

PROMOÇÃO DA LITERACIA DA INFORMAÇÃO NUMA UNIVERSIDADE DE ENSINO A DISTÂNCIA: UMA EXPERIÊNCIA DE SUCESSO

Isabel Pacheco Marques Vaz Marcos¹

RESUMO: Neste estudo pretende demonstrar-se como os programas de literacia da informação atualmente em vigor, são adaptáveis a qualquer instituição de ensino superior, incluindo as universidades de ensino em e-learning. A biblioteca da Universidade Aberta, instituição universitária portuguesa de ensino a distância, desenvolveu um programa de literacia da informação adaptável à realidade de um ensino inteiramente virtual. Recorrendo às tecnologias informáticas, os serviços da biblioteca conceberam uma estrutura funcional de comunicação e interação com os estudantes que, desde a divulgação, inscrição, formação e avaliação de satisfação, permitiu com sucesso implementar um plano de formação a funcionar em rede. Tendo participado, em 2015, 572 estudantes, cerca de 76% fê-lo de forma virtual. Os resultados evidenciaram que a aposta feita nesta metodologia de formação foi muito positiva, pelo facto de 96% dos formandos terem assinalado a sua satisfação.

Palavras-chave: Literacia da informação. Programas de formação. Formação virtual. Universidade Aberta

1 INTRODUÇÃO

Os programas de literacia da informação são hoje uma realidade inquestionável em grande parte das instituições universitárias, uma vez que, para fazer face a uma sociedade em mudança em que a informação é vital para o seu desenvolvimento, os estudantes necessitam de adquirir competências que os capacitem para um bom desempenho académico e profissional (LOPES; RAMOS, 2015). Atualmente, o grande desafio que se impõe às bibliotecas universitárias é desenvolver planos de formação ajustados à realidade dos estudantes que as frequentam. A Universidade Aberta (UAb) sendo uma instituição de ensino superior inteiramente virtual não tem alunos presenciais e por este motivo qualquer plano de formação tem necessariamente que ter em conta que os estudantes não se deslocam à biblioteca. Sendo assim, os serviços têm que desenvolver estratégias e ferramentas que lhes permitam ir ao seu encontro, independentemente do lugar onde se encontrem.

Este estudo apresenta o desenvolvimento de um programa de formação em literacia da informação implementado pelos Serviços de Documentação da Universidade Aberta em 2015. Em termos metodológicos o presente artigo explicita alguns conceitos como: ensino a distância, modelo pedagógico da Universidade Aberta, bibliotecas universitárias e literacia da informação. O objetivo deste enquadramento teórico foi contextualizar o meio envolvente e demonstrar que com criatividade, engenho e arte é possível implementar, com sucesso, programas em literacia da informação em contextos

¹ Doutora em Documentação pela Universidad de Alcalá.



universitários, em que não existem aulas presenciais e onde os estudantes estão geograficamente dispersos nas várias regiões do globo.

2 ENSINO A DISTÂNCIA E UNIVERSIDADE ABERTA

O ensino a distância é um regime de aprendizagem dirigido a populações maioritariamente adultas e geograficamente dispersas que pretende colmatar assimetrias, regionais, culturais, sociais e económicas, permitindo a valorização social e profissional dos seus aprendentes. A missão e o programa de ação da Universidade Aberta inscrevem-se nesta dimensão e os seus estudantes “[...] encontram na aprendizagem em rede as condições para a sua inclusão nos processos de experiência e criação de conhecimento” (DIAS; MOREIRA; MENDES, 2016). O ensino a distância ao permitir a aprendizagem sem sair dos contextos locais, nomeadamente profissionais, constitui-se como método de ensino de excelência para as populações adultas integradas no mercado de trabalho.

O ensino a distância parte do pressuposto de que o estudante e o professor estão separados um do outro, e que o processo de ensino decorre num tempo e espaço que mais do que geográfico e temporal, é transacional (PEREIRA, 2006). Na perspetiva de Pereira et al. (2003) e Morgado (2001) esta distância transacional é de natureza pedagógica, centrando-se no estudante o processo de aprendizagem. Segundo Sangrà Morer (2003) o conceito de distância transacional está também centrado na perceção e presença social do conceito de distância, opinião partilhada por Cabral (2010, p. 13), que descreve esta presença social “[...] como a habilidade que os estudantes têm para se projetar social e emocionalmente, neste caso, num ambiente online”. No ensino a distância, o estudante é autónomo e assume a total responsabilidade pelo seu processo de estudo. É ele, que de acordo com um calendário previamente estabelecido, gere o seu tempo, a sua relação com o professor, com os conteúdos de aprendizagem e com a restante comunidade de aprendentes (PEREIRA, 2006). Neste processo de ensino e aprendizagem é fundamental a existência de um modelo pedagógico, pois é ele que determinará as técnicas e as metodologias a seguir.

