UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação - FCI
Curso de Biblioteconomia

Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE)

ERICA FRANCO DE CARVALHO

Brasília
2011

Erica Franco de Carvalho

Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE)

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação como requisito parcial à conclusão do curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof ª Drª Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque

Brasília

2011

Carvalho, Erica Franco.
Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE) / Erica Franco de Carvalho – Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2011.
63p.; il

Orientandora: Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque

1. Formação de usuários. 2. Experiência e aprendizagem

Titulo: Experiência e formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Aluna: Érica Franco de Carvalho.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 08 de dezembro de 2011.

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque - Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Ciência da Informação

Murilo Bastos da Cunha - Membro

Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutor em Ciência da Informação

Sofia Galvão Baptista – Membro

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Ciência da Informação

Dedico este trabalho ao meu amigo, meu irmão, Welber Klinson Pereira (*in memorian*) por ter sido um exemplo de força, perseverança, lealdade, criatividade e alegria.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado condições de chegar até aqui, e me proporcionado tantas coisas boas.

Agradeço à minha mãe, meu pai e a minha irmã por toda educação e esforços que fizeram e fazem por mim, agradeço também pelo amor e carinho que me deram.

Agradeço a minha orientadora Prof ª Drª Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque pela paciência e dedicação, que tornaram possível este trabalho.

Agradeço a todos os meus professores da Faculdade de Ciência da Informação da UnB, e também ao Prof. Dr. Edson Nery da Fonseca pela palestra que nos deu e que aprendemos tanto.

Agradeço a Elton da Silva Jesus, por toda a ajuda e o carinho que tem me dispensado.

Agradeço aos meus amigos de graduação, Suzane e Alyni Lima, que com tanto carinho me ajudaram e orientaram ao longo dos anos de graduação. Agradeço também meus amigos Daiane Yung, Janaína Soares e Claúdio César pela amizade e companheirismo.

Agradeço especialmente meus amigos da equipe Europa que são pessoas que considero muito.

Agradeço ainda todas as pessoas que fizeram parte dessa trajetória.

Se as coisas são inatingíveis... ora!
Não é motivo para não querê-las...
Que tristes os caminhos, se não fora
A presença distante das estrelas!

Mario Quintana

RESUMO

Apresenta pesquisa sobre a formação de usuários da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília e as experiências e a aprendizagem dos participantes do programa. Para tanto, a metodologia utilizada é de natureza quanti-qualitativa. A amostra conta com a participação de 30 estudantes da Universidade de Brasília que freqüentam a Biblioteca Central e mais 4 bibliotecários que trabalham no referido local. O instrumento de coleta de dados dos estudantes foi o questionário e para coleta de dados dos bibliotecários utilizou-se a entrevista semi-estruturada. Os resultados da pesquisa mostram que os usuários tiveram pouca experiência em programas de formação de usuários e hoje apresentam dificuldades na busca e avaliação da informação

Palavras-chave: Formação de usuários, experiência e aprendizagem, competência informacional, biblioteca universitária, Biblioteca central da universidade de Brasília (BCE)

ABSTRACT

The works presents a research on the users training of Biblioteca Central (BCE), Universidade de Brasília and the experiences and learning from program participants. For this purpose, the methodology is quantitative and qualitative in nature. The sample with the participation of 30 students at the Universidade de Brasília that attend the Central Library and four more librarians who work in that location. Data collection instrument's was the students did questionnaire and data collection of librarians used the semi-structured interview. The survey results show that users had little experience in training programs and users now have difficulty in finding and evaluating information.

Keywords: user training, experience and learning, informational literacy**,** university library, Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE)

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Nove normas para a competência informacional 24
Quadro 2 – Relação entre objetivos, instrumento de coleta de dados e dados obtidos 38
Quadro 3 - Distribuição de idades dos participantes da pesquisa..... 40
Quadro 4 - Aspectos das bibliotecas do ensino fundamental 42
Quadro 5 – Aspectos das bibliotecas do ensino médio 43
Quadro 6 - Dificuldades de acesso à informação 44
Quadro 7 – Distribuição da amostra de bibliotecários por tempo de serviço e área de atuação na BCE..... 48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Origem dos usuários da Biblioteca de enfermagem da UFMA 33
Gráfico 2 – Distribuição da amostra por áreas do conhecimento..... 40
Gráfico 3 – Avaliação das experiências dos usuários em bibliotecas escolares 41
Gráfico 4 - Avaliação da qualidade de informação 45

LISTA DE SIGLAS

Association for education communications and tecnology .....AECT
American association of school librarians.....AASL
Biblioteca Central ..... BCE
Classificação Decimal Universal.....CDU
Lei de diretrizes e bases da educação nacional..... LDB
Universidade de Brasília.....UnB
Universidade Federal do Maranhão.....UFMA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 14
1.1. Objetivo geral de pesquisa 14
1.1.1. Objetivos específicos da pesquisa 15
1.1.2. Estrutura da pesquisa 15
2. FORMAÇÃO DE USUÁRIOS 16
2.1. O conceito de usuários 16
2.2. Conceito de Formação de usuários 16
2.3. Concepções de formação de usuários 17
2.4. Fases da implementação da formação de usuários: planejamento, execução e avaliação 18
2.4.1. Planejamento 18
2.4.2. Execução 19
2.4.3. Avaliação 20
2.5. Formação inicial e formação continuada 20
2.6. Educação no contexto da formação de usuários 21
2.7. A importância da formação de usuários 23
2.8. O papel do bibliotecário na formação dos usuários de bibliotecas universitárias 26
2.8.1. Características necessárias ao perfil do bibliotecário 27
2.9. Experiência do usuário 28
2.9.1. Importância da experiência na formação de usuários 29
2.9.2. Bibliotecas universitárias e formação de usuários 31
2.9.3. Bibliotecas universitárias 31
2.9.4. Papel institucional da biblioteca universitária 31
2.9.5. Biblioteca universitária como espaço de inclusão digital 32
2.9.6. Estudo de caso da biblioteca de enfermagem da UFMA de Medeiros e Pereira

(2008) 32

3. METODOLOGIA 35

3.1. Ambiente de pesquisa 35

3.1.1. Missão da biblioteca 36

3.2. Universo e amostra de pesquisa 36

3.3. Instrumentos de coleta de dados 36

3.4. Variáveis 37

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 38

4.1. Identificação da amostra: características dos usuários da BCE 39

4.2. Experiência dos usuários em bibliotecas do ensino fundamental e médio 41

4.3. Dificuldades na busca da informação 43

4.4. Dificuldades relativas ao acesso à informação 43

4.5. Dificuldades em relação à seleção da informação 44

4.6. O acesso à informação e às bases de dados 45

4.7. Participação em programas de treinamento na BCE 46

4.8. Análise das entrevistas 47

4.9. Caracterização da amostra 47

4.10. Dificuldade para implementar programas de formação de usuários. 48

4.11. A importância da experiência na aprendizagem 49

4.12. Ressignificação dos conceitos trazidos pelos usuários 50

4.13. A parte principal do programa de formação de usuários 50

4.14. Como alcançar usuários que não conhecem o programa de formação de usuários 51

5. Conclusão 52

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54

7. APENDICE A- Questionário com os usuários da BCE 58

8. APÊNDICE B – Roteiro de entrevista com os bibliotecários 61

1. INTRODUÇÃO

A formação de usuários em bibliotecas universitárias envolve levantamento das experiências e dificuldades dos usuários para adequar a ação educacional aos objetivos de sanar as dificuldades na busca da informação e contribuir para a competência informacional. No contexto de aprendizagem, a experiência foi apontada por vários estudiosos como Dewey (1959), Freire (1996), Vygotsky (2003) como fator a importante a ser considerado.

Na formação de usuários, o bibliotecário deve atuar como educador, o que requer conhecer as aspirações e as expectativas dos usuários em relação à biblioteca e a própria aprendizagem. Dewey (1979) afirma que: "Ninguém é capaz de pensar em alguma coisa sem experiência e informação sobre ela".

Considerar as experiências dos usuários em bibliotecas na busca da informação pode ajudá-los a se desenvolverem melhor, encontrar a informação que necessitam e utilizá-la de forma crítica e independente. Mesmo as experiências ruins ou que não propiciaram o desenvolvimento adequado da competência informacional podem ser ressignificadas pelo trabalho dos bibliotecários.

É notória a importância da competência informacional na sociedade atual. Os conhecimentos adquiridos em programas de formação de usuários servem não apenas para ajudá-los a encontrar informação para fazer trabalhos acadêmicos, mas principalmente para o mercado de trabalho que urge por profissionais críticos e hábeis no trato com a informação.

Os programas de formação de usuário devem visar o desenvolvimento da competência informacional, abrangendo, portanto, a busca, a seleção, a análise da informação e a produção de conhecimento para a tomada de decisão para benefício próprio ou da sociedade. Essas competências são cada vez mais imprescindíveis na sociedade contemporânea.

A biblioteca universitária por sua própria dinâmica favorece a permanência de usuários por mais tempo, portanto torna-se lugar propício à formação de usuários e ao desenvolvimento da competência informacional. Porém, para que a aprendizagem dessas competências ocorra de maneira significativa requer-se considerar o uso das experiências. Desta forma, cabe questionar como foram as experiências dos usuários da BCE no uso de bibliotecas escolares e na busca da informação e a relação delas com o programa de formação de usuários da BCE.

1.1. Objetivo geral de pesquisa

Analisar as experiências dos usuários da BCE em programa de formação de usuários

1.1.1. Objetivos específicos da pesquisa

- OE 1: Verificar a experiência prévia dos usuários em bibliotecas e na busca da informação
- OE 2: Identificar a relação entre experiência e aprendizagem na busca da informação.
- OE 3: Identificar fatores que dificultam ou impedem a busca da informação
- OE 4: Fatores que dificultam a implementação e manutenção de um programa de formação de usuários
- OE 5: Identificar meios de controle para verificar eficiência do programa de usuários na BCE
- OE 6: Verificar o grau de importância que os bibliotecários atribuem a experiência no processo de aprendizagem.

Para obtenção do objetivo geral da pesquisa, a metodologia utilizada para a referida pesquisa é de natureza quanti-qualitiativa. Para tanto, selecionou-se amostra de 30 estudantes da Universidade de Brasília que freqüentam a Biblioteca Central e mais 4 bibliotecários que trabalham no referido local. O instrumento de coleta de dados dos estudantes foi o questionário e para coleta de dados dos bibliotecários utilizou-se a entrevista semi-estruturada. Os resultados da pesquisa são apresentados no capítulo 3. A escolha da Biblioteca central da Universidade de Brasília sustenta-se nas premissas de ser a maior biblioteca universitária do Distrito Federal, e por possuir um programa de formação estruturado.

1.1.2. Estrutura da pesquisa

A pesquisa está estrutura em 4 capítulos, quais sejam:

1- Introdução e apresentação do tema: introduzindo e ressaltando a importância do tema pesquisado.

2- Revisão de literatura: apresenta definições e conceitos importantes para a compreensão do tema

3- Metodologia: apresenta os métodos e técnicas utilizados na pesquisa.

4- Análise e discussão dos resultados: apresenta a análise, discussão e comparação dos dados.

2. FORMAÇÃO DE USUÁRIOS

O presente capítulo aborda a revisão de literatura sobre o tema da pesquisa. Revisar a literatura é importante para o embasamento teórico da pesquisa. Aborda-se nesse capítulo os conceito de formação de usuários, experiência na aprendizagem e biblioteca universitária.

2.1. O conceito de usuários

O usuário de bibliotecas é elemento fundamental no ciclo documentário, pois, a partir de buscas bem sucedida, consegue gerar novos conhecimentos, contribuindo assim para a evolução das ciências e das sociedades. Compreende-se por usuários os indivíduos que trabalham na biblioteca e os que solicitam e usufruem dos serviços e produtos das unidades de informação (KONKRA; PIRES, 2004).

