



SANDRA MARIA NERI SANTIAGO

**UM OLHAR PARA A
EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO
SISTEMA INTEGRADO DE
BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE
PERNAMBUCO**

JOÃO PESSOA

2010

SANDRA MARIA NERI SANTIAGO

UM OLHAR PARA A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

Dissertação apresentada à Universidade Federal da Paraíba como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação

Orientador: Prof^o. Dr^o. Carlos Xavier de Azevedo Netto

JOÃO PESSOA

2010

S235o Santiago, Sandra Maria Neri

Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco / Sandra Maria Neri Santiago. – João Pessoa: O Autor, 2010.

167 f. : il., quadros, gráficos e tabelas.

Orientador: Carlos Xavier de Azevedo Netto

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Paraíba. CCSA. Ciência da Informação, 2010.

Inclui bibliografia, apêndices e anexos.

1. Biblioteca universitária 2. Estudo de usuário 3. Educação de Usuário 4. Programa de educação de usuário I. Azevedo Netto, Carlos Xavier de (Orient.). II. Título.

027.7
027.7

CDU (2.ed.)
CDD (22.ed.)

UFPE
BC2010-169

SANDRA MARIA NERI SANTIAGO

**UM OLHAR PARA A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE
BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**

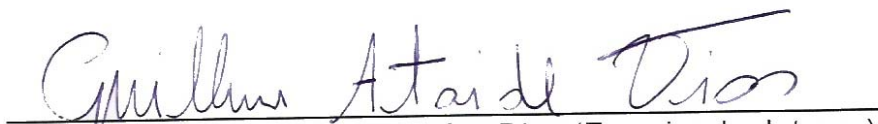
Dissertação apresentada à Universidade Federal da Paraíba, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: 14/07/2010.

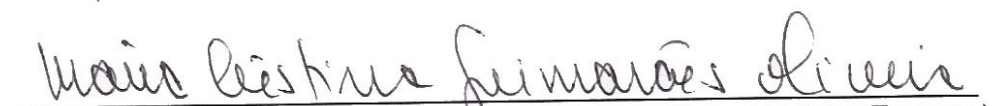
BANCA EXAMINADORA



Profº. Dr. Carlos Xavier de Azevedo Netto (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba



Profº. Dr. Guilherme Ataíde Dias (Examinador Interno)
Universidade Federal da Paraíba



Profª. Drª. Maria Cristina Guimarães Oliveira (Examinadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco

Aos meus filhos do coração: Glayne, Marcos, Thaynná, Thaysa e Júlia pela carinhosa e alegre presença em minha vida.

Ao meu inesquecível irmão e sempre amigo José Marcos Neri Santiago (*in memoriam*).

Vocês me ensinam sobre o amor e me ajudam a crescer.

Dedico

AGRADECIMENTOS

A Deus, inteligência suprema causa primeira de todas as coisas; nosso Pai Maior de infinita bondade e sabedoria, que através da sua lei manifesta sua justiça e amor para o crescimento de nossas vidas, dando-nos a oportunidade de crescer em ciência e moral, visando incansavelmente ao progresso da humanidade. Diante da oportunidade de conhecer esses ensinamentos é que rogo em minhas orações: Senhor hoje eu não vou pedir só quero agradecer. Eu te agradeço por tudo, por me aliviar a dor e me ajudar a seguir, me fazer crescer e abrir os meus olhos para o mundo. Por cada dia, por cada vez que eu me refaço, pelo aconchego de um abraço, uma palavra de carinho. Por cada sonho, que se tornou realidade, por me mostrar cada verdade, por está sempre em meu caminho. Por tanta luz, por tanto amor, tantas alegrias, tanta coragem e força. Enfim, por cada passo que eu dou. Eu te agradeço Senhor, eu te agradeço Senhor.

À minha família por todo o apoio e amor. Em especial à minha mãe Amara e meu pai Severino, por toda a educação, instrução e amor incondicional durante toda a minha vida, e ao meu esposo Adeílson, a quem carinhosamente chamo de Mãe, que sempre me apoiou em todos os momentos, fáceis ou difíceis, de caráter pessoal ou profissional. Mãe, seu companheirismo, respeito, e amor é um presente de Deus. Amo você!

Meu agradecimento fraterno às minhas queridas: vó Lau, Luciana, Ana Luíza e Laís pelo carinho, respeito, compreensão, incentivo, dedicação e acima de tudo pelo amor. Esses sentimentos a mim dedicados não têm preço, apenas explicações: estando longe do ceio familiar, iniciando uma nova etapa na vida, eu necessitava mais do que tudo, estar próximo de pessoas que me apoiassem, me amassem que me dessem abrigo. Diante disso, a misericórdia divina se fez presente, concedendo-me a oportunidade de conhecê-las e fazer parte de suas vidas, como integrante da família. Por esses e outros motivos, só posso agradecer e dizer do fundo do meu coração que amo a todas, e que vocês são a minha família paraibana!

Aos meus queridos irmãos José Fábio (Preto) e Célio Roberto, por todo o carinho, amizade e amor incondicionais que sempre me dedicaram.

Ao Profº Dr. Carlos Xavier de Azevedo Netto, primeiramente por ter aceitado me orientar e mais ainda por ter aceitado fazer algo não semelhante do que

habitualmente vinha fazendo. Por ter se colocado a disposição, se arriscado, já que era algo bastante diferente para si até então, por ter reagido diante desse novo desafio de uma forma inusitada, que na minha concepção comportamento como esse se faz presente apenas nos homens que ousam e fazem; que no lugar do temor que seria o mais óbvio, ele conseguiu sensibilizar-se e juntos fomos aglutinando força e ânimo para que o intento dessa pesquisa pudesse lograr êxito. Sou grata por tudo que me ensinou e, principalmente, pela amizade, confiança, estímulo, paciência e compreensão.

Aos membros titulares da banca, por terem aceitado o singelo convite e, sobretudo por contribuir para o melhoramento da nossa dissertação: Francisca Arruda Ramalho e Maria Cristina Guimarães Oliveira, pessoas dotadas de doçura, ternura e responsabilidade, que transmitem muita paz e conhecimento sempre de uma forma branda e clara. Não posso deixar de registrar que as docentes não hesitaram em prestar esclarecimentos, compartilhar e disponibilizar informações no processo de construção desta pesquisa. Muito aprendi, vocês realmente são pessoas especiais para meu coração.

Meu agradecimento especial ao professor Guilherme Ataíde Dias, membro suplente, por aceitar a participar da banca examinadora.

Aos professores do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação por todas as oportunidades de desenvolvimento pessoal e valiosos ensinamentos.

As amigas da turma do Mestrado 2008.1, que compartilharam comigo algumas disciplinas cursadas durante a Pós-graduação, em especial: Alba Lígia, Geane Luna, Janete Duarte e Mônica Paiva, pela troca de experiências e pela ajuda mútua na superação de obstáculos, em comum, contribuindo, assim, com a formação de todos durante o curso e, acima de tudo, pela construção e solidez dos nossos laços de amizade.

Aos colegas da turma do Mestrado 2009.1, pela atenção e paciência na ausculta de minhas tantas dúvidas e pela generosidade do estímulo constante.

Ao secretário do curso, Antônio, pela atenção e ajuda em todos os momentos necessários. Seu carinho, boa vontade e compreensão fizeram à diferença meu caro.

Às professoras do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, especialmente Geysa Flávia, Luciana Costa, Patrícia Silva e

Rosa Zuleide pelo apoio, incentivo, esclarecimentos e compartilhamento de materiais durante a construção desta pesquisa.

Aos professores do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, Anna Elizabeth Galvão, Cecília Prysthon e Simone Rosas pela ajuda, troca de informações e parceria no processo de coleta de dados.

Ao professor Murilo Artur de Araújo, coordenador do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco, pela gentileza em nos receber e viabilizar o acesso às informações referentes à parte da população, ou seja, um grupo de usuários, estudados neste trabalho.

À minha ex-orientadora e amiga, Eliane Bezerra Paiva, uma pessoa dinâmica, competente e que planta apenas boas sementes. Pela alegria, otimismo e apoio incondicional, fundamentais para a minha formação. Pelos valiosos ensinamentos no período de orientação da Monografia do Curso de Especialização em Gestão de Unidades de Informação, que ocorrera no ano de 2006, de onde viera toda a base necessária para o nascer desse nosso trabalho. Pela confiança, respeito e por ter sido tão solícita, mesmo com tantas atribuições.

Às amigas, e muito mais que amigas, Etiene Silva, Lílian Melo e Luiza Pereira pela amizade, carinho, presença constante, auxílio, incentivo e apoio incondicional ao longo de todo o processo de construção desse trabalho bem como em momentos difíceis de minha vida. A vocês eu só tenho a agradecer e desejar sucesso ao longo de suas vidas.

Às amigas bibliotecárias que sempre pude contar e estiveram do meu lado, Alba Rejane, Janeide Pereira, Julita Souza, Lucy Marques e Nasaré Albuquerque, pelo incentivo, amizade e estímulo.

Ao bibliotecário Evaldo Rosa, pela ajuda e empenho no suporte à informática, indispensáveis para a realização desse trabalho, e acima de tudo pela amizade que construímos ao longo do tempo.

A todos os atores sociais (bibliotecários e discentes) que concordaram em participar desta pesquisa, a qual não poderia ter sido realizada sem os mesmos.

Pela possibilidade de cometer injustiças ao deixar de nominar alguns, agradeço a todos que ativa ou passivamente contribuíram com amizade e confiança para a realização da presente pesquisa; aos bons, justos e aos anônimos pelas lições diárias.

“[...] talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito [...]. Não somos o que deveríamos ser, mas somos o que iremos ser. Mas, graças a Deus, não somos o que éramos” (KING, 2010).

RESUMO

A educação de usuários é um segmento de real valor, tendo em vista que, os usuários adquirem novos comportamentos frente ao uso da biblioteca e estabelecem interação com o sistema de informação. Esta pesquisa objetiva analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. Trata-se de um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo. A metodologia adotada abrange uma pesquisa documental, bibliográfica e de campo, sendo esta última composta de duas etapas. O universo é composto por 12 bibliotecários com cargo de direção e coordenação nas Bibliotecas do SIB/UFPE e 42 alunos do 7º período do curso de Biblioteconomia. A amostra, aleatória, é direcionada apenas para a categoria de alunos, que representa 95% deste universo. Utilizamos como instrumento de coleta de dados o questionário, os programas e os relatórios referentes às atividades de educação de usuários desenvolvidas pelas bibliotecas. Para analisar os dados, utilizamos uma abordagem qualitativa e quantitativa, priorizando alguns elementos da análise do conteúdo. Na primeira etapa da pesquisa, identificamos que o SIB/UFPE é composto por 12 bibliotecas universitárias: 11 localizadas em centros acadêmicos, e uma sem vínculo com centro algum. As bibliotecas foram criadas em diferentes anos, 1830, 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 e 2006. Os números de usuários cadastrados são respectivamente das Bibliotecas: do CAV com um total de 1.084, do CCJ 1.707, do CTG 2.963, da Biblioteca Reitor Ednaldo Bastos 4.446, e da Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou 2.499, totalizando 12.699 usuários. O quadro de funcionários é composto por um número de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos, 105 bolsistas e 10 outros profissionais. As Bibliotecas do SIB/UFPE realizam atividades de educação de usuários tanto do tipo formal como informal. Para a avaliação das atividades desenvolvidas, o instrumento utilizado é o questionário. A principal dificuldade encontrada para a realização das atividades foi a barreira institucional. As possibilidades de realização foram entendidas sob a perspectiva de que os pesquisados têm consciência da importância de buscar melhorias na qualidade e efetividade das atividades desenvolvidas em prol de seus usuários. Na segunda etapa da pesquisa, os resultados demonstram que a maioria dos usuários é do sexo feminino, faixa etária entre 21 a 24 anos, ocupação de

estudante, renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos, considerados usuários reais das bibliotecas. Os usuários não possuem dificuldades quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas, porém é necessário levar em consideração respostas a outras questões onde foi revelada a barreira interpessoal. O estudo revela que as práticas de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE estão voltadas para a informalidade, carecendo de ajustes para alcançar os desejos informacionais dos seus usuários; ratifica a necessidade de implantar uma política de educação de usuários, para nortear o serviço e apresenta algumas diretrizes para o estabelecimento dessa política. Concluimos, então, que os achados da pesquisa corroboram a literatura da área, pois a educação de usuários no âmbito das bibliotecas universitárias é considerada imprescindível, necessária e de grande relevância.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Estudo de usuário. Educação de usuário. Programa de educação de usuário.

ABSTRACT

User education is a segment of real value, in view of that, users acquire new behaviors in using the library and establish interaction with the information system. This research aims to examine the existing user education practices in the Libraries that comprise the SIB/UFPE. This is a case study, with an exploratory and descriptive character. The methodology adopted covers a desk research, a bibliographical research and a field research, the latter being composed of two steps. The universe is composed of 12 librarians with a direction and coordination position in the Libraries of SIB/UFPE and 42 students from the 7th semester of Librarianship. The random sample is directed only to the students category, which represents 95% of the universe. We used as instruments of data collection the questionnaires, programs and reports relating to the user education activities developed by the libraries. To analyze the data, we used a qualitative and quantitative approach, prioritizing some elements of content analysis. In the first step of the research we identified that the SIB/UFPE is composed of 12 University Libraries: 11 located in academic centers, and one without link with any center. The libraries were created in different years, 1830, 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 and 2006. The numbers of registered users are respectively from the Libraries: CAV with a total of 1,084, CCJ 1,707, CTG 2,963, Reitor Ednaldo Bastos Library 4,446, and the Yves Marie Gilles de Maupeou Library 2,499, totaling 12,699 users. The staff is composed of a number of 257, being 72 librarians, 80 administrative assistants, 105 fellows and 10 other professionals. The Libraries of SIB/UFPE conduct user education activities of both formal and informal type. For the evaluation of the activities carried out, the instrument used is the questionnaire. The main difficulty found for holding the activities was the institutional barrier. The possibilities of accomplishment were understood from the perspective that the respondents are aware of the importance of seeking improvements in the quality and effectiveness of the activities undertaken on behalf of its users. In the second step of the research, the results show that most of the users are female, aged 21 to 24 years, student as occupation, family income between 1 and 3 minimum wages, considered actual users of the libraries. The users do not have difficulties regarding the use of the informational products and services offered by the libraries, but it is necessary to consider the answers to other questions

where the interpersonal barrier was revealed. The study reveals that the user education practices in the Libraries of SIB/UFPE are geared to informality, requiring adjustments to achieve the informational desires of its users; ratifies the need to implement a user education policy, to guide the service; and presents some guidelines for establishing such policy. We conclude therefore that the findings of this research corroborate the literature of the area, because the education of users within the University Libraries is considered essential, necessary and of great relevance.

Keywords: University library. User study. User education. User education program.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1	Bibliotecas do SIB/UFPE: caracterização	71
GRÁFICO 1	Oferta de atividades relacionadas com educação de usuários	76
GRÁFICO 2	Distribuição de responsáveis por realizar as atividades	79
GRÁFICO 3	Treinamento especial ou disciplina	81
GRÁFICO 4	Existência de avaliação	86
GRÁFICO 5	Existência de plano e/ou planejamento	89
GRÁFICO 6	Direcionamento das atividades contidas no plano e/ou planejamento	91
GRÁFICO 7	Distribuição de usuários conforme o sexo	103
GRÁFICO 8	Distribuição de usuários por categorias	107
QUADRO 2	Serviços das Bibliotecas do SIB/UFPE	109
GRÁFICO 9	Distribuição por dificuldades de utilização dos serviços	111
GRÁFICO 10	Localização de fontes de informação	113
GRÁFICO 11	Recebimento de orientação	114
GRÁFICO 12	Atendimento do bibliotecário	117
GRÁFICO 13	Necessidade de treinamento específico	118
GRÁFICO 14	Participação em treinamento	119

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Atividades desenvolvidas	77
TABELA 2	Formação profissional	83
TABELA 3	Distribuição de usuários por categorias	84
TABELA 4	Distribuição da frequência de realização das atividades	85
TABELA 5	Distribuição de usuários conforme a faixa etária	104
TABELA 6	Distribuição de usuários conforme ocupação	105
TABELA 7	Distribuição de usuários conforme renda familiar	106
TABELA 8	Distribuição da frequência de uso dos serviços	110

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ASCOM	Assessoria de Comunicação
BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAA	Centro Acadêmico do Agreste
CAC	Centro de Artes e Comunicação
CAP	Colégio de Aplicação
CAV	Centro Acadêmico de Vitória
CCB	Centro de Ciências Biológicas
CCEN	Centro de Ciências Exatas e da Natureza
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CE	Centro de Educação
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CI	Ciência da Informação
COMUT	Comutação Bibliográfica
CTG	Centro de Tecnologia e Geociências
DA	Divisão de Aquisição
DAU	Divisão de Apoio ao Usuário
DCI	Departamento de Ciência da Informação
DPT	Divisão de Processamento Técnico
MEC	Ministério da Educação
NTIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
Pergamum	Sistema Informatizado de Gerenciamento de Dados de Bibliotecas
SIB	Sistema Integrado de Bibliotecas
SIGA	Sistema de Informação e Gestão Acadêmica
Sistemoteca	Sistema de Bibliotecas

SRI	Serviço de Referência e Informação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	23
2.1 ESPECIALIZADA	26
3 ESTUDOS DE USUÁRIOS	29
3.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	32
3.1.1 Barreiras na busca da informação	35
3.2 METODOLOGIAS	37
3.3 TIPOS DE ABORDAGENS	38
3.4 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	41
3.4.1 Programas de Educação de Usuários	49
3.4.2 Diretrizes para elaborar Programas de Educação	52
3.4.3 Avaliação de Programas de Instrução Bibliográfica	55
4 TRILHA METODOLÓGICA	57
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	57
4.1.1 Fases da Pesquisa	58
4.2 POPULAÇÃO	59
4.2.1 Amostra	60
4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	60
4.4 COLETA DE DADOS	61
4.5 ANÁLISE DOS DADOS	63
5 CONHECENDO O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE	66
6 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO SIB/UFPE: olhando para uma realidade	70
6.1 OS BIBLIOTECÁRIOS FACE À EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	70
6.2 USUÁRIOS E USO DOS SERVIÇOS OU PRODUTOS	103
6.3 DIRETRIZES PARA O ESTABELECIMENTO DE UMA POLÍTICA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NAS BIBLIOTECAS DO SIB/UFPE	127
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	130
REFERÊNCIAS	137

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS BIBLIOTECÁRIOS QUE EXERCEM CARGO DE DIREÇÃO E COORDENAÇÃO NAS BIBLIOTECAS DO SIB/UFPE	159
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DO SIB/UFPE	163
ANEXO A – RELATÓRIO DE ESTATÍSTICA DE USUÁRIOS POR BIBLIOTECA	166
ANEXO B – UNIDADE ORGANIZACIONAL	167

1 INTRODUÇÃO

No contexto dinâmico da atualidade, associado ao elevado padrão das tecnologias, assim como diante do valor da informação, considerada como bem de produção e, conseqüentemente, como nova fonte de riqueza, torna-se evidente o papel das bibliotecas, que devem se organizar, de forma a desenvolverem suas atividades em conformidade com a nova realidade. Esse novo cenário também requer, dos responsáveis pelos serviços bibliotecários, uma avaliação e revisão dos objetivos, métodos e desempenhos adotados, objetivando assegurar o seu espaço, tanto internamente, como no ambiente externo, assim como oferecer serviços e produtos de excelência para os seus usuários; proporcionando aos mesmos maior facilidade e flexibilidade no acesso e uso da informação.

Considerando que os recursos, serviços e produtos disponíveis pela biblioteca, bem como o uso da informação, devem ser utilizados efetivamente para fomentar e dinamizar as práticas de socialização da cultura, da ciência e tecnologia, auxiliando para o progresso e desenvolvimento da sociedade como um todo, é que, esse estudo, se insere na linha de pesquisa: **Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação**.

A biblioteca universitária é uma instituição que tem como finalidade a divulgação, disponibilização e desenvolvimento de serviços informacionais, de tal forma que subsiste efetivamente às práticas de ensino, pesquisa e extensão; bem como contribua sensivelmente para o desenvolvimento cultural e social de uma determinada demanda ou sociedade.

O usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento da biblioteca; que na contemporaneidade possui diferentes necessidades e adota novos comportamentos frente aos modernos recursos para obtenção da informação. Para conhecer as necessidades informacionais, e atender a essa nova demanda, é necessário que a biblioteca estabeleça um canal permanente de comunicação com o usuário. Nesse sentido, é primordial que a biblioteca organize, planeje e desenvolva ações que visem à interação e a capacitação de seus usuários para o devido uso das ferramentas e/ou recursos disponibilizados. Um dos segmentos que proporcionam a dinâmica entre usuário e biblioteca é a adoção de atividades voltadas para a

educação de seus usuários, que proporcionará contato direto com o indivíduo e acarretará mudanças de comportamento, despertará habilidades e aptidões que permitirão aos mesmos tornarem-se independentes, efetivos e críticos no processo de busca da informação.

Educação de usuários de bibliotecas deve ser concebida de um modo geral, como um conjunto de atividades que proporcionam ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para interagir continuamente com o sistema de informação, em questão nessa pesquisa, a biblioteca universitária. Nessa perspectiva, entendemos que cabe aos bibliotecários a total responsabilidade de desenvolver atividades no âmbito da educação de usuário, tendo em vista que são consideradas elementos essenciais na atuação desses profissionais conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído na atual era da informação.

Diante do contexto apresentado anteriormente, e como profissional da informação, atuando em uma das Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), a Biblioteca Central (BC), sentimos o desejo de realizar uma pesquisa para conhecer as atividades que estão sendo desenvolvidas com o objetivo de orientar e instruir a comunidade acadêmica na utilização dos serviços, produtos e recursos disponíveis no SIB, e a partir dos resultados, propor uma política de educação de usuários para as bibliotecas que compõem o referido sistema. Vale ressaltar que, em pesquisa realizada anteriormente (SANTIAGO, 2006), pudemos constatar que alguns usuários não conseguem a informação que necessitam, saindo insatisfeitos. Inferimos que, o ocorrido se dê em decorrência dos usuários não saberem usar os recursos disponíveis pela biblioteca, ou, por não saberem sequer da existência dos mesmos, caracterizando assim, a subutilização desses. Outro fator determinante e motivador para tal pesquisa foi à inexistência de um estudo no âmbito da UFPE que abordasse a temática em questão; caracterizando-o assim como inédito no *lôcus* apresentado.