Uma outra característica definidora deste tipo de ensino reside no facto da aprendizagem ser sempre mediada pela tecnologia, uma vez que é ela que assegura que o processo de comunicação entre o professor e o estudante se concretiza (PEREIRA et. al, 2003a), permitindo também a mediação dos conteúdos (GOMES, 2003).

Atualmente está-se perante uma nova geração de ensino a distância, que coloca o seu enfoque na possibilidade de interação entre os estudantes, originando o aparecimento de comunidades virtuais de aprendizagem que compartilham interesses similares e aprendem colaborativamente quando agem em

conjunto para atingir metas comuns (DIAS, 2007). A responsabilidade da aprendizagem recai nos estudantes e cabe ao professor a monitorização da aprendizagem (AIRES, 2011).

A Universidade Aberta, a única instituição de ensino virtual em Portugal, assume-se como uma universidade de ensino a distância, que

Tem como missão, no contexto universitário português e de acordo com a lei que o enquadra, a criação, transmissão e difusão da cultura, dos saberes, das artes, da ciência e da tecnologia, ao serviço da sociedade, através da articulação do estudo, do ensino, da aprendizagem, da investigação e da prestação de serviços”. (Portugal. Despacho Normativo nº 65-B/2008, p. 50974- (19).

Em 2007, o modelo pedagógico da Universidade Aberta, suportado pela Plataforma Moodle, foi implementado, tendo-se definido para a sua execução quatro grandes linhas de atuação:

- Aprendizagem focada no estudante, centrado em estratégias de aprendizagem cooperativa e colaborativa, concretizadas na sala de aula virtual;
- Primado da flexibilidade, assente na assincronia da aprendizagem, em que os estudantes podem não estar online ao mesmo tempo.
- Primado da interação, que não incide apenas na relação entre estudante e conteúdo e estudante e professor, mas também na interação entre os próprios estudantes, permitindo a criação de comunidades ativas de aprendizagem.
- Princípio da inclusão digital, que sendo um compromisso da Universidade Aberta, combate a iliteracia tecnológica e informacional, especificamente na população adulta, permitindo que estes adquiram competências nesta área e contribuam para a construção da sociedade do conhecimento (REIS, 2006; PEREIRA et al., 2007).

Atualmente o modelo pedagógico da Universidade Aberta consubstancia-se em três variantes didáticas distintas: cursos de 1º ciclo; cursos de 2º e 3º ciclo; aprendizagem ao longo da vida.

Em 2015, inscreveram-se na Universidade Aberta, em cursos formais e em cursos de aprendizagem ao longo da vida, cerca de 6000 estudantes. Desse total, 5258 estão dispersos pelos vários distritos de Portugal, incluindo também os Arquipélagos da Madeira e Açores, e perto de 900 alunos habitam nos restantes países do mundo. Em termos de formações, ofereceu 11 licenciaturas, 23 mestrados, 11 doutoramentos e 13 pós-graduações. Os cursos que integram a aprendizagem ao longo da vida por serem episódicos e de curta duração não foram contabilizados.

3 PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

A sociedade atual reconhece a informação como sendo um recurso estratégico que possui um valor fundamental como fonte de produtividade, conferindo poder a quem a detém. O acesso e a difusão deste conhecimento está intimamente relacionado com o desenvolvimento das novas tecnologias que revolucionaram as formas, os conteúdos e os suportes da informação.

Para Durand, Peyriére e Sebag (2006, p. 37) o impacto e a difusão das tecnologias de informação e comunicação foram fundamentais para a abertura do mundo das bibliotecas à modernidade. O impacto de todas estas mudanças tecnológicas e informacionais no futuro das bibliotecas tem sido um tema constante de reflexão para os profissionais da área.

No que diz respeito ao impacto das mudanças tecnológicas a convicção predominante nestes ensaios é que a tecnologia é fundamental, não só porque aparece como força motriz do desenvolvimento das bibliotecas universitárias, mas também porque revoluciona o seu agir, as suas conceções e as suas práticas.

Analisando a realidade circundante, Frías (2006) menciona que os impactos das novas tecnologias, se bem que se tenham feito sentir em todas as tipologias de bibliotecas, foram maiores nas universitárias, na medida em que as tecnologias da informação no âmbito da comunicação científica modificaram os seus suportes e conteúdos, podendo falar-se de bibliotecas híbridas, onde o impresso coabita com o digital. Esta realidade alterou profundamente algumas tarefas tradicionais, nomeadamente as aquisições de recursos, com a criação de consórcios e de novas formas de contratação de plataformas eletrónicas.