Existem dois tipos de usuários: os usuários reais, que usam efetivamente os serviços da biblioteca, e os usuários potenciais, que poderiam utilizar o serviço e não o fazem por algum motivo (KONKRA; PIRES, 2004). É importante que sejam realizados estudos de usuários para que, dentre outros objetivos, investigue-se a causa do não uso da biblioteca e a partir das informações obtidas, seus serviços sejam aprimorados.

2.2. Conceito de Formação de usuários

No dicionário Houaiss de língua portuguesa, formação pode ser compreendida como: "Conjunto de habilidades específicas de um determinado campo de atividade prática ou intelectual" (HOUAISS, 2004. P. 1372). No contexto de formação de usuários essa definição é oportuna, pois a formação de usuário visa desenvolver competências e habilidades na busca da informação. Competência, de acordo com Rabaglio (2001), pode ser compreendida como a união de três fatores: conhecimento, atitude e habilidades, os quais podem ser desenvolvidos e aplicados no que diz respeito ao trato com a informação.

A formação de usuários pode ser compreendida, de maneira geral, como processo educativo intencional para tornar o usuário apto a operar em um ambiente informacional, e saber encontrar e analisar a informação necessária para gerar novos conhecimentos para ele e a sociedade. Para Oliveira (2000)

> A formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e

> centros de informação, ou em meios eletrônicos, integrando-os para empregá-los em benefício próprio e logicamente da sua empresa. (OLIVEIRA, 2000, p.2)

Depreende-se então, do referido conceito, que a formação deve propiciar o desenvolvimento da capacidade de buscar informação com eficiência e analisá-la criticamente para tomada de decisão. A formação de usuários não deve focar-se somente no conhecimento, mas também na postura do usuário ao se confrontar com o sistema de informação.

Córdoba González (1998) discute a função e a utilidade da formação de usuários, ao enfatizar que o objetivo principal é nortear os usuários na sociedade contemporânea, repleta de informações, de modo que possam se adaptar melhor a esse novo contexto. Para isso, a formação de usuários deve, então, prepará-los para utilizar as ferramentas de busca da informação (base de dados da biblioteca, por exemplo), utilizar as tecnologias da informação e também torná-los capazes de julgar a relevância dos conceitos buscados.

Rosa *et al.* (2006) destaca, ainda, que a formação de usuários visa torná-los autônomos, seguros e eficientes na busca de informação, sobretudo de forma independente. Para tanto, é necessário informá-los sobre quais são os recursos disponíveis na biblioteca, como funcionam e como usá-los.

Silva (1996) Pires e Dias (2004) e diferenciam os programas de educação de usuários em duas categorias, quais sejam, formais, que são organizados sistematicamente e integrados ao processo de ensino aprendizagem, e informais, que são pontuais, pois decorrem das necessidades emergentes dos usuários.

Os referidos autores acreditam que, no ambiente de biblioteca universitária, o programa de formação de usuários encontra ambiente favorável para se desenvolver. Isso porque os alunos das universidades são mais assíduos e permanecem na biblioteca por mais tempo.

2.3. Concepções de formação de usuários

De acordo com Belluzzo (1989), a formação de usuários pode dar-se de quatro maneiras: por meio da educação de usuário, do treinamento do usuário, da orientação ao usuário e das instruções ao usuário. Tais concepções são resumidas a seguir:

a) **Educação de Usuários de Bibliotecas:** diz respeito à apropriação de conhecimentos relativos à conduta no ambiente de biblioteca e ao desenvolvimento de habilidades em sistemas de informação.

b) **Treinamento de Usuários da Biblioteca:** caráter pontual, com objetivo de

desenvolver competências para o uso de determinado produto informacional, por exemplo: treinamento para utilizar o portal de periódicos da CAPES.

c) **Orientação de Usuário de Bibliotecas:** tarefa geralmente exercida pelo balcão de informação e referência. Consiste em dar informações pontuais relativas ao funcionamento da biblioteca bem como apresenta - lá por meio de visita guiada por exemplo.

d) **Instrução de Usuário de Bibliotecas:** conjunto de instruções sistematizadas e detalhadas para que o usuário possa usufruir dos recursos informacionais da maneira correta.

Os conceitos mostram a existência de concepções diferenciadas de ensino-aprendizagem. Ao se planejar programa de educação de usuário, por exemplo, a preocupação centra-se no processo de aquisição de conhecimento e no desenvolvimento das competências informacionais

Na Orientação de usuários, por exemplo, a aprendizagem se baseia em informações pontuais e necessárias ao uso adequado da biblioteca dos recursos informacionais disponíveis.

O programa de formação de uma biblioteca pode envolver todas as concepções supracitadas, tendo em vista que os usuários estão em níveis distintos de aprendizagem. Assim, cada concepção tem seu público-alvo específico.

2.4. Fases da implementação da formação de usuários: planejamento, execução e avaliação

2.4.1. Planejamento

O planejamento do programa de formação de usuários envolve pontos que não podem deixar de ser contemplados para se obter bons resultados. O planejamento das ações educacionais exige conhecimentos pedagógicos, por isso o ideal seria contar com profissional da educação para contribuir no planejamento, na execução e avaliação, visto que os bibliotecários nem sempre possuem formação específica em didática e ensino.

Santiago e Azevedo (2010) definem e explicitam a importante das fases do planejamento:

a) Diagnóstico situacional: analisar e conhecer a instituição e os usuários. Nessa fase, é conveniente um estudo de usuários e o levantamento das experiências para verificar o nível de complexidade adequado a cada público, além de conhecer as expectativas e anseios dos

usuários.

b) Objetivos: devem ser claros e se coadunar aos objetivos da biblioteca, favorecendo o desenvolvimento dos usuários. Os objetivos precisam ser mensurados posteriormente.

c) Público-alvo: a identificação dos diferentes grupos que frequentam a biblioteca, para adequação dos produtos e serviços para cada grupo.

d) Conteúdo: deve-se ter em mente a preocupação com a o conteúdo, tanto em termos qualitativos e quantitativos, para que os usuários assimilem a informação e conhecimento transmitidos.

e) Procedimentos de ensino: refere-se aos meios para executar a ação, sendo sempre importante focar nos objetivos, e no público-alvo.

f) Recursos de ensino: diz respeito aos recursos humanos, que contribuem com sua experiência e conhecimento, aos recursos materiais como computadores, apostilas, lousa, telas, projetores entre outros. Devem-se considerar também os recursos financeiros disponíveis para a ação.

g) Procedimentos de avaliação: verificação se as dificuldades foram sanadas. Utilizam-se questionários, entrevistas, testes e outros instrumentos avaliativos.

h) Plano de ensino: deve ser baseado nos itens anteriormente citados para que haja coerência e estruturação da ação educacional.

2.4.2. Execução

A execução de uma ação é a realização efetiva das atividades propostas no planejamento. Santiago e Azevedo (2010) afirmam que na fase de execução ocorrem a divulgação da ação, confecção do material educativo, teste piloto e implementação da ação.

A divulgação da ação educacional é a oportunidade de alcançar usuários potencias, com a utilização de publicidade clara, objetiva e esclarecedora. Assim, podem-se trazer os usuários para os programas educacionais, conscientizando-os da necessidade de aprender a buscar e lidar com a informação.

Na fase de execução acontece a ressignificação dos conceitos trazidos pelos usuários, constituindo-se uma oportunidade do usuário se inteirar com o bibliotecário numa relação de ensino-aprendizagem formal, em que concepções simplórias poderão se tornar eruditas através da educação (FREIRE, 1996).

2.4.3. Avaliação

A avaliação é crucial para o programa de treinamento, pois a partir dos resultados se têm a visão geral da situação, em que se pode ajustar o planejamento para suprir deficiências do programa, fazendo o melhoramento contínuo. A sistematização do procedimento de avaliação pode ocorrer de duas maneiras distintas: avaliação de reação e avaliação de impacto.

A avaliação de reação pode ser aplicada imediatamente após o treinamento. Carvalho e Abbad (2006) enumeram os objetivos da avaliação de reação:

- Satisfação do usuário com o treinamento
- Conteúdo e aprendizagem
- Habilidades adquiridas
- Aplicabilidade dos conhecimentos

No contexto da formação de usuários, a avaliação de impacto busca verificar os efeitos do treinamento na rotina de busca da informação. Esse tipo de avaliação pode ser aplicado três meses após a ação educacional. Segundo Carvalho e Abbad (2006), a avaliação de impacto busca verificar:

- Profundidade do conteúdo
- Aplicação efetiva dos conhecimentos
- Aprendizagem
- Amplitude da aprendizagem

2.5. Formação inicial e formação continuada

Quanto à tipologia de formação, pode-se dividi-las em duas: a formação inicial e a formação continuada. No primeiro caso, a formação inicial, como base de todo processo, trabalha com os usuários iniciantes. A biblioteca, por exemplo, poderá fazer uma espécie de curso para iniciantes, no qual sejam abordados conceitos e regras básicas referentes à busca de informação e ao uso da biblioteca. Os usuários de bibliotecas universitárias, em geral, devem ter a formação básica obtida no ensino fundamental e médio, portanto deveriam ser mais letrados, com nível maior de interpretação e absorção das informações, do que usuários de bibliotecas escolares, por exemplo. Contudo, no Brasil boa parte dos estudantes tem pouco contato com as bibliotecas escolares e públicas, assim muitas vezes chegam à universidade

com poucas noções de como usar as bibliotecas e lidar com a informação.

Kleiman (2006) salienta que a formação continuada visa aprimorar os conhecimentos dos usuários, sanar vícios na busca da informação, além de apresentar aos usuários as novas ferramentas, fontes de informação, bases de dados e outras fontes fidedignas. A autora enfatiza que não é ideal que a formação continuada seja usada simplesmente para suprimir falhas na formação inicial.

Com os desafios cotidianos da vida e as bruscas alterações próprias do mundo contemporâneo, a formação continuada dos usuários no âmbito das bibliotecas é um desafio e uma necessidade imperativa. Na atualidade, com as inovações tecnológicas mais freqüentes e mais acessíveis e a grande explosão informacional, os usuários podem ficar defasados se não continuarem a se instruir e se informar corretamente.

Apesar de as tipologias de formação atenderem a grupos de usuários distintos, observa-se que a formação inicial e continuada são processos complementares e necessários ao bom desenvolvimento dos usuários. Nesse contexto, por meio de estudos de usuários é possível identificar a experiência na busca da informação e o grau de dificuldades dos usuários e, a partir disso, verificar se os usuários necessitarão de uma formação inicial.

2.6. Educação no contexto da formação de usuários

Ao se verificar as diferentes concepções de formação de usuários, compreende-se que o ideal seria sempre trabalhar com as perspectiva de educação de usuários, pois esse conceito se mostra mais abrangente e processual. Apesar do termo “educação” ter sido debatido ao longo da história da sociedade e haver divergências entre eles, todavia isso não quer dizer que estejam errados, mas que abordam a educação de acordo com o contexto de suas áreas de conhecimento.

No dicionário de biblioteconomia e arquivologia, o termo “educação de usuários” é definido como: “programas que ajudam a alcançar destreza na utilização do potencial informacional existente no acervo” (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p.142). Essa definição corrobora a ideia de que a educação de usuários na biblioteconomia é um conjunto de ações planejadas com o objetivo de tornar o usuário independente e eficiente na busca da informação.

Segundo (LAUIZA, 2009, p.2), a educação tem foco sociológico, pois deve ser compreendida como fenômeno social, processo e produto cultural:

> Deve-se analisar que a educação, mais que processo, mais que conjunto de influências, e outras, é uma atividade. Como toda atividade tem orientação, portanto, pode ser planejada. É processo, pois está constituída por ações e operações que devem ser executadas no tempo e no espaço concreto. É resultado que expressa ou manifesta uma cultura, como fato sócio-histórico.

