada as competências de LI?

R: A necessidade vai-se notar mais nas unidades curriculares que tenham avaliação por trabalhos, ou de alguma maneira não concretamente por provas escritas ou exame. Em qualquer dos casos eu penso que é possível fazer essa aproximação em qualquer unidade curricular, porque o que se pretende é que os estudantes vão adquirindo cada vez mais autonomia, e, portanto, em qualquer altura e qualquer contexto deve ser possível guiá-los com os objetivos de onde procurar a informação, como filtrar a informação.

P: Considera que os docentes promovem, junto dos estudantes, práticas e técnicas de LI?

R: Eu não conheço a maneira como todos os docentes executam a parte letiva mas penso que há esse cuidado, gostaria de dizer que sim, mas não posso fazê-lo com total certeza.

P: Como classifica o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau) nas seguintes vertentes:

- *Capacidade de pesquisa de recursos bibliográficos*

R: 3/4 (porque dou aulas ao 1º ano, 1º semestre, e a autonomia deles é muito limitada, por isso diria que não é muito boa, mas não tenho nada de muito sólido para ter esta opinião).

- *Utilização de fontes fidedignas*

R: 4 (isso têm muita dificuldade).

- *Elaboração de referências bibliográficas e citações*

R: não responde.

- *Ética informacional (plágio e copyright)*

R: 4 (têm dificuldade em perceber o que é, há a perceção que o que está online é de todos).

P: Classifique o nível dos estudantes da FEP, de 1 a 5 (sendo 1 - excelente a 5 - muito mau), no que respeita a competências no domínio de:

- *Pensamento crítico*

R: 4/5 (isto no primeiro ano, depois vai evoluindo, vai-se desenvolvendo ao longo da licenciatura, mas como trabalho com o primeiro ano acho que é muito limitada depois acho que vai crescendo)

- *Capacidade de trabalho em equipa*

R: 2 (distinguimos trabalhar em equipa ou trabalhar em conjunto, eles trabalham bem em conjunto, conseguem fazer uma distribuição de tarefas de tal maneira que depois juntam tudo, num todo mais ou menos coerente. Trabalhar em equipa em que estão todos ao mesmo tempo a trabalhar na mesma coisa, eu acho que eles não o fazem bem. Trabalham em paralelo e de uma forma organizada)

- *Comunicação/exposição oral de trabalhos*

R: 4

- *Conduta ética*

R: 4

P: Na sua opinião o SDI, mais especificamente a biblioteca, desenvolve junto dos estudantes, as componentes de formação em LI?

R: Não sei. Não conheço as ações da biblioteca.

P: Qual a sua opinião relativamente à criação de uma unidade curricular, transversal a todos os cursos, a frequentar pelos alunos do 1º ano que versasse os temas da LI, elaboração de trabalhos/relatórios/posters e comunicações.

R: Em formações de três anos, uma unidade curricular torna-se uma coisa muito pesada, acho que é importante a formação estar disponível, ser oferecida, havendo alguma orientação no sentido das formações que deveriam frequentar, nomeadamente até utilizar as pausas letivas, no final dos exames ou antes do início do 2º semestre, para fazer essa oferta numa altura em que os estudantes têm condições para as frequentar. Formação fora do contexto curricular.

P: Não havendo uma cadeira específica, sendo algo modular deveria funcionar com créditos e atribuição de competências plasmadas no suplemento ao diploma?

R: Acho que seria interessante creditar. Há o programa do pró-skills, acho que caberia aí muito bem.

P: Em relação a essa formação acha que deve haver uma articulação entre biblioteca e docentes e direções de curso?

R: Se há duas perspetivas em conjunto funciona melhor. Não tem necessariamente que ser a execução da formação em conjunto, mas a montagem e acompanhamento que fosse feita em conjunto. São sensibilidades complementares só pode ficar melhor, pois duas coisas diferentes que se juntam com o mesmo propósito só pode ficar melhor.

Final da entrevista com os agradecimentos.