Para Amante (2010), na análise dos perfis e papéis dos profissionais da informação, é imperioso ter em conta o impacto das novas tecnologias pelo facto de estas terem alterado os tradicionais três eixos sobre os quais assenta a profissão documentação-informação: o conteúdo da informação, os meios pelos quais pode ser comunicada e os instrumentos utilizados para a sua gestão. Uma das principais consequências de todo este fenómeno foi a perda do monopólio da informação por parte das bibliotecas e esta realidade tem feito reconhecer nos profissionais da informação a necessidade de assumirem um papel proactivo no desempenho das suas funções. Assim nesta conjuntura, eles “[...] devem analisar o meio envolvente e antecipar serviços e produtos, devem redefinir os papéis que entendem como adequados, porque se não o fizerem, outros farão por eles” (AMANTE, 2010, p. 223, tradução nossa).

4 LITERACIA DA INFORMAÇÃO

Uma das funções que tem caracterizado o perfil dos profissionais da informação tem sido a formação de utilizadores, cujos estudos remontam à década de 40 do século XX. Sanz Casado (1994)

define os utilizadores como os indivíduos que necessitam de informação para o desenvolvimento das suas atividades e os estudos sobre eles, como o conjunto de trabalhos que analisam qualitativa e quantitativamente os seus hábitos de informação. Costa (2008) elaborou uma investigação sobre a evolução destes estudos, relativamente às necessidades e uso da informação, e perspetivou as diversas etapas ocorridas na segunda metade do século XX. O autor dividiu esta evolução em sete fases distintas², considerando que, no final da década de 90, dado o avanço tecnológico e o aparecimento dos novos suportes da informação, os estudos dos utilizadores passaram a estar centrados na análise do comportamento informacional e que, atualmente, estes estudos valorizam também as questões da alfabetização informacional.

Neste contexto, importa perceber em que medida é que estes novos serviços de apoio ao utilizador, resultantes do impacto do uso das tecnologias de informação, conferem aos profissionais desta área novas tarefas, competências e funções. Uma destas, resultante da evolução da formação de utilizadores e que tem ganho destaque, é a de formador em alfabetização informacional (ALFIN). A alfabetização informacional no contexto da formação de utilizadores, inclui não só o desenvolvimento das capacidades técnicas para permitir o acesso à informação digital, mas também as competências para analisá-la e avaliá-la (MARTIN, 2013). Esta autora refere que, atualmente, a formação de utilizadores amplia o seu campo de ação, acrescentando ao seu objetivo tradicional, que era o de dotar os utilizadores de competências do uso da biblioteca, dos catálogos e de outras ferramentas de informação, outras tarefas mais complexas de recuperação de informação, de forma a estimular o pensamento crítico e a tomada de decisões. Orera Orera (2005, p. 433, tradução nossa) refere que “[...] a alfabetização em informação converteu-se numa competência que permite a sobrevivência” da profissão. A importância atualmente atribuída à alfabetização informacional reforça o papel educativo da biblioteca, transformando os bibliotecários em educadores e formadores ativos.

Grafstein (2002) refere a importância da cooperação entre os profissionais da informação e os professores na alfabetização informacional, reafirmando o valor destes programas na aquisição de competências relacionadas com a pesquisa e uso da informação. Os *Guidelines on information literacy for lifelong learning* de 2006, foram concebidos com o propósito de proporcionar uma estrutura prática para

² No final da década de 40 estes estudos, restritos à área das ciências exatas, tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar os serviços e os produtos oferecidos pelas bibliotecas; no final da década de 50, centraram-se no estudo do uso da informação em grupos específicos, abrangendo agora as ciências aplicadas. Na década de 60, os estudos de utilizadores enfatizaram o comportamento destes e na década de 70 passaram a centrar-se mais na satisfação das suas necessidades de informação. Na década de 80, eles voltaram-se para a avaliação de satisfação do desempenho e na década de 90, direcionaram-se para o comportamento informacional. Atualmente estão direcionados não só para o comportamento informacional, mas também para a avaliação da satisfação do desempenho (COSTA, 2008).

os profissionais da informação, para ajudar a implementar programas de literacia da informação. Estes programas podem ser aplicados em qualquer tipologia de biblioteca e devem aparecer nos planos estratégicos como um dos mais importantes objetivos institucionais (LAU, 2006). Gómez Hernandez (2007), referindo-se às questões básicas da literacia da informação, afirma a amplitude deste conceito, que abarca também os aspetos éticos da formação e que transforma os bibliotecários em elementos ativos no trabalho de apoio à docência, trabalhando ao lado dos professores. Para Lopes e Ramos (2015) uma das competências básicas que os estudantes devem adquirir é a infoliteracia, que relacionada com o ciclo de procura e uso da informação, permite-lhes saber pesquisar, selecionar, avaliar e fazer um uso ético da informação.