Nessa definição, vale ressaltar que a educação pode ou não ser planejada. Ou seja, a aprendizagem de conceitos cotidianos não precisa ser necessariamente planejada, pois esse tipo de conceito flui na vivência do grupo social, porém o ensino de conceitos científicos exige sistematização. (NUNES; SILVEIRA, 2008)

Martins (1990) traça pontos importantes a respeito da educação, envolvendo aspectos históricos, temporais, sociológicos, culturais e de integração:

- Tem caráter histórico
- Visa à formação do homem em sua plenitude
- Integração social
- Poder transformador para benefício da sociedade
- Transmissão da cultura
- Leva o educando à autoconsciência
- Conservadora e ao mesmo tempo inovadora.

O autor, ao afirmar que a educação "é um processo que se preocupa com a formação do homem em sua plenitude", destaca que isso não pode ser interpretado como possibilidade do homem ter formação completa, mas que a educação precisa ser vista como processo que deve ocorrer ao longo da vida.

Ainda sobre a incompletude humana no processo de educação, Freire (1983) argumenta que "a educação tem caráter permanente. Não há seres educados e não educados, estamos todos nos educando. Existem graus de educação, mas estes não são absolutos" (FREIRE, 1983, p. 28). Nessa concepção, o ser humano é visto como algo inacabado, que necessita ser alimentado continuadamente. Essa impossibilidade de completude humana é ainda ressaltada por (FREIRE, 1998, p. 153):

> Minha segurança se funda na convicção de que sei algo e de que ignoro algo, a que se junta à certeza de que posso saber melhor o que já sei e conhecer o que ainda não

> sei. (...) Testemunhar a abertura aos outros, a disponibilidade curiosa à vida, a seus desafios, são saberes necessários à prática educativa. (...) Seria impossível saber-se inacabado e não se abrir ao mundo e aos outros à procura de explicação, de respostas a múltiplas perguntas. (...) O sujeito que se abre ao mundo e aos outros inaugura com seu gesto a relação dialógica em que se confirma como inquietação e curiosidade.

A lei de diretrizes e bases da educação (LDB), documento que regula o sistema de ensino no Brasil, de 1996, refere-se à educação como processo formativo desenvolvido nos diversos ambientes de interação entre humanos, como família, instituições, organizações, dentre outras. Quanto aos princípios e fins da educação nacional, o segundo artigo da LDB enfatiza que a "educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho". (BRASIL, 1996, p. 1).

A LDB traz uma seção que trata dos profissionais da educação, porém não faz referência às bibliotecas e aos bibliotecários. Tal fato mostra que a biblioteca não é vista como elemento preponderante no processo educativo. Verifica-se, assim, que a própria estrutura educacional brasileira não privilegia as bibliotecas. A marginalização das bibliotecas é, portanto, um fator cultural e social.

2.7. A importância da formação de usuários

O uso independente e crítico dos recursos informacionais constitui-se em diferencial na sociedade da informação, visto que indivíduos que possuem habilidades na busca da informação têm mais possibilidades de sucesso do que as demais pessoas. Isso porque o acesso à informação favorece a tomada de decisão que melhor se adéqua as situações cotidianas.

O processo de formação de usuários deve tornar o usuário apto a encontrar informação em qualquer suporte. Existem muitas fontes de informação na internet e nas bibliotecas, em sua maioria, sem custos financeiros para o usuário. Contudo, os indivíduos que não possuem competência informacional, deixam de usar as bibliotecas e as fontes de informação fidedignas na internet por falta de acesso à rede, desconhecimento das ferramentas de busca ou, ainda, por não saberem operar o computador. Por isso, as bibliotecas devem ser espaços de mediação e promotoras da inclusão digital no atual contexto informacional.

As competências para buscar informação podem ser desenvolvidas pelo letramento

informacional. Letramento informacional refere-se à integração de ações relativas a localizar, avaliar, ter acesso e saber usar a informação para gerar novos conhecimentos e embasar a tomada de decisão (GASQUE, 2011).

De acordo com Gasque (2011), o termo letramento informacional origina-se do termo *information literacy* surgido na década de 1970 nos Estados Unidos. Embora existam várias traduções para o termo, no Brasil a mais utilizada é competência informacional, que se refere ao produto do letramento informacional, expressão que a melhor traduz, de acordo com a literatura educacional. O conceito de competência informacional, proposto por Hamalink, é citado no artigo de Campelo (2008) e vincula-se ao conceito de cidadania, pois um cidadão competente informacionalmente é capaz de tomar as melhores decisões, relativas à responsabilidade social e à coletividade. Além disso, o mercado de trabalho urge por profissionais aptos a operar no novo cenário estabelecido após o surgimento das novas tecnologias – computadores e redes –, visto que mais do que operar microcomputadores, é necessário saber usar as informações contidas na internet e nos mais variados suportes informacionais. O profissional que o mercado procura tem que ser capaz de acessar e organizar os recursos de informação, considerando a credibilidade e consistência dos conteúdos de pesquisas.

O documento *Information power* (1998) indica habilidades necessárias ao desenvolvimento da competência informacional durante a vida escolar infantil até o ensino médio (CAMPELLO, 2003). O quadro 1, adaptado do artigo do documento *Information power* (AASL/AECT, 1998) apresenta as competências informacionais a serem desenvolvidas na sociedade contemporânea.

Quadro 1 – Nove normas para a competência informacional

Nove normas para a competência informacional		
Competência informacional	**Aprendizagem independente**	**Responsabilidade social**

1 O aluno que têm competência informacional acessa a informação de forma eficiente e efetiva.	1 O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência.	1 O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e reconhece a importância da informação para a sociedade democrática.
2 O aluno que tem competência informacional avalia a informação de forma crítica e competente.	2 O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e aprecia literatura e outras formas criativas de expressão. da informação.	2 O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem, e para a sociedade tem competência informacional e prática o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação.
3 O aluno que tem competência informacional usa a informação com precisão e com criatividade	3 O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e se esforça para obter excelência na busca da informação e de geração de conhecimento.	3 O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade informacional tem competência informacional e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação.

Fonte : Adaptado do documento *Information power* da (AASL/AECT, 1998)

No contexto da sociedade contemporânea, em que informação se torna elemento fundamental para a geração do conhecimento, as bibliotecas e unidades de informação devem ser espaços de aprendizagem e de aprender a aprender. Assim, Oliveira (2000) aponta para as

consequências da falta de uso das bibliotecas, da falta de leitura e da falta de formação de usuários, argumentando que o indivíduo que não obteve educação para desenvolver as competências informacionais, fatalmente, terá dificuldades para se inserir adequadamente na sociedade atual.

> Um indivíduo que não teve estímulo de leitura, que freqüentou poucas bibliotecas e centros de informação, durante a sua formação acadêmica, possivelmente não utilizará adequadamente os recursos de informação como profissional e é provável que terá dificuldade de acessar os produtos e serviços de um sistema de informação existentes na sua empresa, ou em sua comunidade. (OLIVEIRA, 2000, p. 3-4).

No mesmo artigo, Oliveira (2000) evidencia a autonomia e independência na busca da informação como benefícios resultantes do letramento informacional. Para Oliveira (2000), o usuário competente informacionalmente é capaz de manter-se atualizado e melhor informado:

> reforçam a autonomia de busca e uso da informação, isto fará com que o usuário profissional venha a se destacar em seu meio, ter condições de se manter atualizado e utilizar as bibliotecas, unidades e centros de informação. (OLIVEIRA, 2000, p.7)

Ao reconhecer que as bibliotecas e unidades de informação são espaços ideais para desenvolver as competências informacionais mediante a estruturação de programas de letramento informacional, no próximo tópico aborda-se o papel do bibliotecário e os usuários das bibliotecas universitárias.

2.8. O papel do bibliotecário na formação dos usuários de bibliotecas universitárias

O bibliotecário no âmbito da formação de usuários de bibliotecas universitárias possui dois papéis importantes: o de educador e o de agente social.

a) Bibliotecário como educador

O processo de formação de usuários exige que os bibliotecários atuem como educador, porém não como educador tradicional. A educação oferecida pelo profissional bibliotecário visa tornar os usuários permanentemente autônomos na busca da informação e na interação com sistemas automatizados e bases de dados de forma eficiente. (MARQUETES, 2008)

O bibliotecário não exerce seu papel de educador sozinho, ele precisa do apoio dos professores, da mesma maneira que os professores precisam dos bibliotecários para ajudar a

desenvolver em seus alunos competências e habilidades informacionais. Kuhlthau (1999) ressalta a importância da interação entre professores e bibliotecários, ao afirmar que os professores sozinhos não podem desenvolver a competência informacional em seus alunos. Assim, o bibliotecário desempenha papel chave nesse processo.

b) Bibliotecário como agente social

O processo de educação reflete-se na sociedade, pois o usuário educado informacionalmente pode contribuir com a sociedade por meio de seus conhecimentos e capacidade crítica de lidar com a informação (AASL/AECT, 1998). Portanto, o trabalho do bibliotecário contribui para o desenvolvimento da sociedade. Nesse sentido, Santiago (2010, p. 19) ressalta o papel social do bibliotecário como agente na sociedade da informação:

> Assim, entendemos que cabe aos bibliotecários a responsabilidade de desenvolver atividades no âmbito da educação de usuários, tendo em vista que são considerados elementos essenciais na atuação desses profissionais conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído na atual era da informação.

2.8.1. Características necessárias ao perfil do bibliotecário

Na sociedade da informação, os produtos e serviços das bibliotecas estão passando por profundas transformações. Os bibliotecários precisam desenvolver características e atitudes para poder atuar nesse novo cenário. Segundo Maranhão (1994), o bibliotecário pode atuar como eixo condutor entre tradição e mudança. Nesse contexto, as habilidades interpessoais tomam lugar importante. Assim como Maranhão (1994), Flory (2005) aponta para a necessidade de o bibliotecário desenvolver competências interpessoais como:

Comunicação: voltada para o diálogo e o respeito, busca proporcionar e receber *feedback*, com objetivo de estabelecer comunicação clara e assertiva. A comunicação e a linguagem são partes principais do relacionamento. Se a comunicação ocorrer de maneira inadequada, o usuário poderá jamais voltar à biblioteca ou criar má imagem dela.

Coerência: o bibliotecário dever ter uniformidade no comportamento, com atitudes similares em situações diferentes, além de manter a mesma linha de raciocínio lógica e clara. O Comportamento coerente favorece a comunicação e o relacionamento.

Relacionamento: capacidade de estabelecer relacionamentos produtivos com pessoas em todos os níveis hierárquicos, pautados no respeito. Em situações de conflito saber manter o foco e buscar a melhor solução. O bom relacionamento é fundamental para que o usuário

tenha boa visão da biblioteca e interesse por seus produtos e serviços.

Equilíbrio emocional: postura adequada, controle das emoções de acordo com a conjuntura. Manter o equilíbrio em situações de alto estresse. É postura imprescindível para o bibliotecário que atura na formação de usuários.

Campos (2008), citando Barbalho (2002), identifica um conjunto de competências necessárias aos bibliotecários no âmbito da formação de usuários e em qualquer área de atuação bibliotecária, que abrange:

Competência intelectual: processos cognitivos
Competência prática: saber fazer
Competência interativa: participar, interar-se com as pessoas
Competência social: aprender e ensinar
Competência ética: postura ética e honesta
Competência estética: saber o que vai bem e o que está indo mal.

O desenvolvimento das competências e habilidades contribui para o bibliotecário cumpra os objetivos da biblioteca universitária, que é subsidiar o ensino universitário. Além dos objetivos institucionais, cumpre sua responsabilidade social ao contribuir para o desenvolvimento das pessoas e da sociedade.

2.9. Experiência do usuário

Na formação de usuários, observa-se que um conceito importante para a aprendizagem é a experiência. Por meio dela**,** o usuário constrói significados e interage com o meio, de acordo com o que aprendeu durante a vida.