A presente pesquisa, que compreende um diagnóstico das práticas desenvolvidas no processo educativo de usuários, a partir das representações, revela-se de fundamental importância, visto que, através da mesma, será proporcionado à direção do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da UFPE, uma visão geral do que é desenvolvido e praticado pelas bibliotecas que compõem o referido sistema. Acreditamos que os resultados da pesquisa servirão para subsidiar

a direção do SIB/UFPE em novas tomadas de decisão no que diz respeito ao desenvolvimento de ações relacionadas à educação de seus usuários, bem como contribuir para a melhoria, dinamização, superação, transformação ou ponto de partida para um processo de ajustes, otimizações, ou mesmo, de controle.

Apesar da importância intrínseca que as bibliotecas possuem no que diz respeito ao desenvolvimento cultural e social de uma sociedade, as pesquisas têm apontado que na prática, essas instituições, ou são subutilizadas ou não são, nem mesmo utilizadas, o que vem a evidenciar a necessidade por parte das bibliotecas de desenvolverem algum tipo de ação que focalize tais problemáticas.

A formação dos usuários para utilização das unidades de informação, em nosso caso específico, a biblioteca universitária, é assunto em pauta desde muitos anos, fazendo-se necessário saber qual é esta formação, onde é realizada, por quem e para quem ela é dirigida. Nessa perspectiva, é que, pesquisamos em busca de respostas para a seguinte questão: como se configura o processo de educação de usuários no SIB/UFPE?

Toda pesquisa busca resposta para uma problemática e, para tanto, necessariamente, devemos ter em mente objetivos que devam ser alcançados para que haja o sucesso dessa busca.

Sendo assim, delineamos como objetivo geral da pesquisa: analisar as práticas de educação de usuários existentes nas bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

Para operacionalizarmos o objetivo acima delineado elegemos como objetivos específicos:

- a) caracterizar as Bibliotecas do SIB/UFPE;
- b) levantar as práticas de educação de usuário nas bibliotecas do sistema;
- c) identificar se existe avaliação das atividades desenvolvidas nas bibliotecas;
- d) verificar as dificuldades e possibilidades das bibliotecas quanto às atividades de educação de usuários;
- e) conhecer a opinião dos coordenadores e/ou diretores das bibliotecas sobre as atividades de educação de usuários nessas bibliotecas;
- f) traçar o perfil dos usuários das bibliotecas caracterizadas como universitárias do SIB/UFPE;

- g) identificar as barreiras encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas;
- h) propor diretrizes para uma política de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE que contemple a subjetividade inerente a cada biblioteca e seus usuários.

Como população pesquisada, elegemos os bibliotecários que exercem cargo de direção e coordenação nas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE e os alunos do 7º período do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPE. A escolha do primeiro universo se justifica em virtude da inexistência de um profissional bibliotecário responsável pelo setor de referência nas respectivas bibliotecas. Já o segundo, por entender que os mesmos possuem uma relação próxima e efetiva com questões informacionais; o que nos impulsiona a considerar que esta pesquisa proporciona reflexões, e possibilidades para alteração de comportamento e novas tomadas de decisão sobre a temática em questão quando do exercício da prática profissional desses. Ressaltamos que, outro fator determinante para a escolha dos estudantes de Biblioteconomia foi à capacidade crítica que esses respondentes teriam quanto à avaliação do atendimento ao usuário e o processo de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE.

A pesquisa tem como campo de estudo as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE.

Em sua estruturação, esta dissertação possui sete capítulos: o primeiro intitula-se **Introdução**, onde se explicam os motivos que justificam a pesquisa, tanto no plano teórico, como no prático, ao mesmo tempo em que se apresentam as relações do problema focado com o contexto social. Inclui-se, também, o campo onde a pesquisa se insere, assim como os seus objetivos.

Os capítulos segundo e terceiro que correspondem respectivamente a **Biblioteca Universitária** e **Estudos de Usuários**, sendo este último desmembrado em **Educação e Programas de Educação de Usuários**, abrangem a fundamentação teórica que compreende o aparato teórico-conceitual, técnicas e métodos de análises, que servem de base à temática em estudo.

O quarto capítulo compreende a **Trilha Metodológica** da pesquisa, onde se especifica o plano da pesquisa, o universo, a amostra e o instrumento de coleta de dados.

O quinto capítulo refere-se a um breve histórico do ambiente de estudo e se intitula **Conhecendo o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE**.

O sexto capítulo, denominado **A Educação de Usuários no SIB/UFPE: olhando para uma realidade**, corresponde à análise e discussão dos dados coletados. Assim, apresentamos os resultados da análise, onde se pode visualizar a prática de educação de usuários bem como as barreiras de uso dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas.

O sétimo capítulo refere-se às **Considerações Finais**, que refletem os resultados, observações e conclusões geradas pela pesquisa e incluem sugestões para que as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE possam se adequar, cada vez mais, aos seus usuários, adotando metodologias que possibilitem prover aos mesmos, conhecimentos para o uso eficaz e eficiente dos serviços e produtos disponibilizados.

E finalmente, a exposição das partes complementares, constituídas pelas **Referências** utilizadas, que proporcionaram embasamento teórico e suporte metodológico para desenvolver a pesquisa, os **Apêndices** e **Anexos** utilizados pela pesquisadora na referida investigação.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Buscamos informações em diferentes suportes e locais, mas, no âmbito acadêmico, utilizamos quase sempre a biblioteca universitária, cuja finalidade primordial é atender as necessidades de informações, estudo, consulta e pesquisa de alunos universitários, professores e pesquisadores. Sendo assim, entendemos que a biblioteca se constitui em um espaço referencial para a comunidade acadêmica, que busca informações ligadas a questões científicas, sociais e tecnológicas.

A biblioteca é considerada importante e de grande utilidade para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, a qual torna possível e grandioso o avanço tecnológico e científico que se registra na atualidade em todas as áreas do conhecimento.

Conforme Ferreira (1980), a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país, logo, as bibliotecas devem desenvolver suas atividades visando os mesmos objetivos, condicionadas que são elementos com finalidades essenciais da universidade. Desta feita, as bibliotecas devem participar de forma ativa e efetiva do sistema educacional desenvolvido pela universidade.

À medida que a universidade recua dos métodos e processos tradicionais ou superados de ensino, acercando-se mais da pesquisa, preocupando-se em levar o corpo discente a fazer descobertas por si mesmo, a emitir conclusões com a presença do senso crítico, utilizando os métodos de seminário e discussões em grupos, ela dará maior valor à biblioteca, por que desta dependerá grande parte do seu trabalho efetivo.

O surgimento das bibliotecas universitárias acompanha a criação das universidades, as quais no Brasil foram se organizando em locais onde se concentravam grande fluxo da população, em virtude da busca desses indivíduos pela educação e formação. Diante desse contexto Russo (2003, p. 3) afirma que:

A biblioteca universitária presta, sem dúvida, um serviço essencial para toda a universidade, pois na era da informação, com a multi-disciplinaridade proeminente, uma instituição que queira preparar o seu corpo docente, que por sua vez deverá repassar os conhecimentos para o seu corpo discente, não pode permitir ignorar os investimentos na sua principal porta de contato com o mundo.

A biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem. Em nossos dias não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso à informação, têm um papel da maior relevância, favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias idéias e a tomarem suas próprias decisões.

Desta forma, ressaltamos a importância da utilização da biblioteca no ensino em geral, visto que a mesma abre ao infinito as possibilidades de acesso à informação e, conseqüentemente, as fronteiras para a criação, atualização e ampliação do conhecimento/saber.

Na percepção de Oliveira (2005, p. 6), a biblioteca se constitui em:

um organismo vivo a serviço da comunidade, nela se adquire respostas para as mais diferentes indagações. O lugar de destaque que ela ocupa no mundo atual decorre da importância que a informação tem para todas as pessoas. Assim, a biblioteca é uma certeza do aprimoramento intelectual, humanístico, técnico e científico para todos, cumprindo uma função educacional, pois estando aberta para todos, propicia os elementos para desenvolver e ampliar o interesse, estimulando o aprendizado, apoiando assim os objetivos da escola, e também uma função social, pois realiza o espírito da democracia por permitir como usuários pessoais independentes de sua raça, cor, religião e partido político.

As funções da biblioteca são: preservação, organização e transmissão da informação. Destacamos a função educacional e social que contribui para a transformação do ser humano e sustentação da pesquisa com o desenvolvimento científico. Assim, ressaltamos a importância da utilização da biblioteca no ensino em geral, visto que a mesma abre ao infinito as possibilidades de acesso à informação e, conseqüentemente, as fronteiras para a criação, atualização e ampliação do conhecimento/saber.

Para Ramalho (1993), as bibliotecas universitárias existirão na medida em que contribuam significativamente para atender e satisfazer as exigências sociais, tecnológicas e culturais da comunidade acadêmica na qual estão inseridas.

De acordo com Machado (2000a, p. 20):

A biblioteca universitária é considerada como coração ou o centro nervoso da universidade, pois sua função primordial é servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes e pesquisadores, bem como à comunidade em geral, especialmente nas atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela universidade.

Para Belluzzo e Macedo (1990 apud PINTO; CAMPOS; GOMES, 2010), as bibliotecas existem para serem utilizadas de modo conveniente pelos usuários, sendo estes, ponto de convergência final do fluxo de transferência da informação, conseqüentemente, esses usuários devem ser devidamente capacitados para obterem a informação relevante que lhes foi canalizada e está disponível nas bibliotecas.

Conforme Almeida (2005b), nunca foi tão grande a abrangência da atuação da biblioteca universitária e, conseqüentemente, nunca foi tão amplo seu poder de influenciar as idéias e de impulsionar o desenvolvimento social, uma vez que, a biblioteca abrange o contexto socioeconômico, cultural e educacional da sociedade que a cerca.

De acordo com Tarapanoff (1981, p. 9):

A biblioteca universitária, como parte da sociedade na qual opera, reflete as características gerais do País, o seu grau de desenvolvimento, sua tradição, seus problemas e prioridades sócio-econômicas. [...] A universidade e a biblioteca universitária brasileira são produtos da história social, econômica e cultural do país, bem como das características regionais brasileira aos mais variados segmentos sociais.

Para Carvalho (1991), a biblioteca universitária tem sido definida tanto em termos de seu propósito, como destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, e como segundo Standards (1989) de seus componentes tais como: pessoas, coleções e prédios. São consideradas como instituições que servem aos estabelecimentos de ensino superior, destinadas aos docentes e discentes, embora possam ser acessíveis ao público em geral (FERREIRA, 1980; TARGINO, 1984).

A biblioteca universitária integra o processo de ensino/aprendizagem de alunos, professores e pesquisadores, fazendo parte da rotina diária dos mesmos, e deve ser reconhecida como um porto seguro para os que buscam o conhecimento na sua essência. Sendo assim, cabe a biblioteca criar mecanismos e/ou desenvolver

ações que possibilitem uma maior interação com os seus usuários, facilitando assim, o acesso e uso da informação por parte desses.

A presente pesquisa será desenvolvida nas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE cujas características são universitárias e especializadas.

2.1 ESPECIALIZADA

De acordo com Barbosa (2010), as bibliotecas conhecidas como especializadas começaram a surgir no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial e em resposta ao avanço da área de Ciência e Tecnologia. No entanto, ocorreu um maior impulso a partir da Segunda Guerra Mundial. Esse tipo de biblioteca está presente em organizações industriais e comerciais, em agências governamentais, instituições de pesquisa, sociedades profissionais, instituições acadêmicas com coleções departamentais, bibliotecas públicas com coleções especializadas, hospitais, bancos, escritórios de engenharia, planejamento, advocacia, etc. Considerada um organismo vivo e atuante, sua finalidade é servir sempre como um instrumento de pesquisa e centro de suporte à informação, para que, assim, toda a informação especializada seja promovida/disseminada para uma determinada comunidade.

Conforme Barbosa (2010), o registro das primeiras bibliotecas especializadas ocorreu nas universidades que, desde cedo, se organizaram em departamentos especializados ou faculdades e, cada um desses iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica. Para a autora é provável que as primeiras bibliotecas especializadas surgiram na área da medicina, uma vez que, por exemplo, a matemática se desenvolveu inicialmente ligada à filosofia, portanto com necessidade de informações de vários campos do saber.

Para Miranda (2007, p. 88), as bibliotecas especializadas:

se originam da necessidade de órgãos governamentais, universidades (bibliotecas setoriais) ou empresas (industriais ou comerciais). Atuam como importantes agentes disseminadores dos conhecimentos necessários nos estudos e tomadas de decisões das instituições das quais fazem parte. Devem as mesmas desenvolver um bom planejamento na formação de suas coleções, a fim de satisfazerem seu público específico.

Segundo DNL (1995, p. 15 apud TEIXEIRA, 2004, p. 211), biblioteca especializada é a instituição “[...] cujo acervo é centralizado num determinado assunto. Geralmente, ela está vinculada a entidades especializadas, isto é, a entidades que se dedicam a estudos específicos”.

Salasário (2000, p. 108) corrobora com a afirmação do autor anteriormente citado e menciona que o conceito de biblioteca especializada, advém da união de acervo e usuário, ou seja, “é uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico”. Diante dessa assertiva, entendemos que a biblioteca especializada é tendencialmente dedicada a um assunto ou grupo de assuntos específicos.

No tocante à definição de biblioteca especializada, na presente pesquisa, referimo-nos às áreas de Ciências Jurídicas, Artes e Comunicação, Ciências Biológicas, Ciências da Saúde, Filosofia e Ciências Humanas, Educação, Tecnologia e Geociências, Ciências Exatas e da Natureza, Ciências Sociais e Aplicadas que correspondem respectivamente à Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas, Joaquim Cardoso, Centro de Ciências Biológicas, Centro de Ciências da Saúde, Centro Acadêmico de Vitória, Professor Roberto Amorim, Yves Marie Gilles de Maupeou, Centro de Tecnologia e Geociências, Centro Acadêmico do Agreste, Centro de Ciências Exatas e da Natureza, Reitor Ednaldo Bastos e Biblioteca Central da UFPE.

Na visão de alguns autores, as bibliotecas especializadas estão orientadas para se alcançar os objetivos específicos da área em que atuam. Nessa perspectiva, Miranda (2007, p. 88), aponta de forma sucinta e atualizada as funções das bibliotecas especializadas:

- a) fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
- b) realizar um tratamento exaustivo dos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- c) disseminar seletivamente a informação;
- d) proporcionar o acesso à base de dados especializadas na área de interesse da coleção e;
- e) permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

Miranda (2007) vai mais além, afirmando que a principal função da biblioteca especializada é o suporte científico e tecnológico na área a que se destina. Desta

forma, necessita estar sempre atualizada para atender a demanda de seu público-alvo.

As bibliotecas especializadas diferenciam-se dos demais tipos de bibliotecas por possuírem coleções voltadas a uma área específica do conhecimento. Além disso, as organizações às quais se inserem, têm normalmente objetivos mais específicos do que gerais. Distinguem-se, também, pela comunidade que visa a atender: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses específicos. Assim sendo, a biblioteca especializada tem como objetivo tornar acessível qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, em uma área específica do conhecimento, contribuindo, de tal forma, para com o avanço dos trabalhos da organização e auxiliando no alcance dos seus objetivos.

O acervo deste tipo de biblioteca possui características peculiares, sendo mais seletivo e atual. A importância maior é dada à informação contida num livro, ou em qualquer outro material, podendo ser, também, a informação ainda não impressa, não publicada, visto que um dos objetivos e características das bibliotecas especializadas é a de se antecipar à necessidade de sua clientela.

Os recursos informacionais que compõem o acervo de bibliotecas especializadas são muito diversificados e estão relacionados às áreas de conhecimento a que pertencem. Dentre esses recursos se incluem: os periódicos especializados, periódicos de índices, de resumos, de revisões de literatura, bibliografias, publicações governamentais, relatórios de pesquisa, relatórios de companhias, de entidades de governo, catálogos comerciais e industriais, teses, dissertações, bases de dados, patentes, diretórios, mapas, recortes de jornal, plantas de engenharia, dados estatísticos, levantamento de mercado, correspondência técnica, microformas, cadernos de notas de laboratório, etc.

As bibliotecas em evidência nesta pesquisa dispõem dos seguintes tipos de recursos informacionais: livros nacionais e estrangeiros, periódicos especializados e gerais, teses, dissertações, monografias, índices, periódicos de resumos, bases de dados, folhetos, anais de congressos, bibliografias, fitas de vídeo, CD-ROM, DVD dentre outros.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS

A formação ou educação de usuários pressupõe a necessidade de um estudo voltado para os mesmos, de modo a revelar suas características e necessidades de informação. Atualmente, os profissionais bibliotecários têm observado a importância de conhecer o público ao qual atendem, descobrir suas necessidades de informação e que uso será dado à mesma. Diante dessa assertiva, foi que estudo anteriormente realizado (SANTIAGO, 2006), nos impulsionou para essa pesquisa; e que em nossa concepção é pertinente abordarmos algumas considerações sobre estudos de usuários e os aspectos teórico-conceituais que envolvem essa temática.

A formalização dos estudos de usuários surgiu a partir do final da década de 1940, através de diversos trabalhos apresentados na Conferência de Informação Científica da *Royal Society* (CHOO, 2006), cuja contribuição foi de real valor para o crescimento desta área de investigação.

Os estudos de usuários se baseiam em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, bem como compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos. Nessa perspectiva Tarapanoff (2004, p. 20) menciona que estudo de usuários é:

Uma técnica utilizada para traçar o perfil de usuários de um determinado produto, serviço ou centro de documentação e a partir daí direcionar e padronizar o atendimento, melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e atender da melhor maneira possível a demanda e a necessidade dos usuários.

A literatura afirma que o estudo de usuários é preocupação constante no campo da Ciência da Informação (CI), e através desses os usuários não só expõem suas necessidades, como também se tornam responsáveis para que suas necessidades informacionais sejam atendidas pelos sistemas de informação, no caso a biblioteca universitária.

Na percepção de Figueiredo (1994, p. 7),

estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informações, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

A partir da citação da autora acima, entendemos ter relevância a realização de um estudo de usuários, pois através deste instrumento é possível diagnosticar a situação real da biblioteca, bem como a verdadeira necessidade informacional dos usuários e, conseqüentemente, promover, se necessário, modificações que venham a atingir melhores resultados, tornando, assim, a biblioteca mais ativa e dinâmica.

De acordo com Fontenele (1997, p. 34), “os estudos de usuários surgiram para que os profissionais, que lidam com a informação, pudessem entender melhor as necessidades informacionais de seus usuários e melhorar os serviços oferecidos a eles”. Assim sendo, cabe aos bibliotecários estabelecer um canal de comunicação e interação entre a comunidade a qual eles servem, para que as necessidades informacionais da mesma sejam evidenciadas e conseqüentemente oferecer serviços de qualidade para que venham saná-las.

Compartilhamos com Carvalho (2008), o entendimento de que, os estudos de usuários significam um potencial de pesquisa, desde a seleção de materiais para o usuário em uma biblioteca universitária, as reações às buscas *on-line* e as demandas de informações aos bibliotecários até o conhecimento propriamente dito das reais necessidades informacionais dos indivíduos.

Conforme Moraes (1994), os objetivos de estudos de usuários são:

- a) identificar os documentos solicitados pelos usuários;
- b) descobrir os hábitos dos usuários na obtenção e busca da informação;
- c) analisar o uso feito dos documentos;
- d) analisar as maneiras de obtenção e acesso aos documentos.

Para Sanz-Casado (1994, p. 31), “o estudo de usuários consiste no conjunto de estudos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos”. Neste sentido, é pertinente afirmar que as necessidades dos usuários devem ser atendidas, tal como

o estudo do seu perfil, para que seja possível estabelecer informações direcionadas a cada segmento ou a cada usuário.

Segundo Silva (apud FONTENELE, 1997, p. 34), “estudo de usuários pode ser definido como uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Ainda nesta perspectiva, Oniki e Monteiro (1981), mencionam que através dos estudos de usuários é possível se detectar o por quê, como e para quais fins a informação é utilizada bem como identificar que fatores interagem nesse processo. Assim, entendemos que estudo de usuários é uma área interdisciplinar do conhecimento, que contempla o estudo do comportamento dos usuários e não usuários da informação e dos sistemas e serviços de informação, e que possui como objetivo básico a interação usuário/informação.

Almeida (2005b, p. 5) afirma que “os objetivos das bibliotecas e centros de documentação devem ser sempre pensados em relação à instituição a que pertencem e à comunidade a que devem servir” e os estudos de usuários se constituem em ser no mínimo instrumentos do planejamento bibliotecário, uma vez que, se justificam fortemente pelo estudo aprofundado e extensivo da comunidade a ser servida.

Conforme Figueiredo (1991), os sistemas de informação que não têm a preocupação de considerar os interesses dos usuários, tendem a ter falta de uso, pouco uso, ou, até mesmo, repulsão desses. Logo, sistemas que oferecem serviços baseados no estudo do uso/usuário têm uma grande probabilidade de ter um retorno satisfatório. Para tanto, é necessário analisar se o usuário conhece os serviços oferecidos, se tem acesso aos mesmos, se sabe usá-los, e ainda o mais importante, qual o grau de relevância da informação que está disponibilizada. Alguns usuários deixam de utilizar os serviços de informação, em virtude dos mesmos precisarem de ajustes, conseqüentemente, os indivíduos se afastam do sistema, que na grande maioria das vezes não deixam se quer sinais de insatisfação.

Estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas em ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos (FIGUEIREDO, 1991, p. 24).

A autora acima afirma que a motivação para realizar um estudo de usuários vem, geralmente, da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar, no todo ou em parte, um serviço oferecido.

Para Moraes (1994), o ponto de partida de qualquer análise da comunidade de uma determinada biblioteca é o estabelecimento das metas e dos objetivos da instituição. Ao se caracterizar estudos de usuários, deve-se apresentar estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual e estudos orientados ao usuário propriamente dito, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, procurando descobrir como esse grupo obtém a informação necessária para a sua satisfação.

Sendo assim, sob a luz dos estudos orientados aos usuários, investigamos um grupo particular de bibliotecários (coordenadores e diretores) e de usuários (alunos do curso de Biblioteconomia), a fim de conhecer como se configura o processo de educação de usuários do SIB/UFPE, bem como identificar as barreiras encontradas por esses usuários no uso dos serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas do sistema.