Nos últimos anos as bibliotecas universitárias têm sofrido o impacto das mudanças ocorridas nas estruturas, processos e formas de gestão das próprias universidades (AMANTE, 2010), sendo, por isso, necessário continuar a mudar as mentalidades e a investir na formação e atualização dos profissionais da informação. Song (2009) referindo-se à prestação dos serviços proactivos que devem ser oferecidos pelas bibliotecas, aponta a necessidade de uma avaliação contínua das necessidades atuais dos utilizadores e de um olhar prospetivo para o futuro. Defende que, num ambiente em que os utilizadores já se sentem satisfeitos, as bibliotecas devem desenvolver formas inovadoras para oferecer aos utilizadores novos serviços. Na perspetiva de Sanches (2016) a literacia da informação confere competências informacionais que contribuem para o crescimento e autonomia dos estudantes do ensino superior.

5 PROGRAMA DE LITERACIA DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA

Os Serviços de Documentação da Universidade Aberta têm como missão:

Proporcionar aos estudantes, docentes e investigadores da Universidade Aberta o acesso a recursos e serviços de informação de qualidade para o desenvolvimento das suas atividades académicas e científicas e colaborar nos processos de criação, transmissão e valorização do conhecimento produzido na UAb” (DSD, 2015, p. 8).

Na prossecução da sua missão, e alinhada com os objetivos estratégicos da instituição a que pertence, definiu como objetivos do serviço: promover a oferta formativa em rede; liderar a investigação em ensino a distância; fomentar a cooperação interinstitucional e a interação com a sociedade; assegurar uma gestão integrada assente em critérios de responsabilidade, valorização da eficiência dos serviços e dos processos.

Em 2015, para responder ao objetivo da promoção da oferta formativa em rede, delineou um programa de formação de utilizadores em competências informacionais, de forma a maximizar os

programas de aprendizagem da UAb e a aquisição das competências de literacia da informação na comunidade académica (DSD, 2015).

No entanto, devido às características da instituição, esta promoção da literacia da informação necessitou de ser articulada com as tecnologias informáticas para poder funcionar na rede, uma vez que os estudantes se movem no espaço virtual. Esta singularidade académica constituiu para a biblioteca um verdadeiro desafio. Como elaborar um programa de formação que pudesse abranger todos os estudantes, a maioria geograficamente distantes da universidade? Recorrendo aos novos suportes informáticos, elaborou-se um conjunto de sessões temáticas que funcionaram simultaneamente de forma presencial, no espaço físico da biblioteca, e virtuais, recorrendo à videoconferência e ao serviço Colibri. Para flexibilizar a aprendizagem e facilitar a assincronia, optou-se não só por disponibilizar os tutoriais da formação que foram gravados em vídeo, mas também os conteúdos temáticos em outros formatos como o ppt e pdf.

Uma outra forma encontrada para minimizar o impacto da virtualidade, uma vez que não existem salas de aulas presenciais, foi ministrar formações personalizadas online, a pedido dos docentes, ajustadas às necessidades laborais dos estudantes, muitas vezes em período pós-laboral.

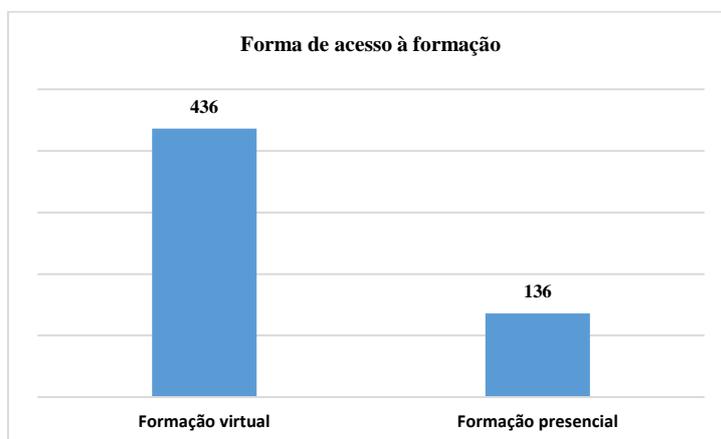
Realizaram-se 12 ações de formação, a que corresponderam 30 horas de trabalho. Sete destas 12 formações foram realizadas pelo pessoal afeto à biblioteca e as outras 5 foram realizadas por instituições convidadas, como o Instituto Nacional de Estatística, a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, a Universidade de Aveiro e também por editoras como a Springer e a EBSCO.