O conceito de experiência ao longo dos anos foi amplamente explorado por várias disciplinas como a psicologia, a educação e a própria biblioteconomia. Segundo Gasque (2008, p.152) o “conceito de experiência sustenta-se em três noções fundamentais: linguagem, atenção consciente e interação corpo/mente e ambiente”.

De acordo com a autora, a linguagem permite ao ser humano interagir com o mundo exterior e compreender as regras, os princípios normativos e os costumes de seus pares. A atenção consciente, termo trazido da psicologia, refere-se à capacidade de processar determinada quantidade de informação com atenção. Ou seja, “a experiência implica a atenção consciente, isto é, ela não é a lembrança de tudo o que ocorreu, de todas as atividades realizadas ou automatizadas, mas o que decorre da vivência consciente”. (GASQUE, 2008, p.

152). E, por fim, a interação corpo/mente e ambiente compreende a mente como elemento constituinte do mundo físico, contrariamente a ideia dualista cartesiana de que a mente constituir-se-ia na imaterialidade. As experiências e comportamentos têm, desta forma, um correlato neurofisiológico.

> A estrutura cognitiva de um indivíduo reflete a relação de interdependência entre a estrutura mental e as experiências e comportamentos que se processam em um contexto específico, no qual as crenças e práticas biológicas, sociais e culturais condicionam essas experiências. (GASQUE ,2008, apud VARELA; THOMPSON; ROSCH, 2003, p. 152)

A polaridade entre sujeito e mundo externo, própria do contexto dualista, é rompida pela refutação da compreensão da interação como única via no processo de conhecer (GASQUE, 2008). Assim, pode se compreender a experiência como conjunto de conhecimentos adquiridos por meio da vivência, experimentação e prática, sustentado pelos pilares da linguagem, atenção consciente e interação.

2.9.1. Importância da experiência na formação de usuários

A experiência desempenha papel importante no processo de ensino-aprendizagem. Vykosty (2003) afirma que a partir das experiências o indivíduo é capaz de fazer relações entre o que já sabe e novos conhecimentos. A experiência é algo marcante na vida das pessoas, pois baseado nas experiências são criados conceitos sobre as coisas.

Gasque (2008) ressalta a forte relação entre experiência e aprendizagem, no sentido de que as pessoas buscam em suas experiências soluções para problemas no presente. Porém, as experiências não são estáticas e imutáveis, por exemplo, se o usuário tem pouca experiência na busca da informação ou teve experiências ruins no âmbito das bibliotecas, é possível ressignificar as experiências por meio de novas estratégias de aprendizagem.

O grande educador Paulo Freire sofreu influência das idéias de Dewey em suas obras, acreditando no poder da experiência no processo de aprendizagem como elemento indispensável na construção da autonomia. Na obra “A pedagogia da autonomia”, Freire (1996, p. 107), afirma que:

> O que é preciso, fundamentalmente mesmo, é que o filho assuma eticamente, responsavelmente, sua decisão, fundante de sua autonomia. Ninguém é autônomo primeiro para depois decidir. A autonomia vai se construindo na experiência de

> várias, inúmeras decisões, que vão sendo tomadas (...). A autonomia, enquanto amadurecimento do ser para si é processo, é vir a ser. Não ocorre em data marcada. É nesse sentido que uma pedagogia da autonomia tem de estar centrada em experiências estimuladoras da decisão e da responsabilidade, vale dizer, em experiências respeitosas da liberdade.

Assim, considerar a experiência dos usuários no processo de formação deles é importante para a promoção da autonomia e a independência do aluno. Freire (1996) acredita na autonomia e na liberdade do educando sem perda da disciplina.

Silva (2009) discorre sobre a experiência autônoma, baseada em Freire, e reafirma a importância da responsabilidade no processo decisório, corroborando a tese de que liberdade depende de um nível de preparo para tanto.

> A experiência autônoma fundada na liberdade é algo que se constitui desde no exercício de pequenas decisões cotidianas tomadas com responsabilidade. Assim, liberdade, para Freire, deve estar em sintonia com a responsabilidade, tanto quanto o sentido de autoridade deve ser sinônimo de limite necessário – e não de excesso ou autoritarismo. A liberdade não é, portanto, ausência de autoridade ou de limites impostos pelo outro ou por um elemento externo ao Eu. A própria existência e experiência com a alteridade impõem que existam convenções, regras para o convívio social, para que a relação social funcione, e Freire reconhece a necessidade dos limites e das regras. (SILVA, 2009, p.12)

É importante frisar que disciplina é diferente de autoritarismo. Erroneamente, parece que o conceito de disciplina foi compreendido pelo inconsciente popular como algo ruim e penoso. Ao contrário disso, por meio da disciplina e da ordem é possível avançar no processo de aprendizagem.

Freire (1996) acredita que o educador deve respeitar os conhecimentos prévios do aluno, os costumes históricos e culturais, as crenças comuns e ingênuas, além de ajudar o aluno a transformá-los em saberes críticos, desenvolvendo a curiosidade pelo aprender.

Portanto, é dever do bibliotecário respeitar e conhecer os anseios dos usuários para que o programa de formação de usuários atenda a necessidade daquele público. Segundo (DEWEY, 1959, p.75) é importante conhecer “as experiências passadas dos estudantes, suas esperanças, desejos, principais interesses... Para que possa orientá-los no sentido de

desenvolver ‘hábitos de reflexão’.

2.9.2. Bibliotecas universitárias e formação de usuários

Essa seção trata da formação de usuários em bibliotecas universitárias, apresentando conceitos relevantes sobre estudo de usuários. Apresenta também estudo de caso realizado na biblioteca de enfermagem da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) por Medeiros e Pereira (2008).

2.9.3. Bibliotecas universitárias

A biblioteca universitária tem papel importante na formação acadêmica dos estudantes. Segundo Henn (2010), biblioteca universitária proporciona suporte às instituições de ensino superior, a fim de atingir os objetivos institucionais, considerando o tripé: ensino, pesquisa e extensão. Para subsidiar ensino, pesquisa e extensão, as bibliotecas universitárias possuem produtos e serviços.

É importante que a bibliotecários considerem que existem usuários em bibliotecas universitárias que não tem experiência no uso de biblioteca, e desconhecem a dinâmica da busca da informação. Nesse sentido, a formação de usuários em bibliotecas universitárias se torna imprescindível.

2.9.4. Papel institucional da biblioteca universitária

Tarapanoff (1981) ressalta que o papel institucional da biblioteca universitária é auxiliar a universidade ao alcançar seus objetivos. Os serviços e produtos devem contribuir para o cumprimento do objetivo institucional. A autora afirma que cabe à biblioteca universitária:

- Preocupar-se com as funções e atividades da universidade a qual pertence: procurar envolver a biblioteca nas atividades da universidade, subsidiar ações, propor apoio e parceiras, integrando-se com a universidade.
- Planejar os serviços, relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade: a biblioteca universitária existe para dar apoio e subsídios a essa áreas, por isso a necessidade da parceria universidade-biblioteca.
- Reestruturar as atividades com as da universidade: coadunar atividades da biblioteca com atividades da universidade, buscando a intersecção entre elas, reforçando laços e

parcerias.

- Restabelecer os seus objetivos de acordo com a política geral da instituição: normalização dos objetivos, clareza, e coerência em relação aos objetivos.

Campelo (2008, *apud* AASS, 1998) afirma que "o foco da biblioteca tem de se descolar dos recursos para o aluno, a fim de criar a comunidade de aprendizagem"

2.9.5. Biblioteca universitária como espaço de inclusão digital

As bibliotecas universitárias também devem ser centros de inclusão digital na universidade como defendem Daniel e Amaral (2006, p.4), uma vez que nem todos os alunos dispõem de internet e computadores em casa. A biblioteca universitária deve atentar para inclusão digital em seu plano de formação de usuários.

> As bibliotecas universitárias são equipamentos sociais de uso coletivo. Num país onde o acesso à Internet ainda é caro para o cidadão individualmente, é papel da biblioteca universitária tornar a Internet uma tecnologia de uso coletivo, multiplicador e potencializados Isto requer criatividade por parte dos bibliotecários no uso dos serviços disponíveis, na sua combinação com os serviços bibliotecários tradicionais e na criação de novos serviços informacionais. (DANIEL;AMARAL, 2006, p.4)

A disponibilização de computadores, internet e recursos humanos para treinar os usuários, são fundamentais, pois amplia o acervo da biblioteca por meio das bases de dados, repositórios institucionais e revistas científicas eletrônicas. A internet é ferramenta imprescindível para as bibliotecas da sociedade da informação.

2.9.6. Estudo de caso da biblioteca de enfermagem da UFMA de Medeiros e Pereira (2008)

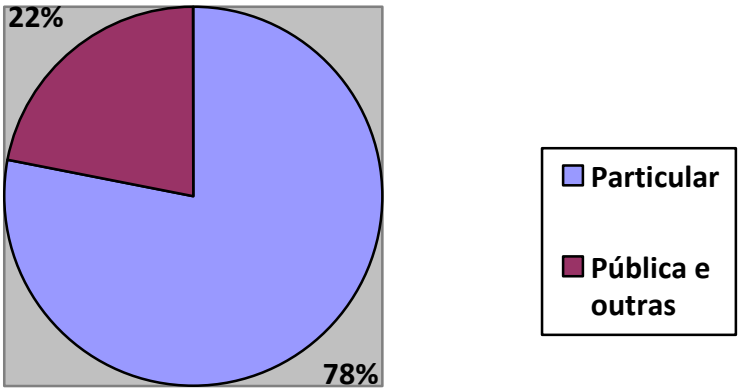
Entre os anos de 2006 e 2007, foi realizado estudo de usuários por Mendes e Pereira (2008) na biblioteca de enfermagem da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), com o objetivo de formar os usuários. Para tanto, aplicaram-se 78 questionários nos usuários, por meio de uma amostra não aleatória por conveniência.

Os dados revelam que os usuários tiveram pouca experiência em bibliotecas na educação básica, e possuíam muitas dificuldades na busca da informação, além de dificuldades relativas à seleção da informação.

Embora 97,83% dos alunos estudassem em escolas com bibliotecas, apresentavam grandes problemas na busca da informação, certamente porque não foram treinados anteriormente para desenvolver a competência informacional e as bibliotecas não possuíam programas estruturados de formação de usuários.

O problema da falta de bibliotecas bem estruturadas não pertence só às escolas públicas, haja vista que tanto nas escolas públicas e particulares, eram poucas as quais dispunham de bibliotecário em tempo integral. Abaixo a distribuição dos alunos segundo a natureza das escolas de origem.

Gráfico 1 - Origem dos usuários da Biblioteca de enfermagem da UFMA



Fonte: Medeiros e Pereira (2008)

A partir dos dados obtidos as autoras afirmam que: “assim, fica para a universidade a responsabilidade de ensinar os primeiros passos no uso de uma biblioteca, e tornar seus alunos auto-suficientes no seu uso, bem como de seus recursos informacionais.” (MEDEIROS; PEREIRA. 2008, p.7). Esse ponto corrobora a tese de que um programa de formação de usuários deve levar em conta a experiência do aluno.

Na pesquisa, perguntou-se aos usuários qual importância eles conferiam à biblioteca. Eles responderam que a biblioteca é muito importante no processo de ensino, fato corroborado pela frequência de alunos na biblioteca. Porém, tal resultado pode ser questionado ao se observar o grau de desordenamento do acervo, o que pode apontar para a

falta de experiência dos usuários. O grau desordenamento é a apontado por Mendes e Pereira (2008) como um dos sintomas que revelam a necessidade de um programa de educação de usuários. Além disse, outros problemas decorrentes da falta de formação são:

- Acervo desordenado nas prateleiras: os usuários não sabem o destino do que o destino do livro pesquisado deve ser o balcão ou na mesa de estudo.
- Livros degradados pelos próprios usuários: a má-utilização abrange desde a forma inadequada de pegar o livro na estante, até molhar e manipular o livro portando alimentos ou bebidas.
- Não encontrar a informação: falta de habilidade na busca da informação, falta de conhecimento da classificação dos livros nas estantes, falta de conhecimentos dos recursos disponíveis na internet e meios para acessá-los.
- Furtos: falta de consciência e cidadania.