3.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Encontramos na literatura vários conceitos para o termo usuário, porém de modo geral, podemos defini-lo como aquele indivíduo que faz uso de algo. Nesta pesquisa, nossa atenção está voltada para o usuário da informação, ou seja, aquele que faz uso da informação.

Os usuários da informação são indivíduos ou grupos que buscam dados sobre algo e desfrutam dos mesmos individualmente ou coletivamente. Segundo Sanz-Casado (1994, p. 19), “usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Na ótica de Moraes (1994, p. 219), “usuários da informação são indivíduos, grupos de comunidade, favorecidos com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

Santos e Ribeiro (2003, p. 245), apresentam suas contribuições conceituando usuário da informação como:

peessoa que consulta ou pesquisa documentos numa biblioteca, arquivo, centro de documentação, etc. Um segundo conceito do autor é de pessoa ou entidades que utilizam um serviço de computador ou telecomunicações para acessar, transmitir, receber ou buscar informações.

Guinchat e Menou (1994) mencionam o usuário como sendo um elemento essencial de todos os sistemas de informação, pois o que justifica as atividades destes sistemas é a troca de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Corroborando com os autores supracitados, entendemos que todos os seres humanos são considerados usuários da informação, haja vista que necessitam da mesma para realizar diversas tarefas do dia a dia, sendo beneficiados pelos serviços e produtos que as bibliotecas, os sistemas ou centros de informação e documentação oferecem.

Conforme Nuñez Paula (2000) existem diversas acepções dos termos usados na literatura para referir-se aos usuários, em épocas e contextos diferentes. Assim, segundo o autor, os usuários podem ser categorizados como:

- a) usuários reais:** são aqueles indivíduos que utilizam freqüentemente os serviços de informação;
- b) usuários potenciais:** são aqueles indivíduos a quem se destinam os serviços de informação;
- c) usuários internos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- d) usuários externos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- e) cliente:** são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetário-mercantil.

Na concepção de Sanz-Casado (1994), os usuários são classificados em dois grandes grupos: os reais e os potenciais, onde cada grupo exerce atitudes diferenciadas em relação ao uso da informação.

Usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, porém não são conscientes disto, portanto não expressam suas necessidades e **usuários reais** são aqueles que além de serem conscientes que necessitam de informação, a utilizam freqüentemente (SANZ-CASADO, 1994, p. 19, grifo nosso).

González Teruel (2005) corrobora a afirmação do autor anteriormente mencionado, definindo os usuários reais como aqueles que fazem uso da unidade de informação, e os potenciais que poderiam fazer uso da unidade de informação, mas que por motivos diversificados não o fazem. Para a autora:

Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação, independentemente se esse feito se traduz ou não na consulta de uma fonte de informação [...]. Do ponto de vista de um sistema de informação, os usuários potenciais são aqueles que constituem a população que deveria ser atendida por esse sistema (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 69, tradução nossa).

É de suma importância que a biblioteca conheça os diferentes tipos de usuários que a freqüenta, para que os serviços prestados atendam com eficiência e objetividade as suas reais necessidades informacionais. A pesquisa realizada no SIB/UFPE abrange os usuários do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia, incluindo os usuários reais, os que efetivamente utilizam as bibliotecas e os usuários potenciais, aqueles aos quais as bibliotecas visam atender.

3.1.1 Barreiras na busca da informação

Estudos como o de Ferreira (2010, p. 6), nos relatam que “para o usuário acessar e usar informação, ele deve estar consciente das fontes e dos serviços de informação disponíveis em seu ambiente”. Porém, muitas vezes, o usuário tem o conhecimento e noção das fontes e dos serviços de informação, mas nem sempre o uso é realizado de maneira adequada, em virtude de algumas barreiras serem encontradas.

No âmbito das bibliotecas universitárias, o cenário não é diferente, pois os usuários podem encontrar várias barreiras que podem interferir em sua comunicação mediante o processo de busca e transferência da informação, levando-os, assim, a denunciar as necessidades informacionais não satisfeitas. Essas barreiras são caracterizadas como numerosas e complexas que se revelam entre os indivíduos e grupos em relação ao sistema de informação, sob diferentes formas e causas.

Nos escritos da literatura da área, encontramos autores que utilizam nomenclaturas diversas, como barreiras ou obstáculos à informação, tais como Araújo (1998); Figueiredo (1987, 1994, 1999); Guinchat e Menou (1994) dentre outros.

Para um entendimento melhor do exposto, relacionamos alguns conceitos.

a) barreiras interpessoais: as que se estabelecem entre usuários e intermediários de serviços de informação;

b) barreiras intraorganizacionais: provocadas em razão das diferentes posições hierárquicas existentes nas organizações;

c) barreiras institucionais: referentes às barreiras de competência do domínio macro da organização, referentes à execução das políticas públicas, à tomada de decisão e de gestão de recursos, vindo a interferir na implantação de serviços (VARGAS; LIMA, 2004; MUNHÓZ, 2009). Para Figueiredo (1987, p. 77), as barreiras institucionais “são criadas ou existentes no próprio sistema de informação, tais como: [...] espaço físico insuficiente e com disposição inadequada não proporcionando ambiente conveniente [...]”.

d) barreiras terminológicas: que têm como causa, o uso excessivo de termos técnicos ou inconsistência terminológica;

e) barreiras geográficas: referem-se às diferentes áreas de localização da informação; sendo necessário, o deslocamento do usuário para obtê-la. Ressaltamos que, com o advento e disponibilidade das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) bem como a inserção do usuário no ambiente tecnológico, as barreiras geográficas estão sendo superadas;

f) barreiras econômicas: quando o acesso ou uso da informação envolve relações de poder ou negociação com o seu produtor, para quem a informação adquire valor de propriedade privada;

g) barreira financeira: consiste na carência de incentivos e financiamentos para aquisição dos recursos informacionais, que viabilizem a atualização das coleções;

h) barreiras de idioma: causadas pelo desconhecimento de línguas estrangeiras;

i) barreiras de tempo: relacionadas à obsolescência da informação;

j) barreiras técnicas: dificuldade que se interpõe no processo de busca da informação, decorrente de fatores relacionados aos procedimentos técnicos inerentes às áreas específicas do conhecimento;

l) barreiras tecnológicas: referem-se às dificuldades que o usuário tem em usar determinada máquina ou programa. Essa barreira acontece, quando a máquina e/ou programa apresentam problemas que independem do usuário.

É importante ressaltar que, além das barreiras citadas anteriormente, existem outras de natureza legal, ideológica, física, psicológica etc. Convém atentar para o fato das barreiras psicológicas serem inerentes à própria natureza dos sujeitos sociais. Nesta perspectiva, entendemos que, cada vez mais, cabe aos bibliotecários a total e devida atenção para que as barreiras, ligadas ao sistema de informação, sejam administradas de tal forma, que, embora haja intervenção das mesmas, não causem danos ao processo de transferência da informação para os usuários das Bibliotecas do SIB/UFPE.

3.2 METODOLOGIAS

Conforme Cunha (1982), ainda não existem métodos ou uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação dos dados na área da Biblioteconomia, em especial nos estudos de usuários. Atualmente, esta Ciência tem utilizado os mesmos métodos aplicados pelas Ciências Sociais, os quais, no momento, encontram-se em fase transitória, objetivando futuramente firmar-se com uma teoria no uso da informação.

Na visão de Cunha (1982), o uso de um método específico depende dos objetivos da pesquisa, tendo em vista que cada método apresenta tanto vantagens quanto desvantagens.

Sanz-Casado (1994) apresenta alguns tipos de métodos e técnicas de coleta de dados, utilizados nos estudos de usuários. São eles:

- a) métodos diretos:** são aqueles métodos que utilizam perguntas, tais como o questionário, a entrevista, a técnica de *Delfos* e a técnica do incidente crítico;
- b) métodos indiretos:** são aqueles métodos que utilizam a análise documental, tais como a análise de citação, a análise de referência, a solicitação de documentos ou serviços e a observação (participante e não participante).

Baptista e Cunha (2007 apud ARAÚJO, 2009), mencionam que questionário, entrevista, observação e análise de conteúdo são os quatro principais métodos utilizados como instrumento de coleta de dados em estudos de usuários. Porém, os métodos mais usuais para a realização de estudos de usuários em uma pesquisa quantitativa é o questionário, já na pesquisa qualitativa, é mais comum utilizar a entrevista e observação.

Cunha (1982, p. 8) nos lembra que:

O uso de perguntas para coleta de dados é o método mais utilizado em estudo de usuários, apesar de serem conhecidas as dificuldades e problemas inerentes à confecção de perguntas e análise das respostas. Toda pergunta tem problemas porque nós criamos um direcionamento que, muitas vezes, pode induzir ou contaminar a resposta do respondente.

De acordo com Baptista e Cunha (2007), o tipo de pesquisa a ser desenvolvida é condição essencial para a escolha das metodologias de pesquisas a serem utilizadas. Os autores continuam e afirmam que “não é a metodologia que determina a pesquisa e sim o problema que se pretende resolver” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 7).

Para que a pesquisa em estudo de usuários alcance resultados mais concretos, expressivos e relevantes é necessário que se conheça a diversidade dos métodos existentes e, além disso, que se saiba utilizar o método mais adequado para o problema em evidência.

Nessa pesquisa, adotaremos tanto o método direto como o indireto. **O direto** que utiliza perguntas, especificamente o questionário, contendo questões abertas e fechadas por se tratar de um método que tem mais frequência de uso na coleta de dados em estudo de usuários e por proporcionar levantar um número maior de informações possíveis relacionadas com os pesquisados do SIB/UFPE. Já para o **indireto**, elegemos como instrumento os planos/programas e relatórios referentes às atividades de educação de usuários desenvolvidas pelas bibliotecas.

3.3 TIPOS DE ABORDAGENS

Na literatura da área encontramos diferentes tipos de abordagens relacionadas com os estudos de usuários: a **tradicional**, direcionada ao sistema de informação ou biblioteca, onde é investigado como os mesmos estão sendo utilizados; e a **alternativa**, direcionada aos usuários, onde é investigado como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

Ferreira (1996 apud TEIXEIRA, 2004, p. 210) menciona que:

Os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

Choo (2006, p. 70, grifo nosso) também define com bastante propriedade esses dois tipos de estudos afirmando que:

A pesquisa orientada para o sistema observa o que acontece no ambiente externo para o indivíduo em termos de instrumentos, serviços e práticas. **A pesquisa orientada para o usuário** examina as preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo, e como elas afetam a busca e os padrões de comunicação da informação.

Diante desse contexto, entendemos que a abordagem tradicional ou pesquisa orientada para o sistema consiste em observar o que acontece no ambiente externo para o indivíduo, preocupando-se apenas com o sistema, já a abordagem alternativa tem como privilégio o usuário, como um ser pensante que se modifica constantemente, em virtude dos indivíduos terem realidades distintas, características únicas e necessidades variadas em tempo e espaços diferentes. A informação passa a ser útil a partir do momento em que o usuário dá significado à mesma, podendo essa ter diferentes significados de diferentes indivíduos.

Dervin e Nylan (1986 apud FERREIRA, 2010, p. 8) abordam que os estudos baseados na abordagem tradicional “procuram explicar as diferenças entre usuários como simples decorrência de influências sociológicas e demográficas, estilo de vida e especificidade do trabalho”. Assim, entendemos que a abordagem tradicional investiga os sistemas através das características grupais e demográficas de seus usuários.

Os estudos voltados para a abordagem tradicional, geralmente, examinam o comportamento do usuário real ou potencial no que se refere às atitudes. Na visão de Dervin e Nylan (1986 apud FERREIRA, 2010), essas atitudes são as seguintes:

- a) usa um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais;
- b) é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação;
- c) demonstra satisfação com vários atributos do sistema.

A abordagem alternativa é também, denominada abordagem centrada no usuário ou a abordagem da percepção do usuário, estudando as características e perspectivas individuais dos mesmos e que, segundo Ferreira (2010), apresenta como características:

- a) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- f) empregar maior orientação qualitativa.

Rouse e Rouse (1984 apud FERREIRA, 2010) dizem que a essência da abordagem alternativa está em estudar o comportamento de busca e uso de informação, que são também modelados pelo estilo cognitivo do indivíduo, isto é, sujeito ativo internamente versus ativo externamente, sistemático versus intuitivo, e/ou criativo versus menos criativo.

Para Dervin (1997), as bases da abordagem alternativa são: o processo de buscar compreensão do que sejam necessidades de informação, devendo ser analisada a individualidade do sujeito, objeto de estudo, a informação a ele necessária e o esforço gasto na sua obtenção, sendo esses contextualizados na situação real de onde a necessidade surgiu.

De acordo com Ramalho e Pinheiro (2002, p. 6):

A abordagem alternativa considera a informação como uma prática social de atribuição de sentidos como algo construído pelo ser humano e o sistema de informação como um espaço de interação e de diálogo entre o usuário e a informação, que permite o usuário construir pontes na obtenção de respostas favoráveis as suas reais necessidades o processo de busca.

Na ótica de Ferreira (2010), a abordagem alternativa estuda as características e perspectivas do usuário. Posiciona a informação como um objeto construído pelo indivíduo, visualizando-o em um constante processo de construção, e por isso, capaz de criar e recriar o que desejar junto aos sistemas de informação ou às situações. Essa abordagem preocupa-se em entender como as pessoas interagem com a informação, identificando o processo de uso da informação em suas diferentes situações.

Segundo Figueiredo (1999, p. 14), os estudos de usuários norteados pelo paradigma centrado no usuário, ou seja, o alternativo percebe os indivíduos como “[...] pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, atuando em um ambiente com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas”. Sendo

assim, o contexto da informação que se configura passa a ter o indivíduo como ponto de partida do desencadeamento de todo o processo informacional. A partir daí conhecer quais são as informações que os indivíduos necessitam passa a ser uma exigência oriunda da vida social e nela estabelecida.

Conforme Ferreira (2010, p. 11), “as iniciativas de descrever padrões de busca de informação deve reconhecer o indivíduo como o centro do fenômeno, e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação”. Desta maneira, observamos que as necessidades de informação devem ser definidas em plano individual, destacando-se atenção para o tempo e espaço específicos experimentados pelo elemento em particular.

Nesta perspectiva, entendemos que a abordagem alternativa tem como prioridade o usuário, analisando-o individualmente. A presente pesquisa se insere na linha da abordagem alternativa, pois pretende investigar como se configura o processo de educação de usuários do SIB/UFPE.

3.4 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Com base em análise realizada nos estudos de Belluzzo (1989), Córdoba González (1998), Dias e Pires (2004), Mendes e Pereira (2008), Silva (1996) entre outros autores, observamos que no Brasil esta temática é abordada sob diferentes expressões ou terminologias, tais como: educação de usuários, orientação de usuários, orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução e/ou treinamento de usuários. Vale ressaltar que, cada uma dessas expressões tem sua concepção própria.

Em suas reflexões sobre formação de usuário, Córdoba González (1998), nos apresenta três conceitos referentes a essa temática: o primeiro deles destaca o objetivo utilitário, e se limita ao ensino de determinada ferramenta; implica em um treinamento mais direcionado para o manuseio de uma ferramenta específica, como o de um índice ou de uma base de dados *online*, por exemplo.

No segundo conceito, Córdoba González (1998), apresenta uma associação entre a formação do usuário e a divulgação de serviços: a elaboração de manuais de

uso, regulamentos, boletins, *folders* etc. são exemplos de recursos utilizados para divulgação de serviços para os usuários.

O terceiro último conceito apresentado por Córdoba González (1998) baseia-se na conscientização do usuário sobre o valor da informação para a realização de atividades especializadas e sua pró-atividade na busca e recuperação dessas informações.

Dias e Pires (2004) corroboram com Córdoba González (1998), pois remetem à diferenciação que permeiam os diversos conceitos relacionados ao assunto. Assim, a educação de usuários é tratada por Dias e Pires (2004, p. 38) como o “[...] processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Esse processo de educação pode ser visto como algo permanente, amplo e duradouro, onde nós o traduzimos como uma significativa autonomia do usuário em relação a qualquer tipo de unidade de informação, em questão, a biblioteca universitária. Desta forma, a educação de usuários propicia uma relação de interação entre a biblioteca e os usuários, com a finalidade de projetar esforços para possivelmente atingir um número considerável de indivíduos que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

De acordo com Belluzzo (1989), na literatura internacional são empregados termos como *educating and training of users*, *user education*, *library education*, *bibliographic instruction*, *library orientation* e *bibliographic orientation*, *information literacy education* para descrever as diferentes ações que envolvem o processo de educação de usuários no ambiente da biblioteca. Para melhor entendimento Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004) e Figueiredo (1986) comungam e nos apresentam alguns conceitos relacionados com os termos bem como com o processo anteriormente citado:

a) *educate*: como verbo, corresponde a *provide schooling* e, mais comumente, a desenvolver mentalmente ou moralmente, em especial pela instrução;

b) *instruction*: tem um sentido específico quando se alude às instruções para uso deste ou daquela ferramenta, instrumento, aparelho etc. (equiparando-se diretrizes a seguir, visando a um dado fim) e tem outro sentido, mais ou menos claro, quando se faz alusão às ações ou práticas adotadas no ensino (*teaching*).

c) to teach: usado em várias acepções, pode corresponder a causar conhecer um assunto, bem como fazer algo; pode indicar partilhar conhecimentos ou guiar estudos, instruir por preceito, exemplos ou experiência.

d) to train: verbo treinar pode corresponder a direcionar o crescimento; a formar por instrução ou exercício e ainda, a ensinar de modo a tornar apto, qualificado ou proficiente.

e) ensino: educação formalizada, intencional, geralmente desenvolvida em uma instituição.

f) aprendizagem: consiste na assimilação do que foi ensinado mediante modificação do indivíduo no seu modo de ser, agir ou de comportar-se. Nos dias atuais, o ensino/aprendizagem é considerado como um processo que objetiva como resultado uma mudança de comportamento dos indivíduos.

g) educação de usuários: compreende um processo que propicia uma relação/interação permanente da biblioteca com o usuário, cuja finalidade é de projetar esforços para atingir um número considerável de indivíduos, desenvolvendo habilidades dos mesmos, para que possam utilizar de forma efetiva eficaz os serviços de biblioteca. Para Figueiredo (1986 apud PINTO; CAMPOS; GOMES, 2010), a educação de usuários se relaciona com a alteração do comportamento do usuário em relação à valorização que o mesmo dá a informação.

h) formação de usuário: diz respeito à transmissão de conhecimentos e desenvolvimentos de atitudes e habilidades voltadas para os diferentes tipos de usuários de bibliotecas, procurando desenvolver a apreensão de determinadas idéias, o domínio de técnicas e a estruturação de atitudes diante da biblioteca e do uso da informação. A formação de usuários se faz presente nas bibliotecas através dos cursos de orientação bibliográfica ou cursos de procedimentos e técnicas para busca e uso da informação, onde as experiências de busca e avaliação da informação são apresentadas de modo sistemático.

i) treinamento de usuário: integra-se como elemento participativo do processo de educação; abrange as ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário, em virtude da falta de conhecimento dos meios necessários para o uso da biblioteca e seus recursos informacionais. Conforme Figueiredo (1986 apud PINTO; CAMPOS; GOMES, 2010), o treinamento de usuários consiste no ensino de técnicas para descobrir a informação para o uso.

j) orientação de usuário: consiste em prestar esclarecimento ao usuário sobre a organização da biblioteca, *layout* e serviços oferecidos, espaços ambientais, uso em geral, como horário de funcionamento, regulamentos utilizando guias de biblioteca, visitas orientadas, palestras, folhetos, sinalização etc. A orientação de usuário possui sentido mais abrangente do que a instrução.

l) instrução de usuário: tem como objetivo a descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores/minúcias, para o usuário utilizar com eficiência os recursos informacionais disponíveis na biblioteca.

m) ex-educare: significa conduzir para fora, fazer com que o educando se descubra e se revele caminhando em direção as suas tendências, habilidades, possibilidades e preferências. Proporciona ao indivíduo que ele se torne cada vez mais capacitado para de um modo geral ler o mundo, captando e interpretando mensagens, seja de forma sistematizada ou não.

Embora os usuários possuam interesses diversos e conhecimentos prévios que os levem a utilizar os recursos informacionais disponíveis em uma biblioteca, os mesmos desejam na maioria das vezes, obter uma publicação, um artigo, um informe relativo ao assunto que pesquisam, pretendem, quase sempre, conhecer o que existe acessível acerca de um dado tema; procuram material que lhes dê subsídios para redigir um ensaio ou um trabalho exigido por seus professores; tentam, em geral, extinguir uma dúvida a respeito de um item, surgido em alguma discussão, e assim por diante.

Na perspectiva de Belluzzo (1989), a educação de usuário consiste em uma das funções de destaque da moderna biblioteca universitária. Independente da forma de educação que é realizada seja de modo direto ou indireto, formal ou informal; o importante nesse processo é atentar para os cuidados especiais que devem ser direcionados a cada caso, tendo em vista o nível e propósitos dos usuários envolvidos.

Conforme literatura da área, a sensibilização e a educação formal e informal no âmbito de uma biblioteca, bem como em outros segmentos que lidam com a informação, têm sido apontada, como uma linha de atuação cada vez mais necessária no atendimento ao usuário (MELLO et al., 2010).

Este segmento, realizado na maioria das vezes de maneira informal e não institucional, tem procurado levar ao usuário a importância da biblioteca, do seu

espaço, acervo e uso, o acesso à informação, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição, serviços e/ou produtos oferecidos pelas bibliotecas à comunidade de usuários (MELLO et al., 2010). Diante desse contexto, o bibliotecário assume um novo papel, o de educador, não aquele que tradicionalmente cumpre o seu legado, ensinando nos cursos de graduação ou pós-graduação, mas conforme Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p. 46), “aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação de forma eficiente e, sobretudo, eficaz”. Para Serra (2008), agindo o bibliotecário dessa forma, torna-se para a comunidade acadêmica, não mais o guardião ou retentor do livro, mas o educador que disponibiliza e orienta a aprofundar informações precisas com acesso mais rápido e ágil. Ainda nessa perspectiva, Belluzzo (1989) menciona que, o processo de educação de usuários, está intimamente ligado à promoção do acesso à informação, sua comunicação e a geração de nova informação; processo que entendemos como sendo uma das atribuições concernentes ao serviço de referência e que possui como objetivo, fomentar a interação do usuário com a biblioteca e os recursos informacionais.