Figura 1 - Títulos das ações de formação

Ações de formação
Acesso aberto: teorias e práticas da UAb
Citar e referenciar: o uso ético da informação (realizada 2 vezes)
Citar e referenciar: sistemas de gestão bibliográfica
Gerir referências bibliográficas: Mendeley
O portal do Eurostat
Orientar e ser orientado com o apoio do software IARS
Portal INE
Recursos de informação na UAb: EBSCO e Spinger na B-on
Recursos de informação na UAb: Portal B-on (realizada 2 vezes)
Recursos de informação na UAb: Portal B-on para os alunos do MBA de Angola

As formações foram frequentadas por 572 participantes: 136 em regime presencial e 436 de forma virtual (cerca de 76%), o que confirma o caráter em rede destas formações.

Gráfico 1- Forma de acesso à formação



Fonte: dados da pesquisa

Desenvolveu-se uma metodologia de planejamento online, a funcionar desde a divulgação, tendo-se destacado como meio de difusão o portal da Universidade Aberta, a página web da biblioteca e a sua página no Facebook.

As inscrições foram também efetuadas em rede, tendo-se disponibilizado no programa de formação, integrado na página web da biblioteca, uma ficha de inscrição online. Este formulário foi facultado igualmente no portal da universidade e no Facebook.

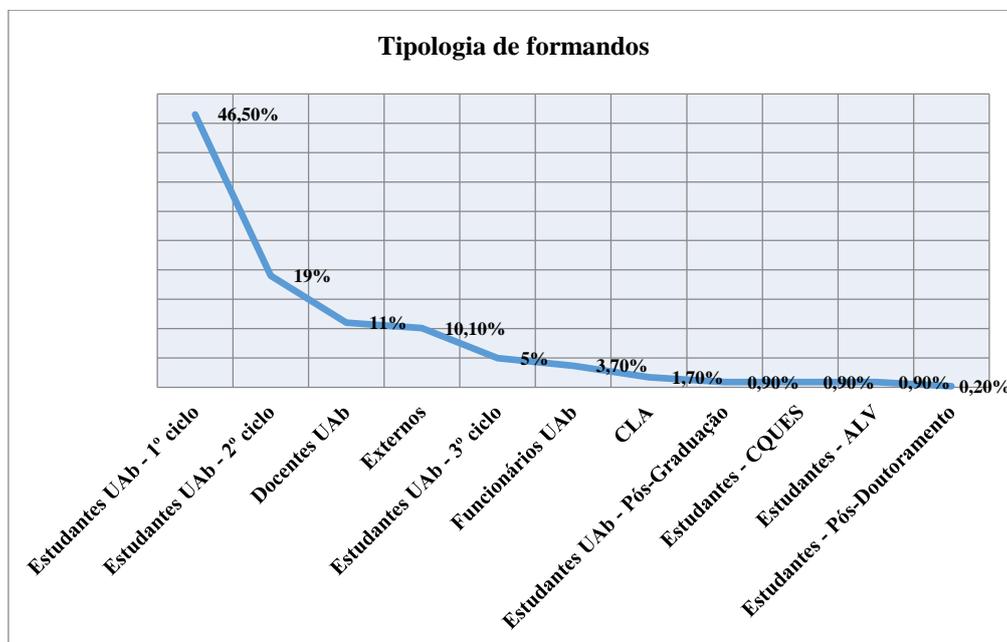
Toda a restante comunicação dos técnicos da biblioteca com os formandos foi efetuada por email, uma vez que este formulário de inscrição pela própria configuração técnica remetia para a caixa de correio eletrónico dos serviços. Foi por este meio que os restantes contactos foram estabelecidos, nomeadamente a informação sobre os requisitos técnicos, o link para aceder à formação de forma virtual e um inquérito de satisfação para ser respondido pelos formandos no fim da seção. Uma vez fornecido o link de acesso, as formações foram ministradas simultaneamente de forma virtual e presencial.

Um dos aspetos que se revelou mais complexo foi o assegurar que no dia da formação a interação entre formador e formando era estabelecida sem interrupções. Uma vez que o fluxo comunicacional tinha que estar garantido, constituiu-se uma equipa de staff para dar apoio logístico e técnico, minimizando o impacto e as dificuldades trazidas pela virtualidade.

Tendo em consideração a diversidade tipológica da comunidade académica da UAb considerou-se importante conhecer de onde provinham estes formandos. O estudo revelou que perto de 70% eram estudantes da universidade de todos os graus de ensino e também dos cursos de aprendizagem ao longo da vida. Paradoxalmente constatou-se a existência de um grupo de 10% de formandos, externos à instituição,

mas que pela virtualidade das formas de divulgação utilizadas, tiveram conhecimento do plano de formação da biblioteca e frequentaram as seções.