A opção em relatar o estudo de caso realizado por Medeiros e Pereira (2008) deve-se ao fato dele apresentar aspectos importantes para a pesquisa. Ou seja, o estudo considera a experiência como variável relevante nos estudos de usuários, como corroborado nessa pesquisa. No próximo capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada para analisar as experiências dos usuários da BCE em programa de formação de usuários.

3. METODOLOGIA

O capítulo 3 aborda a metodologia utilizada no presente estudo, cujo objetivo geral é analisar as experiências dos usuários da BCE em programa de formação de usuários. Compreende-se como metodologia, segundo Maia (2011), o conjunto de métodos e técnicas aplicados para um determinado fim. Refere-se ao caminho percorrido ou a maneira utilizada para atingir o objetivo.

A metodologia utilizada no presente estudo é de natureza quanti-qualitiativa. Para tanto, selecionou-se amostra de 30 estudantes da Universidade de Brasília que freqüentam a Biblioteca Central e mais 4 bibliotecários que trabalham no referido local. O instrumento de coleta de dados dos estudantes foi questionário, e para a Coleta de dados dos bibliotecários utilizou-se a entrevista semi-estruturada. Pesquisas quanti-qualitativa são aquelas que abordam aspectos numéricos (quantidade) e também considera aspectos qualitativos como perfil e características dos fenômeno estudados.

A pesquisa também tem caráter exploratório, visto que existem poucos trabalhos que tratam do tema. Além da análise bibliográfica, fez-se necessário levantamento específico das experiências dos usuários da BCE, bem como levantamento realizado com os bibliotecários da instituição a respeito da formação de usuários da biblioteca central da UnB.

Inicialmente, foi realizada a análise da literatura pertinente, que norteia o trabalho de levantamento. A literatura mostra conceitos importantes, que permitem a elaboração da pesquisa e dos levantamentos. Além de embasar os resultados do levantamento.

3.1. Ambiente de pesquisa

O ambiente de pesquisa é a Biblioteca central da Universidade de Brasília - BCE. A biblioteca foi inaugurada em março de 1962, no sexto andar de um prédio na esplanada dos ministérios. A biblioteca nasceu com o objetivo centralizador, opondo-se ao modelo de bibliotecas múltiplas espalhados pela universidade, que acabam por multiplicar custos, acervo e pessoal.

A Biblioteca Central da UnB hospedou-se em outros prédios como na faculdade de educação e no SG-12. Porém, durante a ditadura, a biblioteca foi considerada centro de subversão e foi interditada por muito tempo, mesmo após a liberação do campus.

Em 1973, ocorre a mudança definitiva para o prédio da BCE, e desde então a biblioteca consolida-se como instituição da universidade.

A BCE atende estudantes de graduação, de pós-graduação, funcionários, professores e comunidade local, chegando à marca de 721.619 empréstimos realizados no ano de 2009. (a

biblioteca não disponibilizou dados de 2011 para essa pesquisa) Como toda biblioteca universitária atende vários tipos de usuários e possui acervo que contempla as várias áreas do conhecimento.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília foi escolhida como *locus* de pesquisa por ser reconhecida pelo senso comum e por profissionais como biblioteca universitária de referência entre as universidades do Distrito Federal.

3.1.1. Missão da biblioteca

A missão da biblioteca, disponível na página *web* na internet, é "Promover e garantir para a comunidade universitária o acesso à informação e o compartilhamento no âmbito dos Sistemas de Bibliotecas da UnB contemplando o ensino, a pesquisa e a extensão". (BCE, 2011).

3.2. Universo e amostra de pesquisa

O universo de pesquisa compreende os estudantes de graduação que utilizam a biblioteca central da UnB. O plano amostral define amostra não-aleatória simples por conveniência, ou seja, os usuários foram escolhidos por estarem na biblioteca no momento da aplicação do questionário. No momento do levantamento de dados, ocorrido de 12 a 16 de setembro de 2011, convidaram-se trinta usuários que se encontravam na biblioteca para responderem o questionário apresentado.

Coletaram-se dados com quatro bibliotecários, cuja amostra caracteriza-se por ser não-aleatória por conveniência. Foram escolhidos quatro bibliotecários atuantes nas áreas de contato direto com os usuários, e/ou que fazem parte da equipe de formação de usuários. A amostra de bibliotecário é distribuída da seguinte maneira:

- Dois bibliotecários do serviço de referência.
- Um bibliotecário do atendimento de usuários.
- Um bibliotecário de referência com muita experiência em formação de usuários.

3.3. Instrumentos de coleta de dados

Considerando a análise bibliográfica e o plano de pesquisa para cumprir os objetivos da pesquisa foram definidos dois instrumentos de coletas de dados:

1) **Questionário:** composto por 11 perguntas, visando obter informação a respeito das experiências dos usuários na busca da informação nas bibliotecas e na internet, bem como a frequência na biblioteca central, dentre outras informações relevantes. Esse instrumento foi escolhido por possibilitar o anonimato por parte dos respondentes.

2) **Entrevista semi-estruturada:** composta por 6 perguntas sobre os programas de formação de usuários existentes na biblioteca, comportamento informacional dos usuários e experiência dos usuários no programa de formação. Esse instrumento possui a vantagem de obter informações mais completa sobre o tema.

3.4. Variáveis

As variáveis estudadas na pesquisa são os dados obtidos nos formulários e nas entrevistas especificamente:

1) Experiência dos usuários na busca da informação: na Biblioteca Central da UnB, na internet.
2) Experiência dos usuários nas bibliotecas do ensino fundamental e médio.
3) Experiência em programas de formação de usuários: participação ou não nos programas de formação de usuários antes e durante a faculdade.
4) Particularidades dos programas de formação de usuários: funcionamento, impactos e resultados.

Após a coleta de dados, procedeu-se a tabulação e análise dos dados explicitados no capítulo 4.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os instrumentos de coleta de dados escolhidos para a pesquisa foram o questionário e a entrevista semi-estruturada. Os dados foram coletados no período de 12 a 16 de setembro de 2011. Após a coleta, os dados foram tabulados manualmente e organizados em quadros e gráficos, seguidos de comentários.

No quadro 2, apresenta-se a relação entre objetivos, e as questões propostas para coleta de dados nos instrumentos e os dados obtidos.

Quadro 2 – Relação entre objetivos, instrumento de coleta de dados e dados obtidos

Objetivo	Instrumento de coleta de dados	Número da questão	Dados obtidos
Verificar a experiência dos usuários em bibliotecas e na busca da informação e no uso de bibliotecas	Questionário	1 a 11	Avaliação das experiências dos usuários
Verificar as dificuldades na busca da informação dos usuários da BCE.	Questionário	1 a 11	Dificuldades relativas a busca e seleção da informação
Fatores que dificultam a implementação e manutenção de um programa de formação de usuários		2	Dificuldades de manter um programa de treinamento

Identificar meios para alcançar mais usuários pra os programas de formação da BCE	Entrevista	6	Meios de alcançar novos usuários
Verificar o grau de importância que os bibliotecários atribuem a experiência no processo de aprendizagem	Entrevista	3	Importância da experiência no processo de aprendizagem

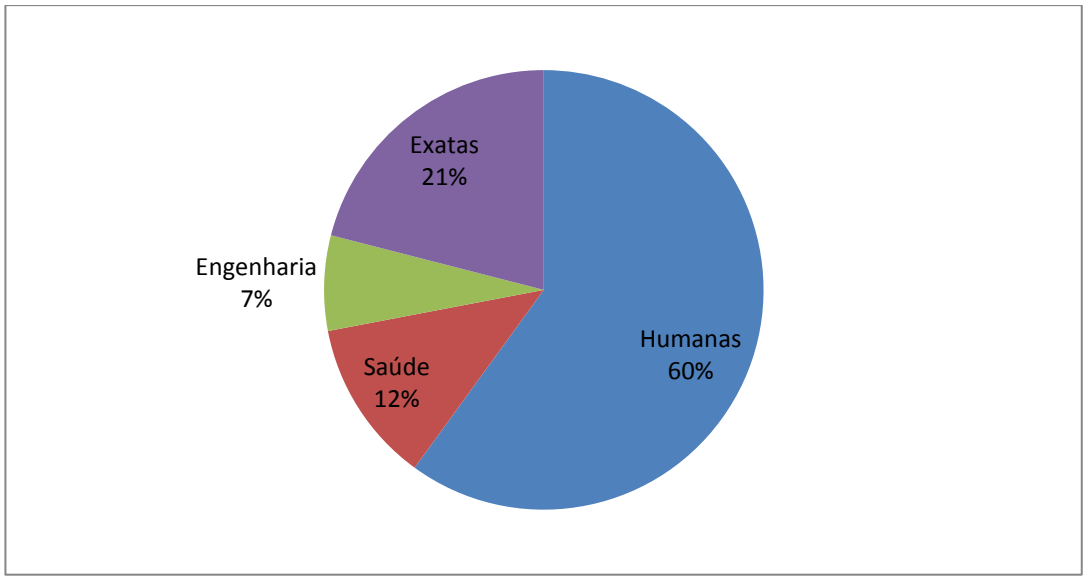
Fonte: elaboração própria

4.1. Identificação da amostra: características dos usuários da BCE

A amostra foi escolhida aleatoriamente por conveniência, sendo composta por 30 usuários que estavam na biblioteca no dia 03/10/2011. A apuração dos dados revela que 61% dos usuários vieram de escolas particulares, e 39% vieram de escolas públicas.

Quanto aos cursos, a maioria dos usuários é da área de humanas, o que pode ser explicado pelo número maior de cursos na universidade. A distribuição em categorias mostra a porcentagem de usuários por áreas.

Gráfico 2 – Distribuição da amostra por áreas do conhecimento



Fonte: elaboração própria

Os cursos de engenharia foram considerados como categoria, por possuírem características bastante peculiares como interface com a área de exatas e de humanas.

Em relação à distribuição etária dos usuários entrevistados está concentrada na faixa de 19 a 21 anos. O quadro 3 mostra a distribuição das frequências relativas à idade dos entrevistados.

Quadro 3 - Distribuição de idades dos participantes da pesquisa

Distribuição das idades	Número de usuários
16 a 18 anos	9
19 a 21 anos	16
22 a 24 anos	2
23 a 25 anos	2
Mais de 25 anos	1

Fonte: elaboração própria

4.2. Experiência dos usuários em bibliotecas do ensino fundamental e médio

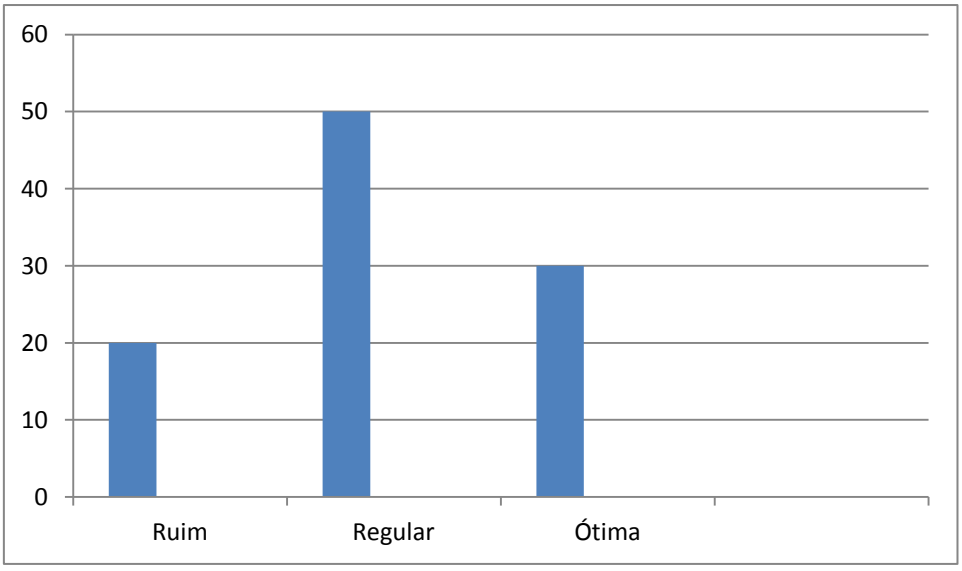
Os usuários em sua maioria avaliaram como “regular” as experiências em bibliotecas na educação básica. Alguns trazem más lembranças das bibliotecas. Os usuários elencaram alguns motivos que tornaram suas experiências pouco produtivas:

1) Precariedade das instalações da biblioteca.
2) Falta de incentivo à leitura e à pesquisa.
3) Acervo inadequado.
4) Barulho dentro da biblioteca.
5) Desorganização da biblioteca e do acervo.
6) Biblioteca pequena para acolher os estudantes.