De acordo com Maybee (2007), um elemento essencial para a educação efetiva dos usuários é entender os indivíduos e como os mesmos se relacionam com a informação. Na concepção da autora, saber como os indivíduos entendem e lidam com a informação, possibilita que o profissional bibliotecário direcione seus ensinamentos de maneira relevante e significativa para os interessados (MAYBEE, 2007).

Os esforços que ocorrem no processo da educação de usuários contribuem para a formação do usuário da informação. Segundo Oliveira (2010), 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, integrando-os para empregá-los tanto no desenvolvimento pessoal como na vida profissional desses.

No momento em que os usuários desenvolvem suas habilidades de uso dos instrumentos de referência, conhecem os recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centro de informação, podem usufruí-los de forma mais

eficaz. Conseqüentemente, eles serão os grandes beneficiados, pois estarão melhor preparados para tomar decisões, solucionar problemas e, até mesmo alocar recursos de forma mais vantajosa.

Para Malley (apud MELO, 1985, p. 27), “a educação de usuários consiste num processo que permite ao usuário conhecer o tamanho e a extensão dos recursos de que dispõe a biblioteca, dos serviços e das fontes de informação em disponibilidade, e ainda se instruírem para utilização desses recursos, serviços e fontes”.

A autora acima continua afirmando que, a educação de usuários é uma ampla tarefa, pois além do treinamento para o uso de bibliotecas, recursos de informação e orientação bibliográfica, preocupa-se também com o desenvolvimento de atitudes do usuário no processo de busca e uso da informação. Sendo assim, podemos perceber que, o treinamento é um dos elementos fundamentais na educação do usuário, em virtude do mesmo objetivar a preparação do usuário para utilizar de maneira eficaz a biblioteca e a informação, bem como proporcionar mudança de comportamento, desenvolvimento de habilidades e de canais de interação entre a biblioteca e o indivíduo.

Para Naranjo Vélez (2005), a educação ou formação de usuários compreende um processo em que os indivíduos permanecem em constante desenvolvimento e que sua formação ocorre tanto no campo intelectual, como no espiritual e afetivo. Essa formação se manifesta desde o interior do sujeito, que se mostra como um ser autônomo e livre, cultivando a razão e sensibilidade, influenciado pela cultura, aprendizagem e sociedade. Assim, entendemos a educação de usuários como uma atividade de suma importância nas unidades de informação, no caso específico a biblioteca universitária, bem como também relatam os trabalhos de Almeida (2000), Bidart Escobar; Gamarra Castro; Cortellezzi (2005), Canchota e García (2010), Costa (2000), Cuenca et al. (2005), García Gómez e Diaz Grau (2001), Marquetis et al. (2002, 2008), Martins (2002), Silva (1996), Souto (2004) e Souza (2000),

Monfasani e Cruzel (2006, p. 35) conceituam a formação de usuário como sendo: “todo esforço para orientar o leitor, individual ou coletivamente, para que use de maneira eficaz os recursos e serviços que oferece a biblioteca e utilize de forma adequada a informação”. Esse esforço se efetiva em ações nas quais a biblioteca desempenha um papel educacional e o bibliotecário atua como educador, preparando e capacitando os usuários para um processo qualificado de busca, acesso e uso da informação.

Naranjo Vélez (2005, p. 48) afirma que: “quando o usuário recebe uma formação que tem significado para ele, é mais factível obter na unidade de informação, um uso ótimo dos serviços e recursos como também da informação em geral”. No processo de formação de usuários, é de suma importância capacitar os indivíduos para que melhorem suas habilidades básicas e tenham uso proveitoso das ferramentas de busca da informação, de maneira que possam através desse reconhecer suas necessidades, e realizarem uma busca completa, definindo o tema e formulando devidamente a demanda informativa.

De acordo com Córdoba González (1998, p. 62), “se deve educar os usuários nas etapas iniciais de sua vida para desenvolver um adulto consciente da importância do uso da informação e conseqüentemente torná-lo capaz de promovê-la e gerá-la”. Nessa ótica, entendemos que a educação ou capacitação de usuários consiste em dotá-los de conceitos e ferramentas que lhe serão úteis, não somente às suas necessidades imediatas, mas também através de toda sua vida.

Para Córdoba González (1998), a educação de usuários tem se revelado valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade acadêmica, ou seja, usuários da informação, ensinando-os e conduzindo-os a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente os inúmeros recursos de informação colocados à sua disposição.

Em muitos casos, a relação entre os planos e/ou planejamentos de educação de usuários e as reais necessidades dos indivíduos ainda ficam muito a desejar. Conforme Wilson (1995), os profissionais bibliotecários deveriam conhecer e entender as necessidades dos seus usuários antes de oferecer serviços e/ou produtos de informação eficientes; na qual essa declaração é tão evidente que se torna quase embaraçoso fazê-la. Ainda que, fazer essa declaração seja avaliada como embaraçoso, ela se constitui como elemento fundamental no momento indispensável de entender as necessidades e comportamentos de uso da informação dos usuários para promover a esses a educação necessária e devida, considerando evidentemente, o contexto informacional que estão inseridos.

A literatura nos evidencia que é oportuno lembrar sempre da necessidade de se oferecer ao usuário algum tipo de treinamento, tendo em vista a subutilização das bibliotecas e de seus recursos que é motivada pelo despreparo e pouca experiência quanto ao uso da informação, pela falta de hábito em freqüentá-la e pelo

desconhecimento dos serviços que ela oferece. Para Dias e Pires (2004, p. 36), o treinamento de usuários representa:

[...] parte do processo de educação, em base repetitiva, compreende ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso da biblioteca e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessários para tal.

Oliveira (2010) compartilha com o entendimento dos autores anteriormente citados e conceitua treinamento de usuários como um elemento integrante do processo de educação, abrange ações e/ou estratégias para o desenvolvimento de determinadas habilidades dos usuários que, por desconhecimento de situações específicas ou recursos informacionais de uso da biblioteca, necessitam ser envolvidos no conjunto de meios necessários.

Assim, reconhecemos ser de fundamental importância, que as bibliotecas devam se organizar e planejar programas com a finalidade de educar e treinar os seus usuários para o desenvolvimento do processo de acesso e uso dos diferentes tipos de suportes informacionais disponibilizados. Esses programas devem proporcionar ao usuário alcançar certa liberdade no uso dos recursos e serviços, utilizando-os sempre de maneira eficiente, satisfatória e acima de tudo com autoconfiança.

3.4.1 Programas de Educação de Usuários

Para que o usuário possa conhecer ou buscar uma unidade de informação, no caso a biblioteca universitária, com o intuito de resolver suas necessidades de informação, independente de quais forem, precisa ser conquistado e estimulado para tal. As bibliotecas devem através da promoção de seus serviços e produtos chamar a atenção de seus usuários sobre as inúmeras possibilidades que oferecem com o objetivo de solucionar seus problemas informacionais. Sendo assim, é imprescindível planejar um programa de usuários, buscando que esses usufruam de todos os benefícios que a biblioteca apresenta. É de suma importância que as ações de promoção e/ou incentivo sejam sucedidas de oportunidades de aprendizado no processo de busca e uso da informação disponibilizada.

Conforme Belluzzo (1989), os programas de educação de usuários correspondem ao conjunto de ações, planejadas e desenvolvidas continuamente de acordo com as características e necessidades do usuário, para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação. Diante dessa assertiva, entendemos que o planejamento é condição essencial para os programas de educação de usuários, logo, Sant'anna, Enricone e André (1993, p. 14) nos relatam que: “[...] planejamento requer que se pense no futuro. É composto de várias etapas interdependentes, as quais, através de seu conjunto, possibilitando à pessoa ou grupos atingir seus objetivos”. Para nós, o planejamento consiste no propósito de programar, projetar algo, visando mensurar ações a serem realizadas para atingir determinados objetivos, seja em situações normais do dia a dia, ou em situações de desconforto.

Cunha (1986, p. 182) afirma que:

A principal meta de todo programa de educação do usuário é mudar a atitude do usuário em relação aos serviços de biblioteca e suas fontes de informação. Assim, para estimular essas mudanças, o bibliotecário necessita selecionar o método de ensino e o meio de comunicação educacional e usá-los na forma correta e no tempo certo.

Pasquarelli (1996) afirma que é de competência da biblioteca favorecer e dinamizar em larga dimensão a capacitação necessária do seu usuário, desenvolvendo programas específicos para o uso adequado de seus recursos, elaboração de pesquisa bibliográfica, normalização e estrutura da comunicação científica.

Compartilhamos com Souto (2004) o raciocínio de que, a implantação de programas de educação de usuários no ambiente acadêmico é uma necessidade e não uma sugestão; em virtude dos benefícios que tal iniciativa proporciona aos diferentes grupos de usuários, ou seja, os discentes, docentes, pesquisadores e funcionários. Desta maneira, entendemos que, a leitura deve fazer parte do cotidiano desses usuários, certamente, os mesmos precisarão dominar os conceitos, ferramentas e serviços necessários para identificação, localização e acesso aos diferentes documentos registrados em seus diferentes suportes e veiculados por diferentes canais.

Vale ressaltar que, como os novos suportes e recursos passaram a ser utilizados como meio para a disseminação/divulgação de informações e muitos usuários ainda não dominam os mesmos, é urgente a necessidade de investimentos de esforços no sentido de educar e capacitar o leitor universitário quanto ao uso das várias ferramentas informacionais disponíveis no ambiente acadêmico, de modo a permitir sua compreensão teórica/conceitual e prática.

Os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que, as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e muitas vezes chegam a impedir que o usuário obtenha êxito em suas tentativas de localizar o material que necessita. Em nossa concepção, é no ambiente da biblioteca universitária que esses programas se desenvolvem com mais solidez e efetividade, certamente pelo fato de que os discentes são os seus freqüentadores de maior assiduidade e regularidade, permanecendo no recinto da biblioteca por um período de tempo bastante extenso.

No âmbito da biblioteca universitária, quando o bibliotecário se dispõe a realizar uma atividade, ou seja, um programa de educação de usuários, o mesmo busca racionalizá-la através de uma metodologia que permita alcançar o desejado pelo indivíduo. Através dessa metodologia, busca-se a formação dos usuários com vistas à sua autonomia no uso eficiente dos sistemas de informação.

Guinchat e Menou (1994) destacam que a formação de usuários pode ser assinalada através de dois tipos: o primeiro que objetiva instituir uma consciência de caráter individual e coletivo das tecnologias de informação e comunicação; e o segundo visa adquirir conhecimentos e qualificações específicas ou de um sistema específico. Para os autores, essa formação, pode ser realizada por meio de cursos, trabalhos, estágios etc. de acordo com os objetivos proposto pelo programa, através de ações de sensibilização, proporcionando uma visão geral sobre os recursos e serviços disponibilizados pela biblioteca; e de ações de orientação que representam uma iniciação por parte dos usuários de como utilizar os recursos e serviços ofertados.

Ainda para Guinchat e Menou (1994, p. 490, grifo nosso):

Toda ação de formação deve ser realizada através de um plano que responda as seguintes questões: **Para quem?** (público-alvo); **Como?** (reflexão sobre os métodos de ensino; estudo de caso e simulações); **Por quanto tempo?** **E de que forma?** (sessões contínuas e descontínuas); **Onde?** (em sala de reuniões, no serviço de informação); **Para quem?** (para professores, para profissionais).

Diante da afirmação dos autores anteriormente citados, entendemos que na formação de usuários, é fundamental um estudo sobre os mesmos, de modo a conhecer suas características e reais necessidades de informação.

Para Dias e Pires (2004), os programas de educação de usuários podem ser classificados em informais e formais. Os **informais** correspondem às palestras e visitas orientadas para os alunos no início das aulas, com o objetivo de orientar quanto ao uso da biblioteca; de divulgar os recursos disponíveis; e de contactar inicialmente com os funcionários do serviço. Já os **formais** dizem respeito ao processo contínuo e sistemático que visa à interação usuário/biblioteca; o uso eficaz das fontes e dos materiais existentes; orientação para a apresentação de trabalhos científicos etc. Podemos dizer então que, os programas formais correspondem aos cursos que fazem parte do programa da universidade.

Silva (1996) corrobora com os ensinamentos dos autores anteriormente citados e apresenta também conceitos relativos às atividades de educação de usuários, dos tipos formais e informais. As de cunho **formal** dizem respeito às atividades que são organizadas de forma sistemática e integradas ao processo ensino aprendizagem, podendo ser incluída ou não no currículo. As de cunho

informal tratam das orientações oferecidas que surgem das situações de dificuldades emergentes dos usuários.

Diante desse cenário, concluímos que independente do tipo e característica da atividade de educação de usuário adotada, cabe à biblioteca realizar de forma consciente e responsável, possibilitando dotar os indivíduos de conhecimentos para obterem êxito no processo de busca e uso da informação e, sobretudo efetivar a interação com o sistema de informação.

3.4.2 Diretrizes para elaborar Programas de Educação

De acordo com Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004), Ronchesel e Pacheco (2008), a elaboração de um programa de educação deve constar das seguintes fases:

a) fase de planejamento: corresponde a planejar e elaborar cada ação por meio de algumas etapas lógicas, a saber:

- **conhecimento/diagnóstico situacional:** análise do ambiente institucional e infra-estrutura da população-alvo e dos meios disponíveis para a execução (recursos humanos e sua capacitação para a atividade);

- **definição de objetivos:** com base no diagnóstico situacional, determinam-se os objetivos, sejam cognitivos, socioemocionais ou psicomotores. Os cognitivos dizem respeito ao conhecimento, a conceitos e habilidades; o socioemocional as atitudes, valores e apreciações; e o psicomotor corresponde às habilidades motoras;

- **escolha dos conteúdos programáticos:** tópicos ou assuntos que serão abordados e desenvolvidos ao longo do curso, com base no diagnóstico e nos objetivos, deve ter encadeamento lógico, gradual e contínuo; devendo-se considerar validade, flexibilidade, significação, possibilidade de elaboração pessoal e utilidade.

- **seleção de procedimentos de ensino:** escolha dos meios para atingir os objetivos propostos, procedimentos para que o aluno possa ter contato com coisas ou fatos que possibilitem modificar sua conduta. Nessa etapa, pode ser realizado atividades tais como ler, escrever, relatar, discutir, recortar, etc., sob diferentes

técnicas de ensino: informal, formal, diretamente, indiretamente, aulas expositivas, estudos em grupo, seminário, simulação de problemas, etc.;

- **seleção de recursos de ensino:** diz respeito aos recursos humanos e recursos materiais, como: manuais instrucionais, folhetos, material audiovisual, computadores, etc.;

- **seleção de procedimentos de avaliação:** consiste em verificar se os conteúdos de aprendizagem foram apreendidos e/ou alcançados bem como se as dificuldades encontradas durante o processo foram sanadas. Essa avaliação pode ser realizada por meio de testes, questionários, observação, etc.;

- **estruturação de um plano de ensino:** relaciona-se com os dados de identificação do público-alvo, data, período, carga horária, ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimentos/técnicas de ensino, recursos, avaliação, bibliografia.

b) fase de execução: corresponde a fase em que são colocadas em prática as atividades anteriormente programadas para um público pré-estabelecido. Nesta fase é de suma importância adotar alguns procedimentos tais como: divulgar o programa para o pessoal da biblioteca, os docentes, discentes e todos os administradores da instituição; preparar os materiais instrucionais de apoio aos métodos de ensino, efetuando impressão de guias, manuais, folhetos e material audiovisual; testar o programa com uma amostra da população; implementar o programa, solicitando apoio do pessoal da biblioteca, colhendo dados estatísticos, efetuando avaliação de cada item e revendo seus objetivos; permanecer divulgando o programa; analisar os resultados visando melhorar, simplificar ou expandir o programa.

c) fase de avaliação: pode ser realizada ao final de um período previamente determinado ou ao longo de toda a atividade. Os dados obtidos devem também servir para possíveis redefinições no programa adotado, reestruturando-o e adaptando-o as novas situações. De acordo com Dias e Pires (2004), as avaliações podem ser: macroavaliação, microavaliação, avaliação da reação dos participantes, avaliação dos conhecimentos adquiridos, avaliação da mudança comportamental, avaliação dos resultados do programa, avaliação da eficácia (avaliação de quão bem a atividade é realizada; serve para determinar como ela é realizada e se pode ou não se melhorar).

Para Dias e Pires (2004, p. 41), o processo de avaliação de programas de educação de usuários possui como objetivo principal “verificar em que medida o programa muda o conhecimento, as aptidões ou as atitudes dos participantes”. Essa assertiva nos proporciona refletir quanto à possibilidade de no desenvolvimento de atividades de um programa de educação, como por exemplo, a instrução bibliográfica, acontecer de um grupo de discentes obterem maior êxito e/ou eficiência na localização de materiais necessários para a conclusão de um trabalho acadêmico.

Nessa perspectiva, julgamos pertinentes elencarmos algumas questões que o processo de avaliação de programas de educação de usuários podem nos responder. Os discentes utilizarão a biblioteca de maneira mais eficaz, aprenderão mais e terão melhor desempenho acadêmico? Quanto à qualidade de apresentação do programa, os instrutores ficaram satisfeitos com ela? Os discentes ficaram satisfeitos? O programa transmitiu os conhecimentos, as aptidões ou as atitudes que planejavam transmitir? Os discentes obtiveram bom desempenho nos testes que envolviam uso de recursos informacionais? Usaram os serviços da biblioteca de modo mais eficaz que antes? Houve melhoria do trabalho acadêmico dos discentes, como resultado de sua participação no programa? Quanto ao programa, teve um bom planejamento? Esse tipo de instrução foi o melhor método que se poderia adotar para atender a essa necessidade específica? A necessidade de informação era real? Existem outras necessidades de instrução mais urgentes e que deveriam ter merecido maior prioridade?

Assim sendo, podemos constatar que, o processo de avaliação é um procedimento de caráter valioso em programas de educação de usuários, haja vista que, através do mesmo é possível evidenciar dentre tantos outros aspectos, se os objetivos propostos foram realmente alcançados.

3.4.3 Avaliação de Programas de Instrução Bibliográfica

De acordo com Lancaster (2004), a instrução bibliográfica, é um elemento de real valor para os serviços prestados pela biblioteca, em evidência a universitária. Para o autor, a avaliação de um programa de instrução bibliográfica, constitui uma avaliação de um programa de ensino.

Em geral é difícil avaliar a eficácia e os benefícios de um programa de instrução, mas na ótica de Lancaster (2004), pode ser realizada através da macro-avaliação ou micro-avaliação. A **macro-avaliação**, diz respeito à avaliação global do desempenho, que traduzimos na preocupação com o grau de satisfação com os métodos utilizados no programa de instrução. A **micro-avaliação**, que possui como característica ser diagnóstica, tem como objetivo melhorar o desempenho da atividade examinada. Podemos dizer que, a micro-avaliação corresponde às tentativas de desvendar quantos dos participantes envolvidos não ficaram satisfeitos com o programa.

Hampton (1973 apud LANCASTER, 2004), propôs quatro passos para avaliar os programas de educação de usuários. São eles:

a) avaliar a reação dos participantes: em geral é um aspecto subjetivo, utiliza métodos para determinar as opiniões dos participantes a cerca do programa; procura determinar o nível/grau de satisfação dos discentes. Normalmente utiliza um questionário como instrumento para coletar as informações, que será preenchido pelos participantes. Para Hampton (1973, p. 107 apud LANCASTER, 2004, p. 232), essa avaliação é de fundamental importância visto que, “é importante saber como as pessoas se sentem em relação aos programas que freqüentam, pois é razoável supor que os participantes que gostam de um programa sejam os que mais provavelmente dele obterão o máximo de benefícios”. Nessa perspectiva, Knowles (1970, p. 224 apud LANCASTER, 2004, p. 232) afirma que:

No todo esse tipo de retroalimentação serve mais para proporcionar um sentido geral das tendências quanto ao moral e à satisfação, mas como freqüência acaba resultando em sugestões específicas e práticas visando à melhoria do programa em geral ou de atividades específicas; e pode revelar pontos problemáticos que exijam avaliação mais profunda.

b) avaliar os conhecimentos adquiridos: consiste em conhecer o quanto os participantes aprenderam no decorrer do programa de instrução bibliográfica. Essa avaliação pode ser realizada através de processos objetivos; em geral são usados testes com questões referentes ao conteúdo do programa.

c) avaliar a mudança de comportamento: diz respeito aos resultados ou efeitos (a longo prazo) de um programa educacional; objetiva descobrir como os participantes se beneficiaram com a participação no programa. Dentre os benefícios proporcionado aos participantes podemos destacar a freqüência em utilização dos recursos da biblioteca para pesquisas acadêmicas ou particulares. De acordo com Lancaster (2004), esse tipo de avaliação é classificado como difícil, pois vai além de uma simples aprendizagem, é a aplicação dos conhecimentos adquiridos. Conforme Dias e Pires (2004), deve-se realizar essa avaliação passados algum tempo do término do programa, podendo ser utilizado como instrumento o questionário, a fim de verificar se os participantes realizaram aplicabilidade da temática abordada e ministrada.

d) avaliar os resultados do programa: possui maior abrangência, pois refere-se à avaliação de um programa educacional por completo, cuja finalidade é determinar em que medida os objetivos de tal programa foram alcançados com êxito. Esse tipo de avaliação é direcionada para quem o planeja e administra; podendo contemplar elementos formativos e somativos, que proporcionarão novas tomadas de decisões quanto ao futuro do programa.

Diante do contexto apresentado, entendemos que, qualquer que seja o método escolhido para a avaliação de um programa educacional, contribuirá de forma positiva para que o profissional responsável pela biblioteca ou sistema de bibliotecas busque a melhoria ou quiçá a excelência dos serviços oferecidos, bem como, alocar de modo mais funcional os recursos disponíveis, visando sempre atender de maneira eficiente e eficaz as necessidades informacionais de sua comunidade de usuários.

4 TRILHA METODOLÓGICA

Conforme Demo (1995, p. 11), “metodologia significa, etimologicamente, o estudo dos caminhos dos instrumentos usados para se fazer ciência”, que pode ser considerado como as formas de produção sistemática do conhecimento, em especial o científico. A exposição do conjunto de procedimentos sistematizados para alcançar um objetivo é que permite dentro das práticas sociais da ciência que um determinado trabalho ou teoria sejam avaliados para a incorporação ou não na estrutura de conhecimento de determinada área de conhecimento. É a partir desse método que faz da pesquisa sua razão científica. No caso desta pesquisa, apresentamos os princípios que nortearam os procedimentos metodológicos adotados, considerando, os ensinamentos advindos de Becker (1999), no qual somente através do processo da pesquisa é possível definir completamente a metodologia a ser utilizada.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se constitui como estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo realizada nas Bibliotecas caracterizadas como universitárias que compõem o SIB/UFPE.