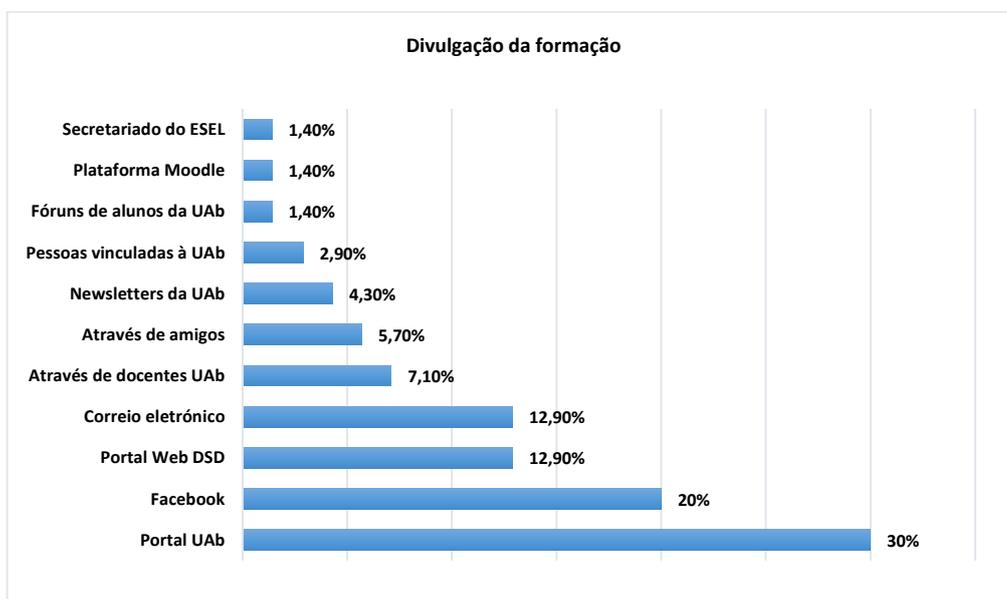
Gráfico 2 - Tipologia dos formandos



Fonte: dados da pesquisa

Por considerar as vias de comunicação e divulgação muito importantes, no final do ano, foi enviado um email a todos os formandos para conhecer quais foram os canais de divulgação pelos quais tiveram conhecimento do plano de formação. Os resultados evidenciaram que os mais utilizados foram o portal web da universidade, a página web dos Serviços de Documentação e a do Facebook. Como pode constatar-se nos resultados, é de realçar também o papel da comunicação e informação informal, nomeadamente o correio eletrónico, os amigos, os professores e os outros estudantes.

Gráfico 3 - Modo de divulgação da formação

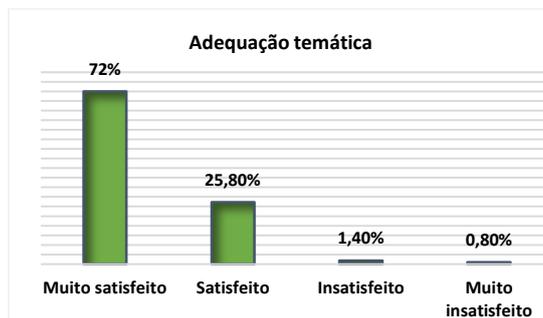


Fonte: dados da pesquisa

A avaliação das formações constituiu sempre um aspeto fundamental do programa de literacia da informação, pois só desta forma é possível conhecer os pontos fracos e fortes e apostar na melhoria contínua. Na prossecução deste objetivo, foi enviado aos formandos um inquérito de satisfação. Todas as respostas foram objeto de tratamento estatístico, elaborando-se posteriormente um relatório para cada ação de formação, onde constam, para além de alguns aspetos, como o número e tipo de participantes, a taxa de satisfação ou insatisfação verificada. Estes relatórios permitem aos serviços monitorizar o plano de formação na sua globalidade.

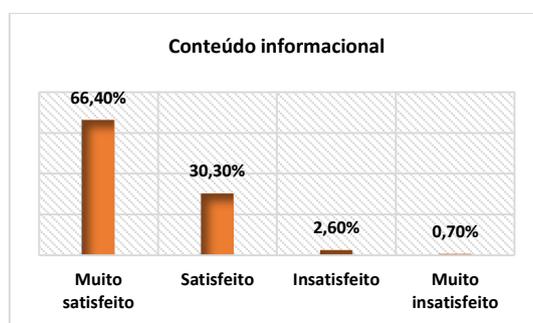
Cada formação é avaliada em quatro itens: adequação temática; conteúdo informacional; organização; divulgação. O item mais valorado foi a adequação temática, seguido do conteúdo informacional, o que permite concluir que a formação disponibilizada vai ao encontro das necessidades dos formandos.