A falta de bibliotecas bem estruturadas não é problema que atinge apenas as bibliotecas de escolas públicas. Os dados revelam problemas nas bibliotecas de escolas particulares também. Isso corrobora a tese de que a marginalização das bibliotecas no Brasil é fator cultural e atinge as escolas de toda natureza.

O gráfico 3 mostra avaliação das experiências dos usuários em bibliotecas escolares. Dos respondentes, 10% dos usuários relatam a inexistência de bibliotecas em suas escolas, fato preocupante, pelo prejuízo da falta de formação em competência informacional.

Gráfico 3 – Avaliação das experiências dos usuários em bibliotecas escolares



Fonte: elaboração própria

A falta de proposta da escola para o incentivo à leitura e às pesquisas também foi

apontada pelos usuários como um problema, em que 55% dos usuários afirmaram não haver em suas escolas programas institucionais de incentivo à leitura.

No ensino fundamental, mais de 50 % dos usuários frequentaram a biblioteca para atividades de leitura e pesquisa acompanhadas do professor. Infere-se que a companhia do professor na biblioteca deve-se a própria dinâmica do ensino fundamental que busca desenvolver habilidades de leitura e escrita. A presença do professor na biblioteca incentiva e ajuda a manter os estudantes comportados. O quadro 4 mostra os dados sobre algumas questões de pesquisa e leitura no ensino fundamental.

Quadro 4 - Aspectos das bibliotecas do ensino fundamental

Questão	Sim	Não
Os professores levavam sua turma para pesquisa?	55,00%	45,00%
Os professores levavam sua turma para leitura?	57,00%	43,00%
A biblioteca escolar era um ambiente bem estruturado com acervo adequado?	48,00%	52,00%
Existia proposta da escola para a promoção de pesquisas e leitura na biblioteca?	48,00%	52,00%

Fonte: elaboração própria

No ensino médio, os professores não levavam os estudantes à biblioteca. Não há relatos sobre a proposta da escola para o incentivo à leitura e à pesquisa. A hipótese para explicar os resultados relaciona-se com o fato de haver maior preocupação em “transmitir” os conteúdos curriculares no ensino médio. Isso porque os estudantes estão se preparando para o vestibular. Professores podem crer que as atividades que ocorrem nas bibliotecas são perda de tempo. Outra questão é que muitas vezes as bibliotecas não possuem bibliotecários ou boas estruturas, fato que impacta o uso das bibliotecas pelos professores e estudantes. O quadro 5 apresenta os dados dos usuários sobre incentivo à leitura, adequação das estruturas das bibliotecas no ensino médio.

Quadro 5 – Aspectos das bibliotecas do ensino médio

Pergunta	Sim	Não
Os professores levavam sua turma para pesquisa?	35,00%	65,00%
Os professores levavam sua turma para leitura?	33,00%	67,00%
A biblioteca escolar era um ambiente bem estruturado com acervo adequado?	35,00%	65,00%
Existia proposta da escola para a promoção de pesquisas e leitura na biblioteca?	38,00%	62,00%

Fonte: elaboração própria

Os dados mostram que os usuários da BCE frequentaram bibliotecas escolares, porém em sua maioria eram bibliotecas sem estrutura e profissionais especializados. Portanto, as atividades de formação para a competência informacional não foram realizadas, o que pode causar dificuldades na busca da informação e no uso da biblioteca.

4.3. Dificuldades na busca da informação

As questões sobre dificuldades relativas à busca da informação foram divididas em dois grupos: dificuldades relativas ao acesso à informação, (localização do livro na estante e da informação desejada em qualquer suporte.) e dificuldades relativas à seleção e à avaliação da informação, isto é a capacidade de selecionar a informação desejada, além de saber avaliar a fidedignidade da fonte e do autor:

4.4. Dificuldades relativas ao acesso à informação

Foi identificado que os usuários da BCE possuem dificuldades em relação à localização dos livros nas estantes. No quadro 6, estão agrupadas as perguntas relativas à localização dos livros.

Quadro 6 - Dificuldades de acesso à informação

Pergunta	Sim	Não
Consegue descrever o sistema de classificação usado nas bibliotecas que frequentou?	35,00%	65,00%
Sabe o que é número de chamada e o local para identificá-lo na obra?	80,00%	20,00%

Fonte: elaboração própria

Embora a maioria dos estudantes responderam conhecer o número de chamada e a localização, não sabem descrever o sistema de classificação das bibliotecas que utilizaram na educação básica. Isso demonstra desconhecimento da lógica dos sistemas de classificação das bibliotecas e reflete o pouco uso delas na educação básica. A compreensão dos sistemas de classificação, em especial a CDU, está entre as dificuldades mais apontadas por parte dos usuários. Os usuários sugeriram que a BCE promovesse treinamento sobre a organização da CDU (gráfico 6), questão abordada mais adiante.

4.5. Dificuldades em relação à seleção da informação

Em relação à seleção da informação, os dados revelam que os usuários, de maneira geral, não aprenderam a selecionar informação de qualidade e reconhecerem a autoria.

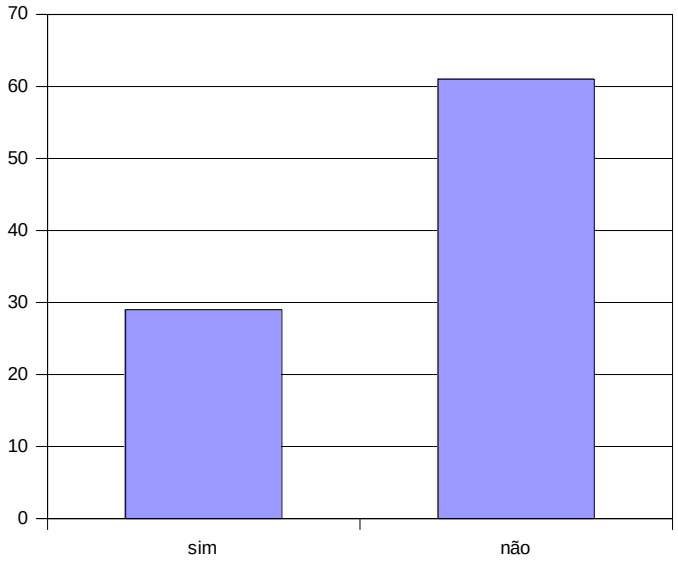
Esse dado corrobora a tese de Medeiros e Pereira (2008), ao afirmarem caber à biblioteca universitária o dever de ensinar os primeiros passos sobre a busca da informação, visto que muitos usuários não participaram de processos de formação.

Dos respondentes, 90 % dos usuários da BCE afirmam ter frequentado bibliotecas na formação básica, porém eles não desenvolveram as competências informacionais necessárias ao bom desempenho. Daí infere-se que uma biblioteca bem estruturada e com profissionais qualificados constitui-se o primeiro passo para acessar a informação, mas para transformá-la em conhecimento significativo é necessário haver atividades planejadas de pesquisas e incentivo à leitura em co-responsabilidade com os docentes.

Questionou-se aos usuários se eles sabiam analisar a qualidade da informação, e 61%

dos participantes afirmaram não saber analisar a qualidade da informação considerando o reconhecimento do autor, linhas de pesquisa e origem da informação. Os dados coletados podem ser visualizados no gráfico 4.

Gráfico 4 - Avaliação da qualidade de informação



Fonte: elaboração própria

4.6. O acesso à informação e às bases de dados

Ao serem questionados sobre o acesso à informação e bases de dados, os resultados mostram que a maioria dos estudantes não utiliza ou não conhece as bases de dados especializadas em suas respectivas áreas. Apenas 20 % dos usuários entrevistados utilizam esses serviços, e dentre eles, mais da metade era do curso de biblioteconomia.

O fato da maioria dos usuários entrevistados que utiliza bases de dados ser do curso de biblioteconomia, pode ser explicado pelo fato de que no próprio curso existe disciplinas que tratam das fontes de informação, bases de dados nacionais e internacionais. Os estudantes de biblioteconomia têm mais contato com esse tipo de informação.

Uma parte dos entrevistados que utiliza base de dados para pesquisa é da área de saúde. Tradicionalmente os cursos na área de saúde utilizam mais as bases de dados, pois são

sugeridas por seus próprios professores, o que é uma vantagem para os estudantes.

As bases de dados mais acessadas pelos estudantes que participaram da pesquisa são:

1) Brapci
2) Scielo
3) Repositório institucional
4) BVS
5) Capes
6) Domínio público

O uso das bases de dados de periódicos científicos constitui vantagem para os estudantes, por serem compostas de informações atualizadas e, em alguns casos, gratuita. Incorporar o uso das bases de dados na rotina de estudos dos estudantes da graduação é um desafio, por exigir mudança de paradigma, em especial na concepção de ensino-aprendizagem e formação dos professores.

4.7. Participação em programas de treinamento na BCE

Quanto à participação nos treinamentos, o resultado mostra que a maioria dos usuários entrevistados afirmam não terem participado de treinamentos da BCE ou terem conhecimento da existência desses programas.

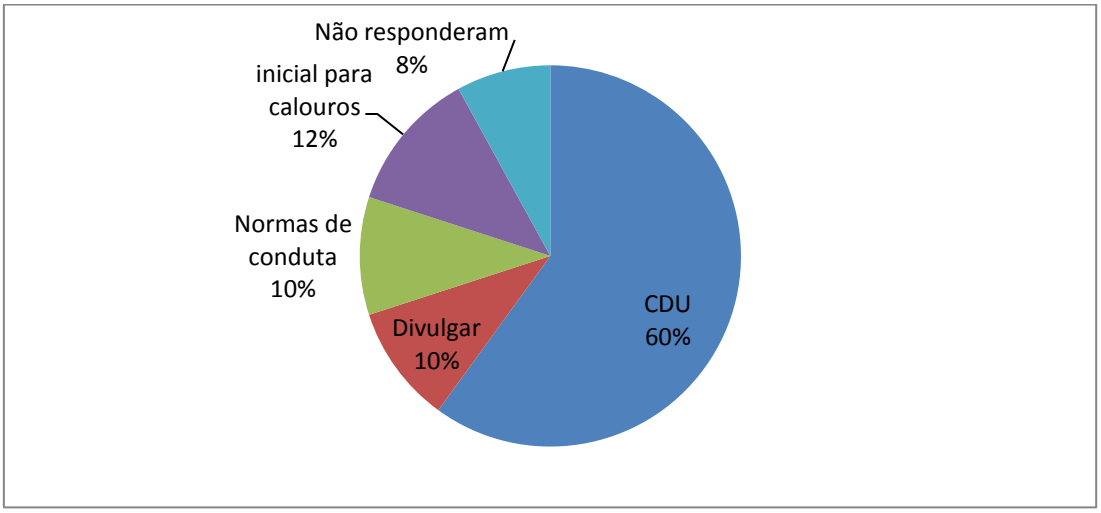
Dos respondentes, a maioria dos usuários participantes do treinamento é do curso de biblioteconomia. Esses alunos fizeram treinamento para usar o portal de periódicos da CAPES. Parece que somente os estudantes de biblioteconomia têm conhecimento da existência dos treinamentos por estudarem no prédio da biblioteca, e pelo fato de os professores avisarem os estudantes sobre os cursos. A informação parece restrita e não alcança os demais estudantes que necessitam participar dos treinamentos. Dessa forma, torna-se necessário repensar o programa e as estratégias de divulgação no campus.