Para um melhor entendimento trazemos à luz que o estudo de caso, envolve uma abordagem profunda e exaustiva de um ou poucos objetos de forma a permitir o seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2009), ou seja, busca analisar os vários aspectos de um indivíduo ou grupo delimitado de indivíduos, que nesta pesquisa, se refere aos bibliotecários que exercem cargo de direção e coordenação nas Bibliotecas do SIB/UFPE e dos alunos do 7º período do curso de Biblioteconomia, considerados usuários do SIB/UFPE.

A característica de ser exploratória se faz presente nessa pesquisa porque de acordo com Gil (2009), visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Para Gil (2009), este tipo de pesquisa envolve: levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram

experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Na maioria dos casos, assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso.

Em se tratando do possuir caráter descritivo, se dá em razão da possibilidade de descrever características de uma ou mais população. Conforme Gil (2009), a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática. Assumem em geral, a forma de um levantamento.

4.1.1 Fases da Pesquisa

O presente estudo realizou-se a partir de diferentes fases: pesquisa documental, bibliográfica e de campo. Visando uma maior compreensão dessas três fases, elucidamos os conceitos apontados por Lakatos e Marconi (2009): a **pesquisa documental**, diz respeito à forma de coleta de dados em relação a fontes primárias (documentos, escritos ou não) e de fontes secundárias (livros, revistas, jornais, publicações avulsas e teses). A **pesquisa bibliográfica** envolve um levantamento bibliográfico, o qual deverá ser feito em diversas fontes como livros, publicações em periódicos e artigos científicos buscando consultar obras atualizadas e de autores idôneos. Para as autoras, nesta fase, é importante que o pesquisador verifique a veracidade dos dados obtidos, observando as possíveis incoerências ou contradições que as obras possam apresentar, para que assim possa compor o referencial teórico de sua pesquisa. E por fim, Lakatos e Marconi (2009) mencionam que a **pesquisa de campo** se traduz na forma de coleta, permite a obtenção de dados sobre um fenômeno de interesse, da maneira como este ocorre na realidade estudada. Consiste, portanto, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente relevantes, diretamente da realidade, para ulteriores análises.

Neste estudo, a fase da **pesquisa documental**, constituiu-se do levantamento de documentos para a descrição das bibliotecas envolvidas na pesquisa e levantamento dos dados de usuários matriculados no curso em questão. É importante atentar para o fato de que na categoria dos bibliotecários com cargos

de direção e coordenação, adotamos também o procedimento de consulta aos programas e relatórios que dizem respeito ao desenvolvimento das atividades de educação de usuários realizadas pelas bibliotecas.

A fase da **pesquisa bibliográfica** refere-se ao levantamento da bibliografia correspondente às contribuições dos diversos autores sobre o assunto tratado, no qual este estudo se apóia. Ao lado da pesquisa bibliográfica, realizamos, também, pesquisas na *Internet* (bases de dados) e;

A fase da **pesquisa de campo** compreende a aplicação de questionários para a coleta de dados, cujo desenvolvimento ocorreu em duas etapas: a) pesquisa com os bibliotecários com cargos de direção e coordenação para conhecer e avaliar as práticas de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE e; b) pesquisa com os usuários para identificar as barreiras/dificuldades encontradas no uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas.

4.2 POPULAÇÃO

Na visão de Lakatos e Marconi (2009), a delimitação da população permite explicitar quais são as pessoas, coisas, fenômenos, e afins que serão pesquisados, enumerando suas características comuns como idade, sexo, comunidade em que vivem etc.

A população da pesquisa em questão é composta por dois universos. O primeiro, diz respeito à **categoria dos bibliotecários**, sendo um com cargo de direção e onze com cargo de coordenação das respectivas bibliotecas que integram o SIB/UFPE, perfazendo um total de 12 informantes para esta categoria. O segundo universo, a **categoria dos usuários**, que tem 45 alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia.

4.2.1 Amostra

O processo de amostragem consiste em escolher uma parte, ou amostra, da população estudada, de tal maneira que ela seja a mais representativa possível do todo, e a partir dos resultados obtidos relativos a essa parte, pode-se inferir, o mais genuinamente possível, os resultados da população total (LAKATOS; MARCONI, 2009).

A amostra dessa pesquisa caracteriza-se como aleatória, e foi formada pelo número de questionários devolvidos/respondidos de cada categoria pesquisada no prazo estabelecido. Na categoria bibliotecários que exercem cargos de direção e coordenação, ou seja, o primeiro universo da pesquisa, não houve amostra, uma vez que, todos os informantes responderam ao questionário. Desta forma, pesquisou-se uma diretora e 11 coordenadoras, totalizando assim, 12 respondentes.

Já na categoria usuários, o segundo universo da pesquisa, a amostra correspondeu a 95%, o que se refere a 40 usuários reais e 2 potenciais, totalizando, assim, 42 respondentes. É pertinente mencionarmos que, nesta etapa da pesquisa, consideramos como **usuários reais** os alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia que estavam inscritos no SIB/UFPE, e os **usuários potenciais**, os não inscritos.

4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados escolhido para a pesquisa, que envolve as categorias de bibliotecários e usuários foi o questionário, cujo teor apresentamos e organizamos através de perguntas abertas e fechadas. Segundo Barros e Lehfeld (2008, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e de perceber que “o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”. Por isso, consideramos a melhor técnica a se aplicar para a realização desta pesquisa, que

objetiva levantar um maior número de informações possíveis. Dessa forma, as questões foram elaboradas em torno dos principais objetivos específicos expostos.

Associado ao questionário que aplicamos para a categoria dos bibliotecários, utilizamos também como instrumento de coleta de dados, os programas e os relatórios referentes às atividades de educação de usuários desenvolvidas pelas bibliotecas. Esse procedimento ocorreu como forma de averiguar a fidedignidade das informações mencionadas nos questionários.

4.4 COLETA DE DADOS

Antes de iniciarmos a coleta de dados propriamente dita, adotamos alguns procedimentos que foram de grande importância: contato prévio com todos os pesquisados visando sensibilizá-los do quão importante era a participação dos mesmos, para que a pesquisa lograsse êxito. Para com os bibliotecários, o contato com alguns ocorreu de forma pessoal, outros por telefone. Com os usuários o contato inicial aconteceu por meio da docente que ministra a disciplina Serviço de Referência e Informação (SRI), onde a mesma se encarregou de transmitir a nossa mensagem. Vale atentar para o fato de que, antecedendo ao contato com os usuários, realizamos uma visita ao Departamento de Ciência da Informação (DCI), especificamente à coordenação do curso de Biblioteconomia, com o objetivo de solicitar a autorização bem como a contribuição para que fosse possível acessar o Sistema de Informação e Gestão Acadêmica (SIGA), mais especificamente o módulo histórico, para realizar uma pesquisa referente à situação acadêmica de cada discente matriculado no 7º período. Esse procedimento foi necessário para que identificássemos se os mesmos estavam matriculados em pelo menos uma disciplina obrigatória do período evidenciado, bem como ter ou estar cursando disciplinas que se relacionassem com a temática em questão, assim como: estudo de usuários, educação de usuários, fontes de informação, serviço de referência e informação. Ressaltamos que, através de tal procedimento foi possível detectarmos que, em se tratando do quantitativo dos discentes matriculados no 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia, refletia um universo bastante significativo.

A coleta de dados realizou-se em dois momentos: inicialmente, junto aos bibliotecários com cargo de direção ou coordenação das Bibliotecas da UFPE, posteriormente com os alunos do 7º período da graduação do curso de Biblioteconomia, considerados usuários das bibliotecas do SIB/UFPE.

Os questionários que dizem respeito à categoria dos bibliotecários (APÊNDICE A), foram aplicados pela pesquisadora tanto nas bibliotecas que fazem parte do Campus de Recife, como nos demais Campus (Vitória de Santo Antão e Caruaru), bem como enviados pelo correio eletrônico (e-mail) para os respectivos pesquisados.

Já os questionários direcionados aos usuários do SIB/UFPE (APÊNDICE B), alunos do 7º período da graduação do curso de Biblioteconomia, considerados usuários reais e potenciais da biblioteca, em sala de aula. Mas, para que fosse possível a realização, solicitamos a colaboração e parceria da docente que ministra a disciplina SRI, que por sua vez, de forma amigável e sem contestações nos cedeu 20 minutos de sua aula.

Em se tratando dos programas e relatórios, referentes à categoria de bibliotecários coordenadores e diretores, esses foram anexados aos questionários pelos pesquisados, conforme solicitação contida no questionário (APÊNDICE A).

Os questionários (APÊNDICES A e B) foram estruturados com perguntas abertas e fechadas. Objetivando a validação dos instrumentos de coleta de dados escolhidos, foram aplicados pré-testes em dias alternados. No dia 30 de março/2010, com cinco bibliotecários, escolhidos aleatoriamente, do Sistema de Bibliotecas (Sistemoteca) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Já no dia 31 de março/2010, com 18 alunos, também escolhidos aleatoriamente, do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia da UFPB. O pré-teste nos proporcionou ajustes, sugestões sobre as questões e modificação em apenas uma questão para cada categoria.

Estabelecemos, para coleta de dados, o período de 1 a 26 de abril/2010, nos turnos da manhã e tarde para a categoria de bibliotecários; já para as dos usuários, 27 a 30 de abril/2010, apenas no turno da manhã. A própria pesquisadora aplicou todos os questionários da pesquisa.

A observação se constitui numa técnica bastante utilizada em pesquisa e pode significar uma ferramenta auxiliar ao pesquisador. Segundo Cunha (1982, p. 12), “a observação é a ação de observar, de olhar detidamente. É o método através

do qual o pesquisador capta a realidade observada”. Na pesquisa desenvolvida, utilizamos também a observação simples, onde a pesquisadora permaneceu alheia aos grupos em estudo, observando e examinando de maneira espontânea os fatos que ali ocorriam e que se desejavam estudar. Vale ressaltar que nesta pesquisa, observamos tanto o interesse e disponibilidade dos bibliotecários quanto à realização de atividades de educação de seus usuários bem como as dificuldades dos usuários ao utilizarem os serviços e produtos informacionais oferecidos pelas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

4.5 ANÁLISE DOS DADOS

Após coletar os dados, iniciamos a pré-análise, codificando os questionários respondidos da seguinte forma: os questionários referentes à categoria dos bibliotecários receberam o código **(B)** acrescido de uma numeração seqüencial que abrangeu de 1 a 12; os referentes à categoria dos usuários reais receberam o código **(UR)** também seguidos de numeração de 1 a 40; os que dizem respeito aos usuários potenciais da graduação foram codificados de **(UP1)** a **(UP2)**, pois apenas dois usuários responderam, totalizando dois usuários dessa categoria. Essa codificação foi realizada com a intenção de observarmos a existência de algumas diferenças de comportamento dos pesquisados nas duas categorias.

Depois de codificados os questionários referentes às duas categorias, os dados foram tabulados e os resultados obtidos originaram gráficos, tabelas e quadros, visando dar uma maior visibilidade aos resultados da pesquisa. À medida que os resultados foram apresentados, realizamos correlações entre algumas questões, sendo criadas categorias que foram analisadas e confrontadas com o referencial teórico.

Para a realização da análise, cujo desenvolvimento ocorreu em duas etapas, optamos por uma abordagem que incluiu os métodos **quantitativo** e **qualitativo**. O primeiro, objetiva destacar dados quantificáveis, que podem ser demonstrados através de tabelas e gráficos; e o segundo, com base em Minayo (2009), pela possibilidade que o método qualitativo permite de analisar atitudes como: pensamentos, ações, opiniões e informações livres dos pesquisados.

Para Goldenberg (2009, p. 62), “a integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular”. Assim, entendemos os dois tipos de abordagens como sendo complementares, uma vez que as mesmas podem dar uma imagem mais consistente da realidade estudada.

Para que os propósitos desta pesquisa fossem atendidos, utilizamos também para o processo de análise dos dados, alguns elementos da técnica de análise de conteúdo, que se constitui em uma técnica de tratamento de informações, e que, segundo Bardin (2009, p. 16), “é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. É importante mencionarmos que, para um melhor entendimento dessa técnica, foi necessário consultar outros autores assim como Richardson (1999) e Gomes (2008), os quais apresentam uma adaptação baseada na técnica de Bardin e em sua própria experiência com pesquisa, conforme relatam: “A nossa adaptação baseia-se, de um lado, na obra de Bardin (1979) que traz uma nova sistematização para o assunto e, de outro, em nossa experiência”. De acordo com Gomes (2008), a análise de conteúdo permite que o pesquisador vá além das aparências do conteúdo expresso, buscando interpretar bem como compreender o que está nas entrelinhas da mensagem que está sendo comunicada.

Ainda como metodologia para análise dos dados, adotamos o procedimento de analisar a documentação (programas e relatórios) relativa às atividades de educação de usuários, de acordo com alguns critérios previamente estabelecidos como: objetivos do programa e/ou plano, público a que se destina, conteúdo programático, métodos de ensino, material de apoio (instrucional), carga horária, número de vagas, período/época de realização, frequência das ações, formas de avaliação entre outros. Após a avaliação dos documentos (programas e relatórios), também realizamos uma apreciação seguida de comentários que a pesquisadora julgou pertinentes, quanto à adequação entre os resultados das ações e as propostas dos programas. Convém apontarmos que esse processo foi prejudicado em virtude de apenas dois dos pesquisados disponibilizarem documentos que tratavam como plano ou programas, mas que ao analisarmos observamos que nessa documentação não constavam se quer os elementos mínimos como objetivos ou estratégias a serem alcançadas, para serem classificadas como tal.

Ressaltamos que, além da análise dos dados, levamos em consideração, também, as observações realizadas pela pesquisadora.

5 CONHECENDO O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE

O SIB/FPE foi criado com o objetivo de difundir informação, democratizar o conhecimento acadêmico e apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFPE. Tem como missão organizar e disponibilizar a informação, nos seus mais variados suportes, utilizando-se dos meios tecnológicos disponíveis, para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a formação do conhecimento de toda a comunidade, assim como, promover atividades culturais, científicas e de lazer de acordo com as necessidades e demandas das comunidades acadêmica e externa.

Atualmente, o SIB/UFPE é composto por uma Biblioteca Central (BC) e 12 Bibliotecas Setoriais que estão distribuídas geograficamente da seguinte forma: nove localizadas nos Centros Acadêmicos do Campus de Recife, uma no Colégio de Aplicação também no Campus de Recife, uma no Centro Acadêmico de Vitória (Vitória de Santo Antão), uma no Centro Acadêmico do Agreste (Caruaru). Unidas, reúnem uma coleção com cerca de 263.106 títulos e com 951.260 exemplares (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas, 2010d).

De acordo com o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (2010d), o quadro de funcionários do SIB/UFPE é composto por aproximadamente 257 técnicos e colaboradores, dentre eles: bibliotecários, assistentes administrativos e bolsistas, que atendem aos usuários em busca de informação e conhecimento compartilhado e disponibilizado através dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas integrantes do referido sistema.

As 13 Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE são: Biblioteca Central (BC), Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou do Centro de Educação (CE), Biblioteca Joaquim Cardoso do Centro de Artes e Comunicação (CAC), Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências (CTG), Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Biblioteca Centro de Ciências da Saúde (CCS), Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas (CCB), Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA), Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória (CAV), Biblioteca do Centro

Acadêmico do Agreste (CAA) e Biblioteca do Colégio de Aplicação (CAP). Sendo que essa última não participou da nossa pesquisa por possuir características divergentes das demais, ou seja, trata-se de uma biblioteca escolar.

A BC é um órgão suplementar, administrativamente subordinada à Reitoria que coordena as atividades técnicas do SIB. A sua estrutura administrativa é formada por uma Direção, uma Coordenação, uma Ouvidoria e três Divisões Técnicas: Divisão de Apoio ao Usuário (DAU), Divisão de Processamento Técnico (DPT) e Divisão de Aquisição (DA).

As bibliotecas setoriais estão administrativamente subordinadas à direção dos Centros Acadêmicos, onde estão localizadas, e tecnicamente à BC, tanto no que se refere às normas e procedimentos aprovados pelo SIB/UFPE e especificadas em seu regulamento; quanto à aquisição e preparo técnico das obras adquiridas através de compras, do depósito e preparo técnico das dissertações e teses produzidas na UFPE, e da parametrização e atualizações do Sistema Informatizado de Gerenciamento de Dados de Bibliotecas, o Pergamum.

Os usuários a quem estas bibliotecas se destinam advêm da comunidade interna (discentes do ensino fundamental e médio, graduação, pós-graduação, docentes, e funcionários) bem como da comunidade externa (outras instituições, pesquisadores, alunos de intercâmbio e demais visitantes).

Em se tratando de funcionamento, as Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE possuem dias e horários diversificados para o seu atendimento. As Bibliotecas do CCB, CCEN, CE, CFCH, CCSA, CTG atendem de segunda a sexta-feira das 08:00 às 21:00h. A Biblioteca do CCJ, de segunda a sexta-feira das 07h:30min às 13:00h e das 16:00 às 21:30h. A Biblioteca do CAC, de segunda a sexta-feira das 08:00 às 20:00h. A Biblioteca do CCS, de segunda a sexta-feira das 08:00 às 17:00h. A Biblioteca do CAV, de segunda a sexta-feira das 07:30 às 21:30min. A Biblioteca do CAA, de segunda a sexta-feira das 8:00 às 21:30min. E por fim, a BC que atende de segunda a sexta-feira das 08:00 às 21:00h, sábado 08:00 às 17:00h e aos domingos das 8:00 às 13:00h.

Os acervos das bibliotecas em evidência são compostos por diferentes suportes informacionais como: livros didáticos e para-didáticos (nacionais e estrangeiros), periódicos nacionais e estrangeiros (impressos e eletrônicos), monografias, dissertações, teses, folhetos, DVD, CD-ROM, fitas de vídeo, hemeroteca, partituras, obras raras e valiosas, *slides*, mapas, diários oficiais entre

outros. É importante ressaltar que, esses suportes são concernentes às áreas de conhecimentos específicos de cada centro.

Na **Biblioteca do CCB**, o acervo é especializado nas áreas de Anatomia, Biofísica, Biologia, Bioquímica, Botânica, Citologia, Ecologia, Embriologia, Farmacologia, Fisiologia, Genética, Histologia, Micologia, Zoologia, Ciências Biológicas e Biomédicas. A **Biblioteca do CCEN** compreende as áreas de Física, Química, Matemática, Estatística, Ciência da Computação, Engenharia da Computação. A **Biblioteca do CE**, área de Educação (Pedagogia e Literatura Infanto-Juvenil). A **Biblioteca do CFCH**, áreas de Sociologia, Psicologia, Ciência Política, Gestão Ambiental, História, Filosofia, Antropologia, Arqueologia, Ciências Geográficas. A **Biblioteca do CCSA** compreende as áreas de Ciências Administrativas, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Hotelaria, Secretariado, Serviço Social, Turismo. A **Biblioteca do CTG**, as áreas de Engenharias (Química, Cartográfica, Civil, Elétrica, Eletrônica, Mecânica, de Minas, de Produção), Energia Nuclear, Geologia e Oceanografia. A **Biblioteca do CCJ**, áreas de Ciências Jurídicas, Humanidades. A **Biblioteca do CAC**, Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Informação, Comunicação Social, *Design*, Expressão Gráfica, Letras e Linguística, Música, Teoria da Arte e Expressão Artística. A **Biblioteca do CCS**, Nutrição, Odontologia, Medicina, Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Fonoaudiologia. A **Biblioteca do CAV**, a Nutrição, Enfermagem, Ciências Biológicas e áreas afins. A **Biblioteca do CAA**, as áreas de Engenharia, *Design*, Pedagogia, Economia, Administração. A **BC** abriga parte de materiais referentes às diversas áreas de conhecimento e do Ensino Fundamental e Médio, ou seja, o acervo da BC possui caráter multidisciplinar. Ainda sobre o acervo de cada biblioteca em questão, registramos que os usuários têm livre acesso aos mesmos nos dias e horários especificados, com exceção, da Biblioteca do CCJ, que não possui acervo aberto.

As Bibliotecas Setoriais estão interligadas por meio de rede informatizada, possibilitando assim, que os usuários efetuem suas pesquisas através de microcomputadores localizados no campus universitário ou em outros pela *Internet*. Através do Sistema Pergamum, é possível acessar e consultar o catálogo das Bibliotecas do SIB/UFPE no site www.biblioteca.ufpe.br.

Em se tratando de serviços, as bibliotecas os oferecem de formas distintas, porém importantes, a saber: empréstimo domiciliar, especial e entre bibliotecas;

consulta local e pela *Internet*; pesquisa em bases de dados; Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD); comutação bibliográfica (COMUT); levantamento bibliográfico; catalogação na fonte (monografias, dissertações e teses); reserva de publicações *in loco* ou pela *Internet*; alerta bibliográfico; sala de vídeo; cabines para estudo em grupo e individual; artigos de periódicos indexados; orientação no uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); visitas dirigidas; orientação quanto ao uso da biblioteca; treinamento do Portal da CAPES; programação cultural (cine), ouvidoria, exposições temáticas; renovação de publicações *in loco* ou pela *Internet*, intercâmbio com instituições para permuta de documentos, coleção de consulta local; sistema de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), reprografia, computadores para uso da *Internet*, guarda-volumes, suporte técnico nas aulas de Metodologia Científica na graduação e na pós-graduação entre outros.

Diante deste cenário, destacamos que as Bibliotecas do SIB/UFPE funcionam de forma integrada sob a direção técnica da BC, para atender as necessidades de leitura e informação dos usuários, facilitar o ensino, fornecendo o material bibliográfico adequado, tanto para uso dos docentes como para uso dos discentes, desenvolvendo-lhes a capacidade de pesquisa, enriquecendo suas experiências pessoais, e tornando-os, assim, mais aptos a progredir nos seus campos profissionais, e mais conhecedores do mundo em que vivem, assim como promover maior integração das atividades das bibliotecas com esses indivíduos que fazem parte da comunidade acadêmica a qual estas estão inseridas.