Gráfico 4 - Adequação temática



Fonte: dados da pesquisa

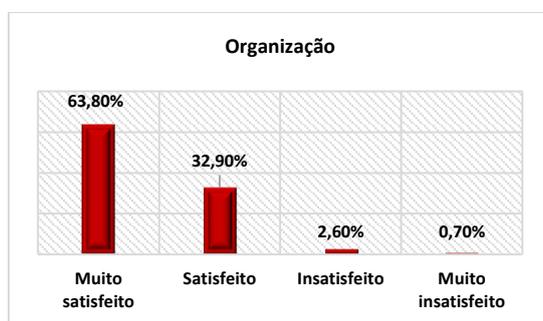
Gráfico 5 - Conteúdo informacional



Fonte: dados da pesquisa

A organização e o planeamento da formação é um também um aspeto valorado pelos formandos, que se consideram satisfeitos pela forma como as secções estão estruturadas nos seus aspetos logísticos e funcionais.

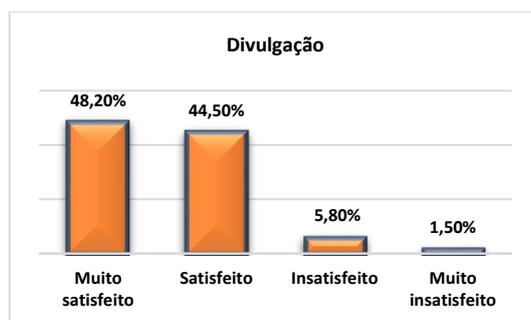
Gráfico 6 - Organização



Fonte: dados da pesquisa

O item menos valorado é a divulgação, onde a percentagem de formandos muito satisfeitos é substancialmente menor do que nos restantes itens. Este é de facto um aspeto a melhorar. Os canais de comunicação devem ser agilizados e diversificados, de forma a permitir que a comunidade académica da UAb tenha conhecimento atempado das formações.

Gráfico 7 – Divulgação



Fonte: dados da pesquisa

No entanto, na sua globalidade, verificou-se que os resultados foram francamente positivos, com 96% dos formandos satisfeitos, o que permite concluir que se deve continuar a apostar nestas estratégias de formações.

6 CONCLUSÃO

Em bibliotecas integradas em instituições universitárias de ensino a distância a comunicação e a interação com as comunidades académicas constituem autênticos desafios, pelo facto de não existir a presença física entre os vários interlocutores.

Partindo do modelo pedagógico em vigor, assente na flexibilidade e assincronia da aprendizagem e na existência de comunidades académicas virtuais onde os estudantes interagem uns com os outros, foi possível aos serviços de documentação da Universidade Aberta promover em rede programas de formação em todos pudessem participar. O recurso às novas ferramentas tecnológicas tornou exequível este projeto.

Os resultados foram positivos não só pela forma como as formações decorreram, mas também pelo feedback trazido pelos participantes que manifestaram maioritariamente satisfação.

Projeta-se a curto prazo a implementação de algumas ações de melhoria, nomeadamente agilização e diversificação dos canais de divulgação e também a auscultação da comunidade académica quanto às suas necessidades de formação e informação.

REFERÊNCIAS

- AIRES, Luísa. **Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional**. Lisboa: Universidade Aberta, 2011. 70 p.
- AMANTE, Maria João. **Las bibliotecas universitarias en la sociedad del conocimiento: retos y dinámicas de colaboración bibliotecario-profesor: un estudio de caso**. Alcalá: Universidad de Alcalá, 2010. 604 p. Tese de doutoramento.
- CABRAL, Pedro Manuel Barbosa. **O espaço da coordenação de curso num contexto online: estudo de caso**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010. 229 f. Dissertação de mestrado.
- COSTA, Luciana Ferreira. **Usabilidade do portal de periódicos da CAPES**. Paraíba: Universidade Federal da Paraíba, 2008. 238 p. Dissertação de mestrado.
- DIAS, Paulo. Desafios dos processos colaborativos. In: JORNADAS INTERNACIONAIS DE CENTRO DE ESTUDOS EM EDUCAÇÃO E INOVAÇÃO, 1, Lisboa, 2007. **Paradigmas educacionais em mudança**. Lisboa: Universidade Aberta, 2007. 6 f.
- DIAS, Paulo; MOREIRA, Darlinda; MENDES, António Quintas. **Práticas e cenários de inovação em educação online**. Lisboa: Universidade Aberta, 2016.
- DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO. **Relatório de atividades 2015**. Lisboa: Universidade Aberta, 2016. 119 p.
- DURAND, Jean-Pierre; PEYRIÈRE, Monique; SEBAG, Joyce. **Bibliothécaires en prospective**. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication, 2006. 197 p.
- FRÍAS, José António. **El nuevo rol del bibliotecario y sus competências**. 2006. Disponível em WWW: <URL: <http://www.rebiun.org/export/docReb/09 - el nuevo rol del bi>>. Acesso em: 28 nov. 2016
- GOMES, Maria João. Gerações de inovação tecnológica no ensino a distância. **Revista Portuguesa de Educação**. Minho. Vol. 16, nº 1, p. 137-156, 2003.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José António. Alfabetización informacional: cuestiones básicas. **Anuario ThinkEPI: 2007**. p. 43-50.
- GRAFSTEIN, Ann. A discipline-based approach to information literacy. **The journal of Academic Librarianship**. Amsterdam. vol. 28, nº 4, p. 197-204. jul. 2002.
- LAU, Jesús. **Guidelines on information literacy for lifelong learning**. Haia: IFLA, 2006. Disponível em WWW. <URL: <http://www.ifla.org/files/information-literacy/>>. Acesso em: 3 dez. 2016