Dos usuários entrevistados, apenas um aluno do curso de engenharia elétrica fez curso *online* sobre a CDU, após ser informado por um funcionário da biblioteca central. O fato parece comprovar que o engajamento dos funcionários da biblioteca pode ser um diferencial para aumentar o número de participantes no curso.

Solicitou-se aos usuários sugestões de treinamentos pertinentes e que contribuam para a sua formação. Mais uma vez, os dados revelam a dificuldade dos usuários em relação ao uso do sistema de classificação da biblioteca, pois 60 % dos estudantes sugeriam curso sobre

CDU. O gráfico 5 apresenta as sugestões de treinamento dos usuários.

Gráfico 5 – Sugestão dos usuários para treinamentos na BCE



Fonte: elaboração própria

Dos respondentes, 10 % dos usuários sugeriram a divulgação mais ampla dos treinamentos existentes. Outras solicitações referem-se aos treinamentos sobre a CDU e para os calouros. Ambos existem como parte da programação da BCE, porem os dados sugerem a divulgação dos treinamentos precisa ser intensificada e ampliada. Os usuários necessitam e tem vontade de fazer o treinamento, porém essa informação não chega até os mesmos.

4.8. Análise das entrevistas

Essa seção traz a análise das entrevistas dos bibliotecários, bem como comentários e sugestão de melhorias para o programa de formação de usuários.

4.9. Caracterização da amostra

A amostra aleatória simples por conveniência foi escolhida para selecionar bibliotecários que trabalham diretamente com os usuários e que possuem experiências na formação de usuários. Os resultados mostram que 1 bibliotecário tem muitos anos de casa e 3 bibliotecários são relativamente novatos. O quadro 7 apresenta tempo de casa na BCE e setor de trabalho dos bibliotecários entrevistados.

Quadro 7 – Distribuição da amostra de bibliotecários por tempo de serviço e área de atuação na BCE

	Tempo de serviço	Área de atuação
Bibliotecário 1	30 anos	Referência/formação de usuários
Bibliotecário 2	2 anos e 7 meses	Referência/ orientação ao usuário
Bibliotecário 3	1 ano e meio	Referência/orientação ao usuário
Bibliotecário 4	2 anos e meio	Atendimento ao usuário

Fonte: elaboração própria

4.10. Dificuldade para implementar programas de formação de usuários.

De acordo com os entrevistados, as principais dificuldades relativas à criação e à manutenção de programas de treinamento de usuários são a falta de integração entre biblioteca e professores, manutenção de programas sistemáticos e contínuos e a falta de experiência dos usuários. Em se tratando do último item, cabe esclarecer que as experiências prévias oriundas da educação básica podem se constituir em âncoras para os novos aprendizados.

A falta de integração entre professor e biblioteca é um problema cultural existente em todas as fases do ensino no Brasil. Mesmo os professores que conhecem as bases de dados científicas e outros recursos informacionais mais refinados, não levam os estudantes à biblioteca para pesquisas e treinamento nessas bases. Integrar professores e biblioteca é um desafio, que deveria envolver a universidade. A biblioteca serve para apoiar a prática educacional desenvolvida em sala. A Integração traz benefícios aos envolvidos, visto que os estudantes podem se tornar competentes na busca e uso da informação, o que provavelmente melhora o desempenho deles na aprendizagem, por sua vez, a biblioteca pode ter maior reconhecido na comunidade. Contudo, a integração exige mudança de paradigma no que concerne aos aspectos da concepção de ensino-aprendizagem.

A segunda dificuldade mencionada pelos bibliotecários relaciona-se à manutenção de

programas sistemáticos e contínuos. Fatores como a rotina do departamento e das dificuldades inerentes ao planejamento, execução e avaliação, bem como o envolvimento dos usuários nos programas ocorrem simultaneamente com outras atividades da biblioteca. Nem sempre o orçamento e o número de bibliotecários são suficientes para atender a demanda.

A falta de experiência dos usuários foi a terceira dificuldade relatada pelos respondentes O descuido com o livro, a falta de respeito com os profissionais da biblioteca, a visão da biblioteca como depósito de livros dificultam o desenvolvimento de programas de formação de usuários.

Considerando as respostas obtidas, observa-se que a integração entre a própria equipe de profissionais da biblioteca constitui-se em desafio, visto que a equipe deve ter o mesmo objetivo e trabalhar junta para alcançá-lo. A equipe deve ter consciência das mudanças constantes das necessidades dos usuários, além disso, devem compreender sobre a necessidade de se atualizarem periodicamente para não ficarem obsoletos em relação à realidade da biblioteconomia e do mundo.

Foi apontado na entrevista que os recursos humanos para trabalhar nos programas de formação de usuários são escassos e que, em muitos casos, existem bibliotecários resistentes em trabalhar diretamente com a educação de usuários, por não se identificarem com a atividade ou não estarem preparados para isso. A contratação de pessoas especializadas para promover os treinamentos torna-se inviável pelo alto custo, então a maioria das bibliotecas faz programas de formação de usuários com os próprios funcionários e recursos disponíveis no momento.

4.11. A importância da experiência na aprendizagem

A maioria dos bibliotecários afirma que a experiência é fator importante na aprendizagem. Os maiores problemas enfrentados pelos bibliotecários na orientação dos usuários é a pouca experiência deles com as bibliotecas no ensino fundamental e médio. Assim, cabe ao bibliotecário da BCE ensinar os primeiros passos.

A experiência anterior pode ajudar o estudante a se desenvolver melhor na universidade. Os usuários deveriam ter as competências básicas desenvolvidas na educação básica, por exemplo, compreensão de como se faz pesquisas, das fontes a serem utilizadas, das normas básicas de estruturação das pesquisas, dentre outras. Assim, a biblioteca poderia propiciar o aprofundamento das competências dos usuários na graduação, apresentando-os novas fontes de informação condizentes com o nível acadêmico, estratégias detalhadas de busca de informação, etc.

Os usuários frequentadores assíduos de bibliotecas são facilmente notados por se mostrarem mais independentes e saberem encontrar a informação, respeitando o espaço de estudo e o acervo. As bibliotecas possuem características semelhantes, a vivência em bibliotecas escolares estruturadas ajuda o usuário a se desenvolver informacionalmente.

Por outro lado, um dos bibliotecários de referência entrevistado acredita que a experiência em bibliotecas não é totalmente imprescindível. Argumenta que a biblioteca universitária tem uma dinâmica diferente das escolares e públicas.

É possível tornar um usuário inexperiente em um usuário competente informacionalmente, pois a BCE dispõe de inúmeros treinamentos. Contudo, isso requer mudança de visão em relação à biblioteca. Os usuários precisam vê-la como um ambiente vivo, de aprendizagem contínua e que pode contribuir para o sucesso e bom desempenho deles.

4.12. Ressignificação dos conceitos trazidos pelos usuários

Os bibliotecários entrevistados partilham da mesma ideia de Freire (1996) ao afirmar que não podemos desconsiderar os conceitos trazidos pelos usuários. Não se pode menosprezar o que o usuário acredita, e sim ressignificar as experiências dos usuários. Se eles desconhecem as rotinas da biblioteca, o funcionamento do acervo, deve-se ensiná-los de maneira clara, fazendo analogias com o que ele já conhece, por exemplo: analogia entre o número de chamada e o endereço de uma casa.

Contextualizar os conteúdos de aprendizagem para os usuários também é uma maneira de ressignificação. Os profissionais podem mostrar a ele a finalidade da biblioteca universitária e os recursos, e também mostrar as peculiaridades da biblioteca universitária em relação às outras, fazendo com que percebam a diferença entre elas para usufruí-las de forma plena.

Os treinamentos são peças-chave na reconstrução de significados. Por meio da educação específica, sistemática e adequada a cada público-alvo, é possível suprir as deficiências trazidas do ensino básico, e tornar o usuário apto a encontrar e analisar a informação. Os benefícios dos programas de formação de usuários são muitos, pois a competência informacional é atualmente cada vez mais exigida pelo mercado de trabalho, como afirma AASL/AECT (1998).

4.13. A parte principal do programa de formação de usuários

Os bibliotecários devem criar meios para abordar as pessoas. Por isso, as competências

interpessoais do bibliotecário na tarefa de educar são fundamentais para explicar procedimentos de rotina da biblioteca sem que o usuário se sentir repreendido ou ofendido.

É uma tarefa difícil educar usuários sistematicamente sem “espantá-los” da biblioteca, mas sem dúvida a educação e o respeito devem ser incorporados na proposta de formação de usuários.

Os bibliotecários parecem partilhar da ideia de Vygotsky (2003) ao afirmarem que a linguagem é importante no processo de aprendizagem. Usar termos que os usuários desconhecem não favorece a comunicação e aprendizagem. O uso da linguagem adequada aos usuários faz com que ele se identifique e perceba que na biblioteca existem pessoas como ele e com objetivos semelhantes.

A atitude pode partir do usuário, mas sem dúvida é o bibliotecário quem deve se responsabilizar com os programas de formação de usuários. Os bibliotecários devem ser proativos no sentido de fazer os usuários chegarem até os programas de formação de usuários, com estratégias de marketing e de conscientização que os conhecimentos obtidos serão úteis para a vida acadêmica e profissional.

4.14. Como alcançar usuários que não conhecem o programa de formação de usuários

Os dados levantados nos questionários revelam que os participantes de treinamentos em bases de dados são majoritariamente estudantes de biblioteconomia. Esse fato se mostra preocupante, pois a informação parece estar restrita as paredes do prédio da BCE. Os bibliotecários entrevistados sugeriram meios para alcançar os usuários que não conhecem os programas

Os bibliotecários acreditam que é necessária uma política forte que contemple a colaboração mútua entre biblioteca, professores e usuários, que existam parcerias e que professores levem os estudantes à biblioteca. Os professores são as peças-chave no alcance de usuários que não frequentam a biblioteca, porém a cultura e própria formação dos professores não reconhecem a biblioteca como parte da sistemática de ensino, a própria LBD, não trata das bibliotecas.

A criação de catálogo de treinamentos, apresentando todas as ações educacionais da biblioteca e disponibilizá-lo na página da biblioteca na internet pode fazer com que mais usuários conheçam e se interessem pelos treinamentos. A criação do catálogo e outros documentos como relatórios e atas conferem ao programa de formação de usuários transparência e pode despertar o interesse das pessoas.

Foi sugerido por um bibliotecário de referência, que a biblioteca poderia recriar o

programa de formação de usuários, com vistas ao letramento informacional. Seguindo as bases oferecidas pela literatura, a biblioteca faria um programa voltado para públicos específicos, com o objetivo de tornar os estudantes competentes informacionalmente.

A publicidade dos produtos e serviços da biblioteca é realizada por meio de panfletos, blog, sites, e redes sociais, porém, essas ferramentas ainda não se mostraram totalmente eficientes para alcançar mais usuários. É necessária uma grande campanha de marketing dentro da universidade, algo sistemático e maciço para projetar a imagem da biblioteca para toda comunidade acadêmica, para que eles conheçam e utilizem os produtos e serviços da biblioteca.

5. Conclusão

Na Biblioteca Central da UnB, os usuários, de maneira geral, não passaram por nenhum tipo de programa de formação de usuários nas bibliotecas escolares e públicas, portanto a responsabilidade de ensinar os primeiros passos para a busca da informação nesse caso tem sido responsabilidade da biblioteca universitária.