6 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO SIB/UFPE: olhando para uma realidade

Com a proposta de coletar dados para servirem de subsídios, a fim de analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE, é que foi realizada esta pesquisa.

O processo de análise dos resultados da pesquisa se estrutura em duas etapas. A primeira se refere aos dados obtidos através do questionário (APÊNDICE A) aplicado aos bibliotecários que exercem cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE. A segunda trata da análise dos dados coletados também através do questionário (APÊNDICE B) junto aos alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia da UFPE. Portanto, a análise realizou-se em conformidade com os objetivos gerais e específicos estabelecidos na pesquisa, sendo dado início ao seguimento da análise e discussão/interpretação dos dados.

6.1 OS BIBLIOTECÁRIOS FACE À EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Visando a alcançar os objetivos estabelecidos para a pesquisa, optamos, inicialmente, por caracterizar as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: nome, centro, data de criação, alunos cadastrados e quadro de funcionários.

ITEM	NOME	CENTRO	DATA DE CRIAÇÃO	Nº ALUNOS CADASTRADOS	Nº DE FUNCIONÁRIOS			
					BI	AD	BO	Outros
1	Biblioteca Central	Não vinculada	1974	Não informou	22	15	26	
2	Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória	CAV	25/09/2006	1.084	2	6	1	3 Assistentes administrativos (cedidos temporariamente pela Prefeitura Municipal de Vitória de Santo Antão)
3	Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste	CAA	26/03/2006	Não informou	3	7	1	
4	Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas	CCB	1988	Não informou	5	5	8	1 servente
5	Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza	CCEN	1992	Não informou	5	1	15	2 serviços gerais
6	Biblioteca da Faculdade de Direito	CCJ	1830	1.707	6	7	5	
7	Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde	CCS	10/03/1997	Não informou	5	9	3	
8	Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências	CTG	1994	2.963	5	6	7	
9	Biblioteca Joaquim Cardoso	CAC	1976	Não informou	5	5	7	1 serviço geral 2 provisórios que pertencem ao CAC
10	Biblioteca Professor Roberto Amorim	CFCH	1983	Não informou	5	1	20	1 servente desvio de função
11	Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos	CCSA	03/02/1986	4.446	4	10	6	
12	Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou	CE	23/09/1968	2.499	5	8	6	
TOTAL	12	11		12.699	72	80	105	10

Quadro 1 – Bibliotecas do SIB/UFPE: caracterização

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Legenda: **BI** = Bibliotecários **AD** = Administrativos **BO** = Bolsistas

O Quadro 1 nos revela 12 bibliotecas caracterizadas como universitárias sendo integrantes do SIB/UFPE e que participaram da presente pesquisa, perfazendo um total de 100% do primeiro universo pesquisado. Através dos dados observamos que as referidas bibliotecas são: Biblioteca Central, Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória, Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste, Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas, Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza, Biblioteca da Faculdade de Direito, Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde, Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências, Biblioteca Joaquim Cardoso, Biblioteca Professor Roberto Amorim, Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos e Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou.

Identificamos também o Centro Acadêmico no qual cada biblioteca está localizada e subordinada administrativamente. A primeira biblioteca, BC, não possui vínculo com centro algum; a segunda está vinculada ao CAV; a terceira ao CAA; a quarta ao CCB; a quinta ao CCEN; a sexta ao CCJ; a sétima ao CCS; a oitava ao CTG; a nona ao CAC; a décima ao CFCH; a décima primeira ao CCSA; e por fim, a décima segunda biblioteca que está vinculada ao CE.

Outro item a ser destacado no Quadro 1 é o registro da data de criação de cada biblioteca, onde verificamos a existência de uma biblioteca, a da Faculdade de Direito, que iniciou suas atividades no ano de 1830, as outras se distribuem entre as décadas de 40, 60, 70, 80, 90 e 2000. É pertinente atentarmos para um fato curioso que nos chamou atenção ao analisarmos essa variável, onde apenas cinco dos pesquisados informaram com precisão o conjunto de dados (dia, mês e ano) que formam a data de criação da biblioteca. Diante desse cenário, registramos nossa indignação e preocupação, pela inconsistência de valiosas informações que compõem a memória das Bibliotecas do SIB/UFPE. Afinal, a biblioteca se constitui ou não em lugar de memória? O que justifica o não ter e o não salvaguardar a sua própria memória?

De acordo com Azevedo Netto (2005), os indivíduos que estão ligados fundamentalmente por laços históricos e culturais, delimitados por interesses, necessidades e aspirações comuns, circunscrevendo a noção de nação, têm o dever de conservar os testemunhos escritos de sua história através de documentos, que são testemunhos e provas concretas de sua identidade.

Para Sampaio (2010), as bibliotecas universitárias assumem o papel de centro de referência para estudantes e pesquisadores que buscam conhecer a

cultura e a história de um povo e desenvolvem pesquisas de caráter histórico, socioeconômico e cultural; têm como principal finalidade reunir, organizar e preservar um acervo de valor histórico, e que por sua vez, são instituições relacionadas com a cultura, por isso, que objetivam preservar a herança documental para gerações futuras.

Nora (1993, p. 9) enfatiza que: “A memória é um elemento essencial do que se costuma chamar identidade, individual ou coletiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje, na febre e na angústia”. Ainda nesse contexto, Pollack (1992) especifica uma das características da memória, o elemento constituinte do sentido de identidade. O Autor menciona que ao falarmos de lembranças, falamos de coisas herdadas, falamos de grupos ao qual pertencemos, portanto, falamos de coisas às quais nos associamos e em torno das quais nos alocamos. Isso define, de maneira superficial, porém eficaz, um sentido de identidade, um sentido de continuidade e unidade. Algo faz com que passemos a nos sentir parte integrante de um determinado grupo social.

Compartilhamos com o pensamento de Souto, Duarte e Santiago (2009), ao mencionar que a memória possibilita a conservação das experiências, levando-nos a reproduzir o passado à luz do presente. Por isso, dizemos que a ponte entre o presente e o passado é feita pela memória.

Em se tratando dos números correspondentes aos alunos cadastrados o Quadro 1 nos mostra que apenas cinco dos pesquisados mencionaram o quantitativo. Na Biblioteca do CAV temos 1.084 usuários, na do CCJ 1.707, na do CTG 2.963, na Biblioteca Reitor Ednaldo Bastos 4.446, na Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou 2.499, perfazendo um total de 12.699 usuários reais cadastrados nas respectivas bibliotecas. Inferimos que a soma de usuários cadastrados e apresentados não corresponde ao número real de usuários do SIB/UFPE em virtude da ausência do quantitativo das demais bibliotecas. Surge então mais uma inquietação por parte da pesquisadora: qual seria o motivo que levaria os pesquisados a não especificarem o número geral de usuários cadastrados que freqüentam a biblioteca em busca de satisfazer suas necessidades informacionais através dos serviços e produtos oferecidos pelas mesmas.

Diante do contexto, seguimos para contactar com os pesquisados e nos foi relatado que a ausência da informação no questionário sobre o número de usuários cadastrados na biblioteca se dava em virtude de se ter observado inconsistência dos

dados no relatório gerado pelo Sistema Informatizado de Gerenciamento de Dados da Biblioteca, o Pergamum (informação verbal)¹. A partir de então, não limitamo-nos em empreender esforços para buscar mais esclarecimentos sobre o ocorrido.

Uma vez, sendo funcionária e conseqüentemente usuária do SIB/UFPE, nos é dado à permissão para acessar o módulo de relatórios do Sistema Pergamum na realização de nossas tarefas diárias em uma das bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Assim, requisitamos a emissão de um relatório (ANEXO A) cujo teor evidenciava à estatística de usuários por biblioteca no período de 01/01/1900 a 30/04/2010, no qual a última data que compreende o período especificado foi determinada para a conclusão da etapa da coleta de dados de nossa pesquisa.

De posse do relatório, iniciamos o processo de confronto das informações registradas no questionário (APÊNDICE A) e no relatório (ANEXO A) gerado pelo Pergamum objetivando identificar novas informações bem como a veracidade das mesmas. Grande foi à nossa surpresa, ao observar que os dados contidos no relatório indicaram mais uma vez, inconsistência de informações. Observamos a existência de dados relativos a um grande número de alunos cadastrados que não estão vinculados a qualquer das bibliotecas relacionadas, porém fazendo parte do somatório de usuários no SIB/UFPE. Coube então outra indagação por parte da pesquisadora: qual seria o motivo para que os usuários ao se cadastrarem não fossem devidamente vinculados a uma biblioteca?

Decidimos questionar mais uma vez os pesquisados sobre tal fato, e nos foi apontado que no Pergamum, especificamente no módulo usuários/cadastro existe um item de preenchimento obrigatório, para ser identificado a unidade organizacional (ANEXO B) à qual o usuário está vinculado, e este só veio a ser ativado após três anos de funcionamento do sistema (informação verbal)². Outra vez nos surpreendemos, pois até então, ou seja, nos dias atuais, o problema não fora solucionado e não tivera a atenção devida por parte dos bibliotecários. Concluímos então que, a inconsistência nas informações do relatório gerado pelo Pergamum no que diz respeito ao cadastro de usuários nas bibliotecas, ocorre em virtude da má operacionalização do Sistema Pergamum por parte dos funcionários do SIB/UFPE.

¹ Informação fornecida pelo pesquisado **B5**, em entrevista concedida à mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação da UFPB no dia 05/05/2010.

² Informação fornecida pelos pesquisados **B4, B5, B8 e B10**, em entrevista concedida à mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação da UFPB no dia 06/05/2010.

Para que esse cenário seja mudado, sugerimos uma revisão bem como atualização no cadastro dos usuários reais das Bibliotecas do SIB/UFPE, para que a consistência das informações se faça presente e que o registro da memória das bibliotecas, membros do sistema, não seja comprometida.

Quanto aos números de funcionários temos um total de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos e 105 bolsistas que se distribuem nas 12 Bibliotecas Universitárias do SIB/UFPE nos diferentes horários de funcionamento. Convém atentar para a alternativa “outras categorias”, onde os pesquisados informaram ter em número de dez integrando o quadro de funcionários das bibliotecas. Estes são: assistentes administrativos (cedidos temporariamente pela Prefeitura Municipal de Vitória de Santo Antão), servente, serviços gerais, provisórios que pertencem ao centro, servente com desvio de função. Com relação à questão do desvio de função na biblioteca, observamos ser uma prática bastante comum, e se caracteriza pela circunstância do funcionário público em desempenhar serviços não pertinentes ao cargo por ele ocupado.

Nesse momento, seremos conduzidos para a segunda parte do questionário que diz respeito à educação de usuários na biblioteca, sendo analisada pelos bibliotecários com cargos de direção e coordenação das Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para conhecer esse cenário, elaboramos questões que abordassem: a oferta de atividade relacionada com educação de usuários, tipo de atividade, quem realiza as atividades, participação dos responsáveis em cursos ou disciplinas para a realização das atividades, formação profissional dos mesmos, categorias de usuários beneficiadas pelas atividades, frequência das atividades, avaliação das atividades, plano e/ou planejamento das atividades, direcionamento das atividades, dificuldades e possibilidades de realização das atividades, opinião sobre a realização de educação de usuários, prioridade numa política de educação de usuários para as bibliotecas universitárias, tipos de atividades de educação de usuários prioritárias para as bibliotecas e, por fim, comentários sobre educação de usuários nas bibliotecas universitárias.

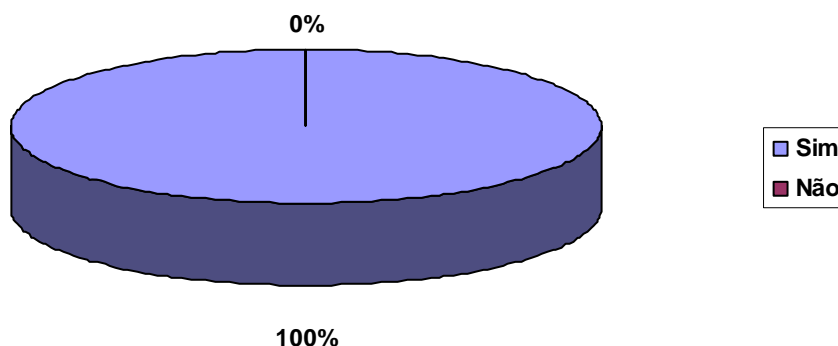


GRÁFICO 1 – Oferta de atividades relacionadas com educação de usuários
Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados do Gráfico 1 refletem as práticas de atividades relacionadas com educação de usuários; e através desses, verificamos que as mesmas são realizadas por todas as bibliotecas (100%). Podemos concluir que as Bibliotecas do SIB/UFPE, caracterizadas como universitárias, têm a preocupação em desenvolver atividades que proporcionem aos seus usuários adquirir novos hábitos para facilitar o uso dos serviços e produtos oferecidos pelas mesmas.

Conforme vários estudiosos da área, tais como García Gómez e Diaz Grau (2001), Marquetis et al. (2002, 2008), Martins (2002), Silva (1996), Souto (2004) entre outros, desenvolver atividades relacionadas com educação de usuários no âmbito da biblioteca é de vital importância, visto aos benefícios proporcionados para as diferentes categorias de usuários. Na concepção de González de Gomes (1999), a formação ou educação de usuários é um segmento de real valor, pois através desse pode-se ensinar uma comunidade de usuários a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar com mais eficiência a informação.

As respostas do item anterior serviram de base para a elaboração da Tabela 1, pois ao constatarmos que todas as Bibliotecas do SIB/UFPE afirmaram realizar atividades de educação de usuários, tornou-se imprescindível identificar, também, que tipos de atividades as mesmas desenvolvem.

TABELA 1 – Atividades desenvolvidas

Atividade	Número	Percentual (%)
Orientação bibliográfica	12	20%
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	12	20%
Treinamento	11	18%
Visita dirigida	8	13%
Outras	6	10%
Palestra	4	7%
Tutorial na <i>Internet</i>	4	7%
Oficina	2	3%
Curso	1	2%
Total	60*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Os dados apresentados na Tabela 1 nos revelam que as bibliotecas realizam atividades de educação de usuários tanto do tipo formal como informal. Para o informal foi mencionado a orientação bibliográfica (20%) e a orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos (20%) que obtiveram percentuais idênticos e mais significativos. Em se tratando do tipo formal, foi apontado o treinamento (18%).

De acordo com Silva (1996), as atividades de educação de usuários de caráter formal compreendem os tipos de atividades que são oferecidas de forma sistemática e integradas ao processo ensino aprendizagem, podendo ser incluída ou não no currículo. As de caráter informal consistem nas orientações oferecidas de acordo com as necessidades provenientes de situações de dificuldades emergentes dos usuários. Incluem diversas modalidades, tais como: palestras, visitas dirigidas (orientadas ou programadas), orientações sobre o uso do catálogo, orientações sobre as obras de referência e orientações sobre referências das obras consultadas entre outras.

Percebemos também através dos dados que algumas atividades tiveram um percentual considerado baixo como: visita dirigida (13%), palestra (7%), tutorial na *Internet* (7%), oficina (3%), curso (2%) e, por fim, o percentual negativo para os *workshops* (0%). Inferimos que muitas das atividades de educação de usuários ficam

em desuso por falta de conhecimento dos usuários da biblioteca. Dessa maneira deduzimos ainda que algumas atividades e/ou serviços só sejam realizados mediante solicitação. A divulgação das atividades de educação de usuários é imprescindível, visto que, no caso do usuário desconhecer um serviço oferecido pela biblioteca, conseqüentemente não irá procurá-lo, contribuindo assim para que se instale a falta de estímulo para a criação e realização de novas atividades, gerando um ciclo vicioso.

Outro item importante que constatamos é que lamentavelmente as bibliotecas pesquisadas realizam atividades de caráter formal para a educação de seus usuários de forma ínfima, ou seja, estão restritas apenas ao treinamento voltado para o Portal de Periódicos da Capes, o que vem reforçar e confirmar uma das inquietações que motivou a realização dessa pesquisa. Atentamos para o fato de que a ação de caráter efetivo e sistemático direcionada para o treinamento do Portal no âmbito da UFPE, assumida por bibliotecários da referida instituição, surgiu em decorrência do Programa Pró-multiplicar da Capes cujo objetivo é estimular o cesso e uso do Portal.

Diante desse contexto, entendemos que este estudo corrobora os resultados alcançados nos trabalhos anteriormente realizados por Duarte (1992) e Silva (1996), onde os mesmos constataram a limitação do conhecimento didático/pedagógico do bibliotecário no desempenho de sua função de educador. Possivelmente, esse fato ocorra mediante a falta de planejamento e interesse por parte da direção e coordenações das Bibliotecas que integram o SIB/UFPE.

A realização de outras atividades pela biblioteca (10%) foi apontada, e torna-se pertinente destacá-las através das seguintes categorias:

a) aulas ministradas:

“Ministra aulas na graduação e pós-graduação auxiliando a disciplina Metodologia da Pesquisa científica” **(B6)**

b) campanhas:

“Campanhas de preservação de acervos e orientações ao usuário” **(B8)**

“Campanhas educativas, utilizando folder e cartazes” **(B11)**

c) orientação no uso da biblioteca:

“Acolhimento para orientação dos serviços da biblioteca para os novos alunos [...]”

(B5)

“Auxílio na localização do material bibliográfico nas estantes” **(B9)**

d) projeto de extensão:

Projeto de extensão: biblioteca “leitura e diversão”, marcadores de livros, treinamentos em *softwares* educacionais SPSS de estatística” **(B4)**

Dando seqüência, indagamos aos pesquisados a quem se atribuía a responsabilidade de realizar as atividades de educação de usuários.

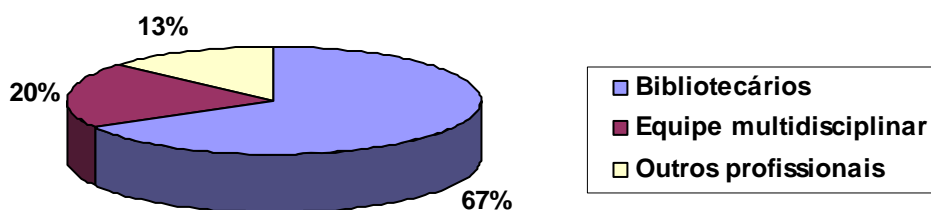


GRÁFICO 2 – Distribuição de responsáveis por realizar as atividades

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Nota: Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Através dos dados apresentados no Gráfico 2 observamos que os responsáveis por realizarem as atividades de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE são os profissionais bibliotecários, com índice de 67%, seguido de equipe multidisciplinar, com 20% do total. É importante ressaltarmos que três dos pesquisados citaram o bibliotecário duas vezes, quando seria dispensável, uma vez que, esse profissional faz parte da equipe multidisciplinar. Mediante as evidências dos dados constatamos bem como acreditamos que os bibliotecários estão gradativamente reconhecendo a importância do trabalho em grupo/equipe, no qual profissionais de várias áreas podem participar e contribuir com suas habilidades e potenciais no desenvolvimento de tais atividades. Para Biehl (2004), o foco do trabalho em equipe está baseado no esforço coletivo na busca de objetivos e nas metas comuns, em clima de confiança, respeito, cooperação, comunicação aberta e clara entre seus membros.

Entendemos então que, o trabalho em equipe no âmbito da biblioteca traz benefícios tanto para a equipe quanto para os usuários atendidos. O bom relacionamento interno da equipe e a coesão geram um clima de confiança capaz de influenciar na assistência prestada.

Convém atentar para as indicações dos pesquisados referentes à alternativa “outros profissionais” (13%), onde foram mencionados: assistentes do quadro da UFPE, docentes (coordenadores dos cursos), técnico em restauração e conservação, técnicos da escolaridade e bolsistas. Esses resultados constituem um aspecto essencial para promover a interdisciplinaridade, donde o desprendimento, análise interior e a motivação em favor de um objetivo em comum e apreciado por todos, são pré-requisitos para os diversos profissionais envolvidos no processo. De acordo Gattás (2005) e Vilela (2003), a interdisciplinaridade se traduz num trabalho coletivo que requer dos participantes habilidades e atitudes para trabalhar em grupo e o exercício do aprender a conviver.

Em seguida perguntamos se os responsáveis indicados cursaram alguma disciplina ou participaram de treinamento especial para desenvolverem as atividades. Esses dados estão relacionados na Gráfico 3.

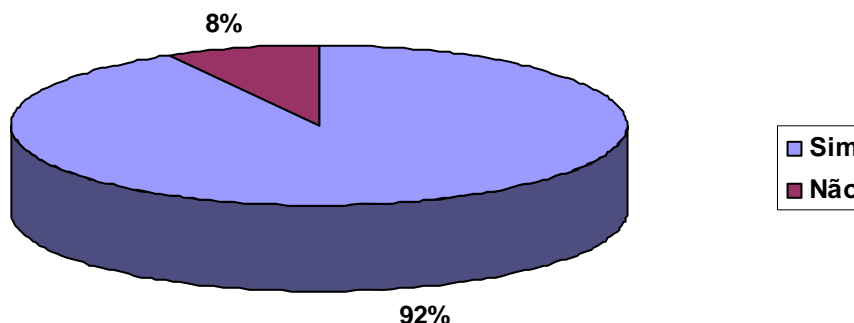


GRÁFICO 3 – Treinamento especial ou disciplina
Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados apresentados no Gráfico 3 nos revelam que os responsáveis pelas atividades de educação de usuário nas bibliotecas cursaram alguma disciplina ou participaram de treinamento especial (92%), seguidos de negação dos mesmos (8%). Segundo Chiavenato (2010, p. 125), o “treinamento é o ato intencional de fornecer os meios para proporcionar a aprendizagem”; a aprendizagem por sua vez, “é uma mudança de comportamento humano decorrente de novos conhecimentos, novas habilidades, novas atitudes e novos conceitos”.

Autores como Bomfin (2004) e Tererycz (2008), nos chamam atenção para a importância da capacitação na melhoria da competência profissional nos seus campos técnico, humano e político, visando sempre o aumento da produtividade nas organizações. Compartilhamos com Tererycz (2008), o pensamento de que a capacitação gera atitudes e comportamentos positivos para com os objetivos organizacionais e dos indivíduos.

Os autores anteriormente citados corroboram com Chiavenato (2010), na perspectiva de que as pessoas constituem o principal patrimônio de uma organização e o capital humano passa a ser uma questão fundamental para a obtenção do sucesso. Dessa forma, a capacitação e o desenvolvimento das pessoas se constituem em elementos essenciais para a melhoria da produtividade e, conseqüentemente, da qualidade.