MARTIN, Justine. Refreshing information literacy. **Communications in Information Literacy**. Vol. 7, nº 2, 2013. Disponível em WWW. <URL: <http://cornerstone.lib.mnsu.edu/cgi/viewcontent>>. Acesso em: 28 nov. 2016

MORGADO, Lina. O papel do professor em contextos de ensino online: problemas e virtualidades. **Discursos: Língua, Cultura e Sociedade. III Série**. Lisboa. Nº especial, 2001. Disponível em WWW. <URL: <http://goo.gl/ZGmsLn>>. Acesso em: 28 nov. 2016

ORERA ORERA, Luisa. **La biblioteca universitaria: análisis en su entrono híbrido**. Madrid: Síntesis, 2005. 477 p.

PEREIRA, Alda. Aspectos pedagógicos no ensino a distância. In: **Iniciação ao ensino a distância**. Brussel: Het Gemeenschapsonderwijs, 2006, p. 41-54.

PEREIRA, Alda et. al. Contributos para uma pedagogia do ensino online pós-graduado: proposta de modelo. **Discursos. Série Perspectivas em Educação**. Lisboa. nº 1, p. 30-51, 2004.

PEREIRA, Alda et. al. **Modelo pedagógico virtual da Universidade Aberta**. Lisboa: Universidade Aberta, 2007. 111 p.

PORTUGAL. Despacho Normativo nº 65-B/2008, p. 50974- (19). **Diário da República. II Série**. 50974 – (19)-(29).

REIS, Carlos. **Plano estratégico da Universidade Aberta 2006-2010**. Lisboa: Universidade Aberta, 2006. 15 p.

SANCHES, Tatiana. **Literacia da informação em contexto universitário: tendências e expetativas**. Lisboa: ISPA, 2016. Disponível em WWW: <URL: https://www.academia.edu/30418812/Literacia_da_informa>. Acesso 3 jan. 2017

SANGRÀ MORER, Albert. La educación a distancia como factor clave de innovación en los modelos pedagógicos. **Discursos. Série Perspectivas em Educação**. Lisboa. nº 1, p. 15-22, dez. 2003.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 288 p.

SONG, Yoo-Seong. Designing library services based on user needs: new opportunities to re-position the library. In: **IFLA General Conference and Assembly, 75, Milan, 2009**. Disponível em WWW: <URL: <http://conference.ifla.org/past/ifla75/202-song-en.pdf>>. Acesso em: 4 jan. 2017

PROMOTION OF INFORMATION LITERACY IN A DISTANCE LEARNING UNIVERSITY: A SUCCESSFUL EXPERIENCE

Abstract: The intention of this study is to show how the information literacy programs currently in use are adaptable to any higher education institution, including the e-learning ones. The library of Universidade Aberta, Portuguese institution of distance learning, has developed an information literacy program adaptable to the reality of an entirely virtual teaching. Through the use of computer technology, the library services' conceived a functional structure of communication and interaction with the students, which contemplated advertisement, enrollment, formation and satisfaction evaluation. This allowed for the successful implementation of an online formation plan. In 2015, 572 students took part of such plan, with 76% of these doing so in a virtual way. The results have shown that the investment in this formation methodology was very positive, due to the fact that 96% of the trainees explicitly stated their satisfaction.

Keywords: Information literacy. Formation Programs. Virtual Formation. Open University.

ISABEL PACHECO MARQUES VAZ MARCOS

Doutora em Documentação pela Universidad de Alcalá. Mestre em Documentação pela Universidad de Alcalá. Especialista em Ciências Documentais pela Universidad Autónoma de Lisboa. **E-mail:** isabelmarquesmarcos@gmail.com

RECEBIDO EM: 03-02-2017

ACEITO EM: 23-09-2017