A pesquisa revelou que a maioria dos usuários não conhece os programas de formação de usuários oferecidos pela biblioteca. Os usuários que conhecem e participam do treinamento, em sua maioria, são estudantes de biblioteconomia, fato que pode significar que a biblioteca precisa investir no marketing de produtos e serviços para alcançar mais usuários e cumprir seu papel.

Os bibliotecários percebem facilmente a dificuldade dos estudantes com o sistema de classificação da biblioteca, regras de conduta e a preservação do acervo.

A falta de experiência dos usuários em bibliotecas estruturadas e com bibliotecário na educação básica pode estar relacionada com a questão cultural. As bibliotecas não são tomadas como elemento primordial na formação dos estudantes. Apesar de muitas escolas terem salas com livros, sabe-se que essa estrutura não é similar às bibliotecas de fato.

Como apontado na pesquisa, muitos professores no ensino fundamental e médio não levam os estudantes à biblioteca, e a maioria das escolas não possuía programas de incentivo à leitura e ao hábito de estudos, consequentemente os estudantes não usavam a biblioteca da maneira correta. A falta da competência informacional causa grave dano ao aluno, pois ele sentirá dificuldades em buscar informação para estudar, e provavelmente sentirá dificuldades também na vida profissional no que diz respeito a buscar informação e tomar decisões, a partir de um estudo crítico dos documentos.

No caso da Biblioteca Central da UnB, pode ser feito uma grande campanha para

atrair os usuários para a biblioteca, por meio da televisão (reportagens), e pelos canais de comunicação oficiais da UnB (portal da UnB na internet, UnBTv). Outra estratégia é desenvolver a consciência da comunidade acadêmica sobre a importância da biblioteca, dos produtos e serviços, principalmente sobre a importância de desenvolver competências para lidar com a informação de maneira eficaz e eficiente.

Uma medida em relação a dinâmica de ensino também poderia ser aplicada, fazer um questionário de nivelamento no momento da inscrição do treinamento, para verificar os conhecimentos e experiências prévias dos usuários, proporcionando assim divisão das segundo níveis de dificuldade, facilitando a aprendizagem.

A literatura aponta sobre a importância da formação de usuários e a presente pesquisa confirma a necessidade dos estudantes em saberem mais sobre a busca da informação. Os bibliotecários trabalham muito para isso, mas para isso ocorra de forma efetiva, deve haver ampla divulgação dos serviços e apoio da comunidade acadêmica.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F**. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias**. In SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 21-25 Out. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2011.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information power**: building partnerships for learning. Chicago, 1998. Disponível em:< http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/>. Acesso em: 10 ago. 2011.

CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

BELLUZZO. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

CAMPELLO. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Revista Ciência da Informação**, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf> Acesso em: 15 jul. 2011.

CARDOSO, S. C.; LOMBARDI, V. V.; CRESTANA, M. F. **Capacitação e treinamento dos alunos de graduação em medicina na pesquisa bibliográfia.** Disponível em : <http:// libdii . unicamp.br/document/?view=23519 > Acesso em: 18 ago. 2011.

CARVALHO; Abbad. Avaliação de treinamento a distância: Reação, suporte à transferência e impactos no trabalho. **Revista de administração contemporânea.** v.10, n.10, 2006. P 1-15. Disponível em: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/840/84010106.pdf> Acesso em: 09 ago. 2011.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. **La formación de usuários con métodos participativos para estudiantes universitários. Ciência da Informação,** Brasília, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.

CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, 1999, p. 293-301.

DEWEY, J. **Experiência e educação**. São Paulo: Nacional, 1979

DEWEY, J. **Como pensamos:** como se relaciona o pensamento reflexivo com o processo

educativo: uma reexposição**.** 3. ed. Sao paulo : Companhia Editora Nacional, 1959.

ESCOBAR; CASTRO; CORTELLEZZI. Formacion de usuários en bibliotecas universitarias del Uruguai. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p.145-157, jan./dez. 2005. Disponível em <http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/109 > Acesso em: 01 ago. 2011.

FREIRE. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa**.** 5 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

_____. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro. Paz e terra, 1983.

GASQUE K.C.G.D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da informação**, Dez 2010, vol.39, n.3, p.83-92. ISSN 0100-1965. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652010000300007&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 07 ago. 2011.

GASQUE K.C.G.D ; COSTA S. M. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da Informação**, v.32, n.3, p.54-61, 2003. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionlineviewarticle.php?id=52&layout=html>. Acesso em: 10 ago. 2011.

GASQUE K.C.G.D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas nabusca e no uso da informação. **TransInformação.** v.20. n.2, p.149-158, maio/ago.2008. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=19#Artigos > Acesso em: 02 ago. 2011.

GASQUE K.C.G.D; TESCAROLO R. Desafios para implementar o letramento informacional na educação básica. **Educ. rev**., Abr 2010, vol.26, n.1, p.41-56. ISSN 0102-4698 Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151797022008000100010&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 01 ago. 2011.

HENN. G. **Apostila de Auxiliar de biblioteca.** 2010. Disponível em: <http://extralibris.org/concursos/2010/04/23/auxiliar-de-biblioteca-livro-post/ > Acesso em: 02 ago. 2011.

KRONKA; DIAS. **Usos e usuários da informação**. Disponível em: <http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf> Acesso em: 02 ago. 2011.

LAUIZA, B. **Didática universitária.** Disponível em: <http://br.monografias.com/trabalhos3/educacao-ensino-instrucao/educacao-ensino-instrucao2.shtml> Acesso em: 07 ago. 2011.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica.** 4.ed.São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUETIS, E.M.; *et all* **Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/Unicamp: a evolução desde sua implantação.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3604.pdf> Acesso em: 03 ago. 2011.

MELLO, et al**. Educação do usuário à distância.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. Anais... Fortaleza, SNBU, 1998.

MENDONÇA, M. A. de et. al. **Biblioteca pra quê te quero?: uma proposta de educação de usuários na Universidade Federal do Ceará**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ,16., 2010, Rio de Janeiro. [Anais eletrônicos]... Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_362.pdf >. Acesso: 16 ago. 2011.

MIGUEL, N.; AMARAL. **Biblioteca universitária e as novas tecnologias.** Disponível em: <http://www2.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf > Acesso em: 03 ago. 2011.

OLIVEIRA; SILVA. **Formação de usuário em bibliotecas universitárias.** .Disponível em: <http://www.repositorio.ufma.br:8080/jspui/handle/1/251 > Acesso em: 16 ago. 2011.

OLIVEIRA S. **A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTACAO, 19, 2000, Porto Alegre. *Anais*... Porto Alegre: PUCRS, 2000. 31p.

PAMPLONA. **Conceito de Educação.** Disponível em:<http://www.paraibanews.com/2008/01/08/conceito-de-educacao/ > Acesso em: 09 ago. 2011.

RABAGLIO, M. O. **Seleção por competências: uma ferramenta diferenciada para captação de talentos humanos**. Disponível em <www.rabaglio.com.br> Acesso em: 03 ago. 2011.

ROSA, A. G.; CARMO, A. C. F; MENEZES, I. B. S. **Atividades de capacitação de usuários da Biblioteca Central da UNIFESP/EPM**. Disponível em: http://www.snbu.2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=102. Acessado em: 03 de ago 2011

SALIÉS. **Formação Inicial e Continuada de Professor: E um Currículo de Ensino**

Próprio para a Educação de Jovens e Adultos, Como Fazer Essa Interface?. Disponível em <http://www.webartigos.com/articles/34495/1/Formacao-Inicial-e-Continuada-de-Professor-E-um-Curriculo-de-Ensino-Proprio-para-a-Educacao-de-Jovens-e-Adultos-Como-Fazer-Essa-Interface/pagina1.html> Acesso em: 20 ago. 2011

SANTIAGO, S. M. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco.** 2010. Dissertação (Mestre em ciência da informação) – Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em: < http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/673/1/DissertSandraNeri.pdf>

Acesso em: 08 ago. 2011.

7. APENDICE A- Questionário com os usuários da BCE

Prezado estudante,

O presente questionário pretende coletar dados para trabalho de conclusão de curso, orientado pela Prof.ª Dr.ª Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque, da Universidade de Brasília (UnB). A aplicação deste tem finalidade acadêmica e os dados serão analisados estatisticamente e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Agradeço, desde já, pela fundamental participação para a realização desta pesquisa, que visa avaliar sua experiência em bibliotecas e outros aspectos relativos à busca da informação na sua vida escolar e universitária.

Grupo 1 - Dados do usuário

Curso Semestre

Grupo 2 - Experiência em bibliotecas na educação básica

1) Responda sim ou não nas perguntas abaixo	Ensino fundamental		Ensino médio	
a) Os professores levavam sua turma para pesquisas?	Sim	Não	Sim	Não
b) Os professores levavam sua turma para leitura?	Sim	Não	Sim	Não
c) A biblioteca escolar era um ambiente bem estruturado com acervo adequado?	Sim	Não	Sim	Não
d) Existia proposta da escola para promoção de pesquisas e leituras na biblioteca?	Sim	Não	Sim	Não

2) Considerando as suas experiências com bibliotecas **na educação básica (Ensino Fundamental e médio)**, responda sim ou não para as questões.

a) Consegue descrever o sistema de classificação usado nas bibliotecas que frequentou?	sim	não
b) Sabe o que é numero de chamada e o local para identificá-lo na obra?	sim	não
c) Aprendeu a avaliar a qualidade da informação considerando o reconhecimento do autor, as linhas de pesquisa e origens da informação?	sim	não
d) Consegue descrever as principais normas de conduta na biblioteca?	sim	não
e) Aprendeu a usar algum sistema de busca de informação? (altavista, Google, banco de dados da biblioteca)	sim	não

3) Se você usava a biblioteca da escola, qual era o sentimento em relação a isso? Foi uma experiência ruim, regular ou ótima? Justifique, por favor!

Grupo 3 – A Biblioteca Central da UCB

4) Dê notas de zero a cinco para cada item.

a)Acervo Nota:
b)Estrutura (condições do prédio) Nota:
c)Horário de funcionamento Nota:
d)Página da biblioteca na internet Nota:
e)Atendimento Nota:

4)Você já participou de alguém treinamento na Biblioteca central da UCB? Qual?

_____

_____

5) Você se acha apto a encontrar a informação que necessita?

Sim ( ) não ( )

6)Você já precisou do auxílio de algum funcionário da Biblioteca central da UCB para encontrar a informação que procurava?

Não.

Sim. E fiquei satisfeito com o atendimento.

Sim. Não fiquei satisfeito com o atendimento. Justifique_____

7) Sugira um treinamento que a biblioteca poderia fazer.

_____

_____

Grupo 4 – Busca da informação

8) O que dificulta ou impede o uso da Biblioteca Central da UCB?

_____

_____

_____

9) Com que freqüência você encontra a informação que precisa na biblioteca?

Sempre ( ) Frequentemente ( ) As vezes ( ) Nunca ( )

10) Com que freqüência você encontra a informação que precisa na internet?

Sempre ( ) Frequentemente ( ) As vezes ( ) Nunca ( )

11)Você busca informação em bases de dados? (por exemplo Portal da CAPES)?

Sim ( ) Qual? _____ Não ( )

8. APÊNDICE B – Roteiro de entrevista com os bibliotecários

1- Há quanto tempo você trabalha na BCE?

2) Quais as maiores dificuldades para criar e manter um programa de formação de usuários?

3) Você acha a experiência de formação de usuários relevante para aprendizagem deles?

4) Como podemos ressignificar os conceitos equivocados sobre bibliotecas trazidos pelos usuários?

5) O que é mais importante em um programa de formação de usuários?

6) O que podemos fazer para alcançar os usuários que ainda não conhecem os programas de formação de usuários da BCE?