Em se tratando da capacitação de recursos humanos em bibliotecas, de acordo com estudo realizado por Belluzzo (1996), grande número de bibliotecas ainda carece de formação adequada na área profissional e de iniciativas de programas de formação em serviços para melhor qualificação dos recursos humanos no trabalho e conseqüentemente melhorar o padrão da satisfação de seus usuários.

Ainda relacionado à questão da participação em disciplina ou treinamento especial, solicitamos aos pesquisados que especificasse caso a resposta fosse de teor positivo. As indicações são apresentadas nos depoimentos a seguir:

“Treinamento sobre acesso às bases de dados do Portal de Periódicos da Capes, em Brasília; Treinamento com os editores do Portal para Formação de Agentes Multiplicadores (Pró-Multiplicar), na UFPE; Normalização de Trabalhos Acadêmicos no Treinamento da Rede Pergamum, em Curitiba” **(B1)**

“Portal da Capes na Biblioteca Central” **(B2)**

“Curso de atualização (Portal, Design, Softwares, Ferramentas de Gestão)” **(B4)**

“Treinamento organizados pela Capes (em Brasília e Recife), ministrados pelos editores das Bases de Dados que fazem parte do Portal Capes de Periódicos” **(B5)**

“A biblioteca preparou um programa de capacitação para os servidores da biblioteca, além da confecção de folders sobre os serviços” **(B6)**

“Só os bibliotecários receberam treinamentos para as atividades específicas” **(B9)**

“Treinamento do Portal de Periódicos da CAPES na BC e Brasília” **(B10)**

“Treinamento e reuniões para o Portal da Capes” **(B11)**

“Treinamento no Portal de Periódicos da Capes” **(B12)**

Através dos depoimentos observamos que a maioria dos responsáveis pelas atividades de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE se restringe em participar do treinamento do Portal de Periódicos da Capes, embora apenas um pesquisado tenha informado que o profissional participou de diferentes tipos de treinamento como *design*, *softwares*, ferramentas de gestão. Em virtude desse cenário, concluímos que cabe aos bibliotecários, responsáveis pelas atividades de educação de usuários no sistema, buscarem outros meios, além do treinamento do Portal de Periódicos da Capes, para familiarizar-se, assim como conhecer e usar com eficiência os diferentes tipos de recursos informacionais e posteriormente

empreender esforços que expressem significado e valor na orientação e capacitação de seus usuários quando no processo de busca e recuperação da informação.

Quanto à formação profissional do(s) responsável(is) pelas atividades em questão, apresentamos na Tabela 2.

TABELA 2 – Formação profissional

Formação	Número	Percentual (%)
Graduação	6	30%
Especialização	12	60%
Mestrado	1	5%
Doutorado	1	5%
Total	20*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Na Tabela 2 observamos que a formação profissional dos responsáveis pela educação de usuários nas bibliotecas é no campo da especialização (60%), seguido de graduação (30%). Chamou-nos a atenção o índice apontado para o mestrado e doutorado que é de apenas 5%, e segundo depoimentos dos pesquisados está voltado para outros profissionais, no caso os coordenadores dos cursos que fazem parte da equipe multidisciplinar que realizam atividades de educação de usuários nas bibliotecas. Embora o índice representativo para a formação da especialização tenha sido significativo, os dados nos incita a pensar qual seriam os motivos que levariam os pesquisados, a não investirem efetivamente na educação continuada.

De acordo com a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2010), a educação continuada é “[...] um processo de qualificação profissional que pode ser planejado a médio e longo prazo, atendendo as demandas do mercado e as necessidades que o profissional sente na medida em que vão acontecendo mudanças nos processos de trabalho”.

Na ótica de Anjos et al. (2008), a educação continuada permite que o indivíduo se torne um agente contínuo de desenvolvimento, seja como produtor consumidor ou criador; fazendo uso de seus conhecimentos e criatividade que o processo de ensino/aprendizagem lhe conferiu; além de possibilitar a participação de forma crítica, no contexto sócio-econômico e cultural que contribui para a transformação do meio ao qual o indivíduo está inserido.

Assim sendo, entendemos que o investimento na educação continuada, é de suma importância visto ser uma das exigências que o atual contexto da sociedade da informação apresenta, logo, os indivíduos devem ter a consciência e, sobretudo a necessidade de procurar cada vez mais à qualificação.

Quanto às categorias de usuários que são beneficiadas com as atividades, são apontadas pelos pesquisados na Tabela 3.

TABELA 3 – Distribuição de usuários por categorias

Categorias	Número	Percentual (%)
Discentes	12	25%
Docentes	11	23%
Pesquisadores	11	23%
Funcionários	10	21%
Outras	4	8%
Total	48*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Através dos dados apresentados na Tabela 3, podemos observar que a categoria beneficiada pelas atividades de educação de usuários que apontou maior incidência foi os discentes (25%), seguidos de docentes e pesquisadores (23%) que obtiveram o mesmo percentual. Pesquisas da área, como a de Santiago e Paiva (2007) entre outras comprovam que os estudantes são os grandes usuários das bibliotecas universitárias. Campos e Magalhães (1982) e Garcia (2007) também mencionam que os estudantes são apontados como freqüentadores regulares, e permanecem na biblioteca por um extenso período de tempo. Sendo os discentes, usuários que possuem maior assiduidade nas bibliotecas do SIB/UFPE, deduzimos que isto justifica o porquê das atividades desenvolvidas no âmbito da educação de usuários terem maior aceitação e participação pelos mesmos; embora destacamos que as outras categorias como docentes, pesquisadores e funcionários também sejam contempladas com essa atividade conforme aponta os dados da Tabela 3.

Ressaltamos que na alternativa “outras” dessa questão do questionário, foi mencionado a categoria comunidade externa como participante das atividades de educação de usuários das Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Inferimos que o mesmo ocorra em virtude da realização de projetos de extensão no campus

universitário, onde ao inserir essa categoria de usuário em seu contexto, a biblioteca universitária busca suprir deficiências de adequação e de abrangência dos acervos de outras bibliotecas de estabelecimentos de ensino superior ou não, bem como suprir a carência dos serviços oferecidos pelas mesmas no que diz respeito ao processo de demanda das necessidades de informação dos usuários.

Quanto à frequência de realização de atividades de educação de usuário é evidenciada na Tabela 4.

TABELA 4 – Distribuição da frequência de realização das atividades

Frequência	Número	Percentual (%)
Mensal	10	53%
Semestral	5	26%
Anual	1	5%
Outras	3	16%
Total	19*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Os pesquisados responderam a mais de uma opção

Através dos dados da Tabela 4 observamos que os bibliotecários realizam as atividades de educação de usuário numa frequência mensal (53%), seguido de semestral (26%). É importante atentar para o percentual correspondente à opção outras (16%), que os pesquisados ao especificar mencionaram:

“O Treinamento do Portal é mensal (Programação do Sistema de Bibliotecas), além de realização esporádica, mediante solicitação de docentes do Centro. Quanto à realização orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos, no início de cada semestre, a Biblioteca atende à solicitação de coordenadores de cursos de graduação. Neste semestre, já tem programado oficinas com grupos de alunos de dois dos quatro cursos, a serem brevemente. Além disso, qualquer usuário vinculado ao Centro é orientado individualmente, sempre que solicitado” **(B1)**

“Semestralmente é realizada a atividade de boas vindas aos calouros. Consta de uma palestra proferida pela Biblioteca em parceria com os docentes dos cursos e Coordenador da escolaridade. Os demais encontros ocorrem em função da demanda, sem sistemática própria, bastando agendamento **(B6)**

“Semanalmente” **(B11)**

Embora na opção “outras” dessa questão do questionário, os pesquisados tenham mencionado realizar as atividades também com frequência semanal e esporádica, observamos a ausência da frequência diária. Fica evidente, a necessidade dos bibliotecários desenvolverem atividades diárias e de forma sistemática no uso das Bibliotecas do SIB/UFPE. Uma das modalidades desse segmento a destacar são as orientações voltadas para o uso do catálogo.

Em se tratando de avaliação das atividades desenvolvidas, os dados são evidenciados no Gráfico 4.

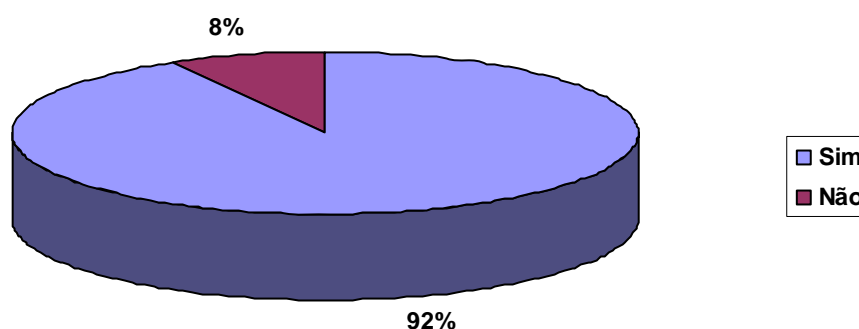


GRÁFICO 4 – Existência de avaliação
Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Mediante os dados revelados no Gráfico 4, percebemos a existência de avaliação das atividades de educação de usuários desenvolvidas nas bibliotecas (92%), seguida da negação (8%). Entendemos que, um dos instrumentos para verificar se os serviços estão sendo satisfatórios é avaliá-los. Conforme Almeida (2005b, p. 12), “avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação”. Este processo serve para medir o desempenho e, a partir disso, permitir a formação de um juízo de valor sobre o que foi observado.

Almeida Júnior (2003, p. 107) afirma que:

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento, incluído os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Para Teixeira e Farias Filho (2008), as unidades de informação, em nosso caso as bibliotecas universitárias, devem submeter os serviços e produtos oferecidos a uma avaliação contínua, tendo em vista oferecer aos seus usuários serviços com qualidade, rapidez e eficácia, assim como corresponder às exigências da comunidade acadêmica e contribuir com maior qualidade no desenvolvimento do ensino e da pesquisa. Nessa perspectiva Lancaster (2004, p. 1), afirma que “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

Na percepção de Vergueiro (2006), os usuários são os mais indicados para emitir julgamento sobre a qualidade dos serviços que recebem, estando esses em processo contínuo de avaliação cada vez que se fazem presente no recinto da biblioteca.

Em se tratando de programas ou atividades de educação de usuários Dias e Pires (2004), enfatiza que através do processo de avaliação, caracterizado como essencial, é possível identificar em que nível as ações empreendidas alteram o estoque de conhecimento, as aptidões ou as atitudes dos participantes.

Ainda nesse item, solicitamos aos pesquisados que caso a resposta fosse positiva, mencionasse como ocorria o processo avaliativo. Para entendermos melhor selecionamos alguns depoimentos:

“Nos treinamentos mensais de pesquisa no Portal da Capes, os participantes respondem a um questionário elaborado pela Biblioteca Central. Este questionário também é aplicado nos treinamentos solicitados por docentes ou grupos de alunos”

(B1)

“Ao final do treinamento do Portal de Periódicos, o usuário responde um questionário de avaliação, que será usado para estatística e enviado à BC” **(B3)**

“Em formulário específico” **(B4)**

“Através de questionários para os treinamentos do Portal Capes” **(B5)**

“Aplicamos um questionário e disponibilizamos também uma caixa de sugestões” **(B6)**

“Através de questionários” **(B7)**

“Através da observação e levantamentos de dados” **(B8)**

“É aplicado um questionário aos participantes do treinamento do Portal Capes” **(B9)**

“Através de questionário preenchido pelo usuário após o treinamento do Portal” de Periódicos da Capes **(B10)**

“Através da análise dos resultados; demanda dos serviços; questionários aplicados após o treinamento do Portal, sobre alguns pontos como: infra-estrutura tecnológica, espaço físico, carga horária, qualificação do profissional que ministra os treinamentos, etc.” **(B11)**

“São apresentados relatórios a Biblioteca Central (BC) e a Biblioteca Setorial sobre o andamento das atividades realizadas” **(B12)**

Conforme depoimentos dos informantes, percebemos que o instrumento utilizado com maior ênfase no processo de avaliação das atividades de educação de usuários no SIB/UFPE é o questionário, e este, por sua vez, direcionado para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, embora alguns outros pesquisados tenham mencionado: formulário específico, caixa de sugestões, observações, relatórios etc. Desta forma, gostaríamos de entender como ocorre o processo avaliativo das tantas outras atividades desenvolvidas mencionadas pelos pesquisados na Tabela 1.

Perguntamos também se havia algum plano e/ou planejamento estabelecido pela biblioteca para a realização de tais atividades. No Gráfico 5 é apresentado os dados.

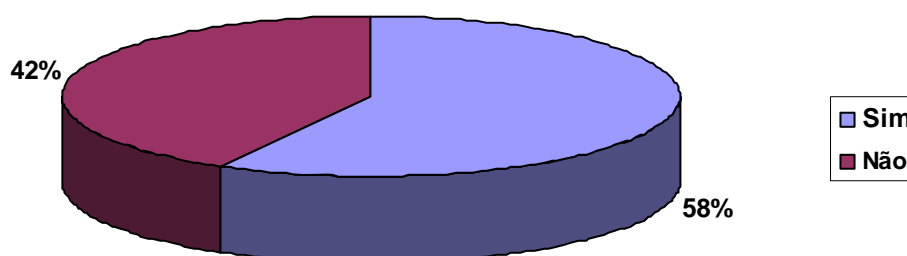


GRÁFICO 5 – Existência de plano e/ou planejamento
 Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Constatamos através dos dados apresentados no Gráfico 5, que 58% dos pesquisados informaram existir um plano e/ou planejamento estabelecido pela biblioteca para a realização das atividades. Porém, ao solicitar aos pesquisados que, caso a resposta fosse positiva, e para que a mesma não fosse invalidada, anexasse a cópia do plano e/ou planejamento com o conteúdo programático bem como o relatório das atividades desenvolvidas, apenas dois dos pesquisados disponibilizaram documentos, que caracterizamos como sendo um roteiro das atividades, os demais se referem, ou seja, seguem limitando-se ao planejamento da BC para a questão do treinamento do Portal de Periódicos da Capes, salvo os casos especiais de solicitação por parte dos docentes dos centros acadêmicos aos quais as bibliotecas estão vinculadas. Vale ressaltar que, em se tratando dos relatórios todos os pesquisados disponibilizaram o relatório do Portal de Periódicos da Capes, haja vista ser uma exigência da própria Capes. O depoimento de um dos pesquisados a seguir confirma o ocorrido:

“Há uma programação mensal, bem como o relatório dos Treinamentos do Portal da Capes, disponível no site do SIB: http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=194:avaliacao-de-treinamentos-do-portal-da-capes&catid=2:treinamentos&Itemid=122>. O SIB se

espelha no planejamento do Projeto Pró-Multiplicar da Capes (em anexo), considerando a especialidade de cada centro acadêmico da UFPE” **(B1)**

Através dos resultados apontados no Gráfico 5, podemos constatar que as Bibliotecas do SIB/UFPE não possuem um plano e/ou planejamento de atividades voltadas para a educação de seus usuários. Entendemos que o planejamento consiste no processo de planejar, estabelecer um conjunto de ações a serem seguidas. Desta maneira, Almeida (2005b, p. 2), menciona que “o planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos [...]”.

De acordo com Maciel e Mendonça (2006), o planejamento é um instrumento fundamental na administração de uma biblioteca, pois através desse é possível delinear objetivos para serem alcançados, e conseqüentemente avaliar atividades desenvolvidas e/ou serviços oferecidos. Logo, entendemos que o planejamento serve como uma bússola, para orientar a biblioteca em seu caminhar para o futuro, proporcionando que a mesma continue sendo a principal organização responsável pela disseminação da informação.

Araujo (2004), Oliveira (2010) e Pagnocelli; Vasconcellos Filho (1992, 2001), definem planejamento como sendo o processo pelo qual a organização se mobiliza para atingir o sucesso e construir o seu futuro, por meio de comportamento pró-ativo, levando em consideração o seu ambiente atual e futuro. Sendo assim, uma biblioteca que adota um comportamento pró-ativo, principalmente em relação à oferta de atividades ou serviços é aquela que faz acontecer, se antecipa aos acontecimentos dos fatos emitindo reações.

Também questionamos se as atividades contidas no plano e/ou planejamento eram voltadas diretamente para alguma categoria específica de usuário. Esses dados são apresentados no Gráfico 6.

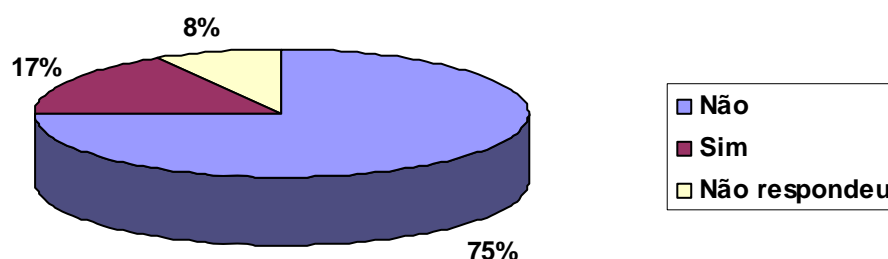


GRÁFICO 6 – Direcionamento das atividades contidas no plano e/ou planejamento
 Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados apresentados no Gráfico 6 evidenciam que as atividades desenvolvidas, além de não estarem contidas num plano ou planejamento, por este não existir, também não estão voltadas especificamente para alguma categoria de usuário (75%). Portanto, as atividades realizadas contemplam todas as categorias de usuários pertinentes ao SIB/UFPE.

Estudos como os de Carvalho (2008), Paiva (2002), Santiago (2006) entre outros, apontam para a importância de se conhecer os diferentes tipos de usuários que as bibliotecas possuem, para que sejam desenvolvidas atividades direcionadas a cada segmento visando atender com maior eficiência e objetividade as necessidades informacionais dos indivíduos.

Ainda nessa questão, solicitamos aos pesquisados que caso a resposta fosse positiva, especificasse a categoria para qual a atividade era voltada. Apenas dois dos informantes que corresponde a 17% responderam sim, e que ao nosso entender é importante apresentarmos os depoimentos:

“O acolhimento é direcionado aos calouros do curso de graduação e os treinamentos no Portal Capes são direcionados aos alunos da Pós-graduação” **(B5)**

“Alunos de pós-graduação, absorvem uma carga horária maior. São quatro encontros de 02 horas/aula. Na graduação utilizamos a informação contida no folder

e exploramos o sistema Pergamum e a normalização e apresentação de trabalhos acadêmicos” **(B6)**

Em seguida solicitamos para que os pesquisados informassem as dificuldades de realização de atividades de educação de usuários nas bibliotecas. As dificuldades foram apresentadas por 100% dos pesquisados e estão representadas através de categorias, a saber:

a) ausência de infra-estrutura (50%): categoria que está ligada à barreira institucional.

“No ano anterior, a biblioteca funcionou num espaço provisório, por conta de uma reforma, não dispondo de espaço próprio para realização das atividades, tendo o treinamento do Portal Capes sido ministrado no Laboratório de Informática do Centro. Em algumas ocasiões tivemos problemas, relacionados a choque de agendamento” **(B1)**

“Para o treinamento precisamos de mais espaço, equipamentos e acesso à rede lógica, pois é deficiente” **(B3)**

“Com relação aos treinamentos do Portal Capes, há dificuldades de infra-estrutura, pois não dispomos de um laboratório com acesso à *internet* para os usuários treinarem” **(B5)**

“A infra-estrutura: como auditório e laboratórios de informática, por exemplo, é pequena para a demanda de usuários nos treinamentos” **(B6)**

“Realizamos com dificuldades de infra-estrutura física e equipamentos” **(B7)**

“As dificuldades são de infra-estrutura que contornamos com o apoio do centro ao nos ceder espaço para os treinamentos e acesso a máquinas para as apresentações, pesquisa e atividades na web” **(B12)**

b) carência de recursos humanos (34%): categoria que diz respeito à barreira interpessoal.

“O quadro de pessoal da nossa biblioteca é muito deficiente [...]” **(B2)**

“A maior dificuldade é a falta de pessoal para desenvolver as atividades” **(B4)**

“Os recursos humanos são insuficientes” **(B9)**

“O quadro de pessoal é muito precário [...]” **(B11)**

c) ausência de recursos financeiros (8%): categoria que refere-se à barreira financeira.

“Faltam recursos financeiros” (B8)

Além das dificuldades categorizadas anteriormente, nos chama atenção um dos pesquisados (8%) atribuir a dificuldade de realizar atividades à ausência de diálogo entre o professor e o bibliotecário. O depoimento a seguir afirma o que foi mencionado: “Falta de diálogo ou interesse entre o professor e o bibliotecário sobre o que deveria ser feito em prol do usuário” **(B10)**. Em nossa concepção é fundamental que a biblioteca estabeleça parceria com o corpo docente, visto que poderá ser de grande utilidade, dentre outras, na implementação de ações em prol da educação dos usuários. Para Ellwein (2006, p. 87) a colaboração do professor com a biblioteca é essencial uma vez que:

[...] como agente do processo ensino-aprendizagem, pode contribuir com a prática da pesquisa e análise crítica, interagindo com a biblioteca, no sentido de colaborar com a seleção criteriosa do material disponível no acervo e escolhendo as atividades a serem desenvolvidas; levando a biblioteca escolar a fazer parte do dia-a-dia do aluno até tornar-se indispensável para a sua vida escolar.

É necessário existir entrosamento entre os bibliotecários e professores para que a finalidade da instituição seja alcançada. Nesse sentido, a dinâmica de interação que deve haver entre esses dois profissionais, é confirmada por Bejes e Dias (apud CAMPELLO, 2003, p. 11):

[...] tendo lado a lado o professor e o bibliotecário empolgados numa luta comum por uma orientação eficiente do educando, não só pelos mais recentes métodos pedagógicos nas matérias curriculares, como também, e acima de tudo, no uso de todos os recursos da biblioteca, a fim de habilitar o aluno gradativamente a fazer suas próprias pesquisas bibliográficas com segurança e desenvoltura.

Sendo assim, entendemos que o bibliotecário e o professor devem trabalhar juntos, lado a lado, pondo em evidência para os alunos que a biblioteca é uma extensão da sala de aula.

Embora tenhamos constatado através dos dados da Tabela 1 que 100% das bibliotecas caracterizadas como universitárias do SIB/UFPE oferecem atividades relacionadas com educação de usuários, os pesquisados apontaram, através dos

depoimentos como principal dificuldade na realização das atividades a ausência de infra-estrutura (50%), seguida de carência de recursos humanos (34%) e falta de recursos financeiros (8%), as quais correspondem respectivamente à barreira institucional, interpessoal e financeira.

De acordo com Machado (2000b), as bibliotecas universitárias brasileiras convivem com várias dificuldades, dentre as quais podemos citar: escassez de recursos financeiros, inadequação de instalações e equipamentos, falta de pessoal capacitado, falta de motivação, falta de condições de trabalho, carência de padronização, critérios comuns e planejamento adequado, falta de integração e apoio entre as bibliotecas bem como entre as mesmas e os demais setores da universidade. Diante desse contexto, entendemos que as dificuldades vivenciadas pelas bibliotecas surgem em sua maioria pela falta de apoio institucional, impossibilitando que o bibliotecário desenvolva algumas atividades específicas por se quer ter o mínimo de condições de trabalho. Sendo assim, cabe aos bibliotecários serem mais dedicados, pacientes, persistentes, lúcidos, criativos e responsáveis para gradativamente enfrentar e vencer esses inúmeros problemas e/ou obstáculos.

À cerca da ausência de condições de infra-estrutura, entendemos que o empreendimento das ações de educação de usuários na biblioteca, compreende uma forma de estimular e elevar o seu conceito diante da comunidade e da organização como todo, possibilitando credibilidade e maior compreensão dos gestores da hierarquia superior bem como facilidade no processo de resolução de problemas que fogem ao controle das bibliotecas, que é o caso de infra-estrutura. Ainda com relação a esse item, observamos que mais uma vez, os pesquisados se voltam para questões que dizem respeito ao treinamento do Portal de Periódicos da Capes, haja vista que, na Tabela 1, foram apontadas outros tipos de atividades que necessariamente não estão ligadas às questões de infra-estrutura para serem realizadas.

Em se tratando da carência de recursos humanos, a literatura da área aponta que ainda é deficiente o número de bibliotecários em relação ao universo de usuários. Nesse aspecto Miranda (1981, 2006) e Silva (1996) mencionam que as tarefas técnicas e administrativas ocupam quase todo o tempo e a força de trabalho desses profissionais. Assim sendo, entendemos que os bibliotecários necessitam se apropriar de medidas e tomadas de decisão para que essa situação seja contornada.

No que diz respeito à falta de recursos financeiros para desenvolver as atividades de educação de usuários, cabe aos bibliotecários empenhar-se para apresentar e submeter projetos voltados para esse segmento frente ao órgão responsável na Reitoria da UFPE, objetivando captar os recursos financeiros necessários para tal.

Embora os pesquisados não tenham apontado como dificuldade para a realização de atividades de educação de usuários, a falta de planejamento, fica evidente através dos dados da Tabela 1 e 4, que não existe por parte dos bibliotecários uma preocupação em desenvolver atividades de forma efetiva e sistemática. Inferimos que talvez o principal motivo que dificulta as Bibliotecas do SIB/UFPE a desenvolverem atividades de educação de usuários no contexto formal seja a ausência de um programa de educação de usuários.

Dando continuidade à nossa análise, questionamos aos pesquisados quanto às possibilidades de realização das atividades de educação de usuário. Uma vez que, nenhum dos pesquisados apontou como sendo negativa a realização de atividades de educação de usuário pela biblioteca, entendemos as possibilidades indicadas, através dos depoimentos, como propostas de melhoria para as atividades já desenvolvidas.

“Brevemente, teremos um espaço adequado na própria biblioteca, tanto para os treinamentos do Portal, quanto para as oficinas (orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos). As visitas dirigidas também estão previstas, como uma atividade conjunta com docentes e Diretórios Acadêmicos (DA's), provavelmente, a partir do segundo semestre” **(B1)**

“Quando temos oportunidade, explicamos as normas, afixamos cartazes e orientamos no que for possível” **(B2)**

“A partir do momento que tivermos pessoal capacitado” **(B3)**

“Todas as possibilidades positivas, com o apoio dos professores” **(B4)**

“Com o término da reforma realizada na biblioteca, teremos uma sala de pesquisa para acesso ao Portal nos treinamentos e pesquisas diárias” **(B5)**

“Pretendemos expandir, assim que a equipe aumentar, principalmente o número de bibliotecários” **(B6)**

“Assim que dispomos de uma infra-estrutura física e equipamentos adequados” **(B7)**

“Existem sempre projetos, porém se esbarram nas condições financeiras, na burocracia para se adquirir pessoal, material, etc.” **(B8)**

“Vamos realizar as visitas dirigidas” **(B9)**

“É preciso disseminar e usufruir a informação com qualidade; para isso, é necessário dominar todos os recursos, produtos e serviços disponibilizados pela Biblioteca, com o objetivo de conseguir o perfil do usuário, prepará-lo para buscar e encontrar as informações que necessita e que a biblioteca filtra, direcionando-as para o seu público” **(B10)**

“Teríamos que ter mais equipamentos adequados, espaço físico maior” **(B11)**

“O calendário das atividades para o portal de Periódicos da Capes vem sendo realizado de forma ininterrupta durante todo o ano letivo” **(B12)**

Mediante os depoimentos dos pesquisados percebemos que os mesmos têm consciência da importância de buscar melhorias das atividades desenvolvidas. Nesse contexto, Santos (2002), Santos, Fachin e Varvakis (2003) nos afirmam que a busca pela melhoria da qualidade e efetividade dos serviços tão comuns em empresas industriais, passou a ser prioridade também nas organizações prestadoras de serviços de informação, como é o caso das bibliotecas.

Posteriormente, indagamos aos pesquisados qual a sua opinião sobre a realização de educação de usuários nas bibliotecas universitárias. Convém ressaltar que 100% dos pesquisados expressaram suas opiniões.

“Imprescindível, pois, as ações voltadas para a educação de usuários, permitem que os mesmos conheçam e usufruam os recursos ofertados” **(B1)**

“Importante, porém não existe incentivo por parte do sistema de bibliotecas” **(B3)**

“Falta pessoal engajado nos projetos, as pessoas tem boas idéias, mas a ação sempre fica para depois” **(B4)**

“É de fundamental importância para que os usuários conheçam os serviços da biblioteca, bem como as regras para utilização dos recursos e seus benefícios à comunidade acadêmica” **(B5)**

“Ao realizar-se esse tipo de atividade há um demanda de tempo e de pessoas, além de todo um aparato físico como local, recursos multimídia, *folders*, etc. Entretanto, educar os usuários é papel fundamental para as bibliotecas universitárias, pois

ofertam serviços e atividades voltadas para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão que não podem nem devem passar despercebidas” **(B6)**

“Quanto ao esforço que a atividade requer, o custo/benefício é imenso, porque o retorno no dia a dia é de usuários esclarecidos das atividades e exigentes a procura dos serviços que a biblioteca oferece, ou seja, o tempo que se perde é na verdade um ganho” **(B6)**

“Possibilitar ao usuário, maior conhecimento de acervos, serviços, acessos, instrumentos e recursos que as bibliotecas possuem e não são divulgados” **(B7)**

“Ainda é muito precária, mas se houver investimento, existem muitas idéias boas, falta conscientização por parte da alta direção dos centros, para sentir que se investindo nessas atividades, o retorno a médio e longo prazo, eficazes são bem possíveis” **(B8)**

“O papel do bibliotecário deve ser de mediador do conhecimento entre o usuário e o professor” **(B10)**

“Importante e necessária para capacitação dos usuários, ajudando os mesmos na utilização eficaz dos recursos informacionais e tecnológicos disponíveis na biblioteca e fora dela” **(B11)**

“É bastante útil para a divulgação dos direitos e deveres dos usuários, para conscientização das pessoas quanto à importância e utilidade dos serviços da biblioteca e para aproximar a biblioteca do seu público alvo” **(B12)**

Através dos depoimentos dos pesquisados observamos que os bibliotecários em geral reconhecem como sendo importante desenvolver atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias bem como os benefícios que proporcionam aos usuários. Entretanto, nas Bibliotecas do SIB/UFPE, a prática desse segmento é considerada muito discreta, pouco se evidenciam as ações de implementação de tais atividades, ou seja, estas estão voltadas efetivamente apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, caracterizando assim, uma ruptura do discurso com a prática desses profissionais. Assim sendo, Pasquarelli (1996) e Souto (2004) afirmam que cabe à biblioteca oferecer e dinamizar em ampla escala a capacitação devida para o usuário, desenvolvendo programas específicos para os diferentes grupos no uso adequado de seus recursos informacionais disponibilizados.

Em relação à opinião dos pesquisados quanto ao que se deve priorizar numa política de educação de usuários para as bibliotecas universitárias, os mesmos, cujo percentual fora de 100%, se posicionaram. Os registros das opiniões estão evidenciados nos fragmentos das falas abaixo:

“Os serviços previstos pelo sistema de avaliação de cursos não podem deixar de ser atendidos. É o caso, por exemplo, do serviço de acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais, não significando, com isso, que outros não sejam importantes. Devem ser priorizados, pelo fato de se constituir no cumprimento de uma exigência governamental, sem o que, há o risco comprometer a avaliação de cursos da instituição” **(B1)**

“Incentivar o bom uso do acervo bibliográfico; observância das normas estabelecidas” **(B2)**

“Definir o que é educação de usuários e quais as atividades desenvolvidas; capacitar os profissionais” **(B3)**

“Divulgação dos serviços oferecidos, treinamentos nas bases de dados informacionais, infra-estrutura adequada, sistema de monitoramento” **(B4)**

“A difusão das normas e serviços da biblioteca, através do bibliotecário para que os usuários tenham consciência não só dos benefícios, mas também do compromisso com a unidade de informação” **(B5)**

“A prioridade seria incluir na grade de disciplinas oferecidas pelos cursos da universidade, uma disciplina voltada para o “uso social da informação”, ministrada exclusivamente para os alunos ingressos (feras) em parceria com o Sistema de Bibliotecas, para que eles pudessem fazer um uso mais eficiente dos recursos de informação disponíveis, contemplando orientações em trabalhos acadêmicos, preparação de currículo *Lattes*, treinamento em bases de dados, dentre outras **(B6)**

“O usuário conhecer a figura do bibliotecário para saber a quem recorrer tecnicamente; o bibliotecário conhecer o que tem para oferecer; divulgar os serviços que possui” **(B7)**

“O tipo de usuário, suas necessidades, o bem publico, que é o livro, e a conscientização de uso, bem como principalmente o bem-estar do usuário” **(B8)**

“É conscientizar os usuários sobre a importância da biblioteca, fazendo com que a valorizem, saibam utilizá-la, preservando seu acervo e devolvendo os livros com pontualidade” **(B9)**

“Treinamento de base de dados e orientação dos trabalhos acadêmicos” **(B10)**

“Atendimento das demandas dos usuários; uso dos recursos informacionais, tecnológicos, etc.” **(B11)**

“Informar quanto aos direitos e deveres do usuário” **(B11)**

Os depoimentos dos pesquisados evidenciam que estabelecer uma política de educação de usuários para as bibliotecas universitárias é fundamental e devem priorizar alguns itens como: serviços previstos pelo sistema de avaliação de cursos como: acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais, incentivar o bom uso do acervo bibliográfico e dos recursos informacionais e tecnológicos, difusão das normas (direitos e deveres) e serviços da biblioteca, capacitar os profissionais, conceituar atividades de educação de usuários, divulgação dos serviços oferecidos, infra-estrutura, sistema de monitoramento, incluir na grade de disciplinas oferecidas pelos cursos da universidade uma disciplina voltada para o uso social da informação, preparação de currículo lattes, apresentar o bibliotecário para o usuário saber a quem recorrer, conhecer os tipos de usuários e suas necessidades, uso do bem público, conscientizar os usuários sobre a importância da biblioteca, treinamento de base de dados e orientação dos trabalhos acadêmicos. Na ótica de González de Gomes e Canongia (2001, p. 11) estabelecer uma política de informação é essencial, visto ser:

um conjunto de princípios e escolhas que definem o que seria desejável e realizável para um país como orientação de seus modos de geração, uso e absorção de ICT, através de diferentes procedimentos de promoção, regulação, coordenação e articulação, em interação com aquelas condições resultantes das políticas, práticas e contextos da produção de ciência, tecnologia e inovação (CTI) e das formas socialmente estabelecidas de sua apropriação.

Delaia (2008, p. 27), comunga com as autoras anteriormente citadas mencionando que: “políticas de informação constituem um conjunto de princípios, diretrizes e estratégias que orientam o curso de ação de programas e projetos destinados à geração, desenvolvimento, distribuição, difusão e uso de recursos, serviços e sistemas de informação”.

Em se tratando de estabelecer uma política voltada para a educação de usuários do SIB/UFPE entendemos ser de fundamental importância, tendo em vista, que em seu cerne irá conter princípios que norteiam as bibliotecas a desenvolverem

e oferecerem atividades e serviços adequados e de qualidade para atender as necessidades informacionais dos seus diferentes tipos de usuários.

Em virtude da experiência com os usuários da informação, solicitamos aos pesquisados que mencionassem quais os tipos de atividades de educação de usuários que consideram prioritárias para a sua biblioteca. Os tipos de atividades prioritárias foram apontados por 100% dos pesquisados a saber:

“[...] o serviço de orientação bibliográfica [...] **(B1)**

“Capacitação de uso de bases de dados **(B3)**

“Usabilidade do sistema de automação (Pergamum), base de dados, treinamentos” **(B4)**

“Visita dirigida para os calouros, distribuição de *folders* na biblioteca, além de informativos vinculados em murais e sinalizações nos espaços utilizados pelos usuários” **(B5)**

“Normalização de trabalhos acadêmicos, pesquisa em bases de dados (Portal de periódicos da Capes) e outras bases de dados como Lilacs, PubMed, BVS, etc.” **(B6)**

“Visita dirigida, *workshop*, cursos e oficinas” **(B7)**

“Treinamentos e orientação quanto à preservação do acervo, ouvidoria corpo a corpo” **(B8)**

“Visitas dirigidas” **(B9)**

“Treinamento em base de dados e orientação dos trabalhos acadêmicos” **(B10)**

“Treinamentos, orientação bibliográfica, normalização de documentos acadêmicos, campanhas educativas, etc.” **(B11)**

“A visita dirigida, o serviço de alerta bibliográfico e o atendimento ao usuário, seja ele pessoal ou remoto” **(B12)**

Através dos depoimentos dos pesquisados constatamos que as atividades de caráter prioritário nas bibliotecas que esses atuam são: orientação bibliográfica, treinamentos em base de dados, treinamento no uso do Sistema Pergamum, visita dirigida, *folders* informativos, normalização de trabalhos acadêmicos, *workshop*, cursos, oficinas, treinamentos e orientação quanto à preservação do acervo, ouvidoria corpo a corpo, campanhas educativas e serviço de alerta bibliográfico. No nosso entendimento, as atividades apresentadas pelos pesquisados fazem parte do conjunto de atividades tanto de caráter formal como informal.

E por fim, solicitamos para que os pesquisados registrassem algum comentário que considerassem importante sobre o tema: **educação de usuários nas bibliotecas universitárias**. Ressaltamos que 80% dos informantes assim o fizeram.

Os pesquisados, em geral, reconhecem como sendo um segmento importante nas bibliotecas universitárias a educação de usuários. As afirmações dos pesquisados são enfáticas nesse sentido:

“As ações de educação de usuários nas bibliotecas universitárias devem ser estimuladas, tendo em vista que, propiciam o desenvolvimento de habilidades dos usuários na utilização de recursos disponíveis. Todas as ações que visem à educação dos usuários são válidas e necessárias” **(B1)**

“Incentivar o bom uso da biblioteca, com seqüência ao acervo, com a prioridade de preservação do acervo, garantindo o bom uso para as próximas gerações” **(B2)**

“Usuários autônomos, bem treinados, com uma rede de informação moderna e atualizada reflete o bom funcionamento de uma biblioteca universitária, pois educação se faz com ação” **(B4)**

“É muito importante para o funcionamento da unidade, uma vez que, um usuário educado vai ter consciência da importância dos serviços oferecidos, bem como do seu compromisso em respeitar as normas estabelecidas para benefícios do coletivo e não apenas do individual, pois a unidade tem uma proposta em atender com igualdade de direitos e deveres” **(B5)**

“A educação no nosso país em vários aspectos é ainda tímida e frágil. No âmbito acadêmico, percebe-se que a cultura tradicional que o aluno traz da escola dificulta sua vida no cotidiano da universidade. Essa realidade contribui para ressaltar a importância de um programa de educação de usuários, que concorreria para levar o aluno a reflexão e a descoberta de um mundo de informações que ele quase sempre desconhece e infelizmente está fadado a sair da graduação sem nunca ter sequer ouvido falar e muito menos utilizar” **(B6)**

“Tema pouco discutido na área de bibliotecas, porém fundamental para o desempenho dos usuários em sua vida acadêmica e profissional, além de proporcionar visibilidade da biblioteca e assegurar a eficácia do atendimento” **(B7)**

“A educação de usuários nas bibliotecas universitárias é de suma importância, porque dela depende o bom funcionamento da biblioteca. Usuários bem orientados

quanto ao uso, e bem informados quanto aos seus direitos e deveres para com a biblioteca, com certeza só irão contribuir para o melhoramento dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado a eles” **(B9)**

“Exercer com competência a disseminação da informação, bem como para educar/preparar o usuário no manuseio de técnicas de busca, por meio de redes de computadores e demais tecnologias eletrônicas, num processo contínuo que envolve a interação entre o usuário e o profissional da informação, na disseminação da informação” **(B10)**

“Necessidades para melhoria das atividades desenvolvidas sobre a educação de usuários nas bibliotecas universitárias: sistematização e estabelecimento de diretrizes; utilização de novas tecnologias de informação para apoiar efetivamente o ensino e a pesquisa; *marketing* dos serviços; criação e ampliação de novos serviços, etc.” **(B11)**

“A educação de usuários é um passo fundamental na relação de uma convivência entre o público e a biblioteca e vice versa, pois permite a conscientização de ambos quanto ao papel, direitos e deveres de cada um no processo de produção do conhecimento” **(B12)**

Apesar dos pesquisados terem conhecimento da importância da temática educação de usuários na biblioteca universitária, nas Bibliotecas do SIB/UFPE é pouco praticada, evidenciando discurso e pouca ação. Assim, recomendamos aos bibliotecários assumir uma postura mais efetiva relacionada aos investimentos em atividades de capacitação, aperfeiçoamento e qualificação de seus usuários frente aos recursos informacionais disponibilizados pelas mesmas, para que os indivíduos possam adotar novos comportamentos, deixando de serem passivos para se tornarem cada vez mais ativos no processo de busca e recuperação da informação e assim, atender as suas necessidades.

6.2 USUÁRIOS E USO DOS SERVIÇOS OU PRODUTOS

Nesta segunda etapa da pesquisa que visa identificar as dificuldades encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE, optamos por iniciar conhecendo o perfil dos usuários do SIB/UFPE, ou seja, dos alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia da UFPE. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: sexo, idade, ocupação e renda familiar.

Em se tratando do sexo dos participantes desta segunda parte da pesquisa, ou seja, usuários da informação, verificamos no Gráfico 7, que 62% correspondem ao feminino, enquanto que ao masculino, 38%.

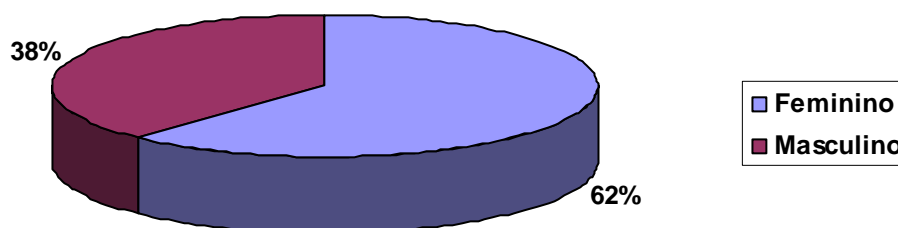


GRÁFICO 7 – Distribuição de usuários conforme o sexo
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Esse resultado da pesquisa possibilita-nos observar a presença marcante do sexo feminino na biblioteca e nos cursos da área de Ciências Humanas e Sociais. O que era de se esperar, pois o sexo feminino sempre obtém números representativos na maioria das pesquisas, principalmente no curso de Biblioteconomia; embora não deixemos de considerar o percentual que representa o sexo masculino, pois este tem sua devida importância.

Conforme Paiva (2002, p. 86), “o sexo é considerado uma variável importante na construção do perfil dos usuários”, tendo significação, não apenas, quanto à força de trabalho, mas em relação aos papéis e funções sociais que lhes são atribuídos. Na sociedade atual, a mulher está ampliando seus espaços de atuação, quebrando paradigmas e, sobretudo, sendo vista como um farol a sinalizar novas lutas, novas conquistas e como um símbolo motivador de resistência e determinação da vontade.

Com relação à faixa etária, os índices indicam que os informantes estão na faixa de 21 a 24 anos (48%), seguidos dos que estão entre 25 a 29 anos (26%), conforme a Tabela 5:

TABELA 5 – Distribuição de usuários conforme a faixa etária

Faixa etária	Número	Percentual (%)
21 a 24 anos	20	48%
25 a 29 anos	11	26%
30 a 34 anos	5	12%
35 a 40 anos	1	2%
41 anos em diante	5	12%
Total	42	100%

FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

O Brasil é um país de jovens e, conforme os dados apresentados na Tabela 5, observamos uma incidência maior dos mesmos investindo na educação superior, o que corresponde a 48%. É possível que esse fato ocorra, mediante as exigências que o novo cenário da chamada sociedade da informação apresenta, levando os indivíduos a procurarem cada vez mais cedo à qualificação profissional para se adequarem a essa nova realidade. Um fato interessante é que embora os usuários sejam assinalados como jovem, observamos a ausência de pessoas entre 16 a 20 anos, uma vez que, na atualidade os indivíduos iniciam suas atividades escolares mais cedo, conseqüentemente conclui o ensino médio em um espaço de tempo menor, podendo assim ingressar na universidade com a idade mínima de 16 anos. Nesse aspecto, a Carta Magna não faz restrições à idade, e menciona no artigo 208, parágrafo 5, que o acesso a níveis mais elevados de ensino deve-se dar segundo a capacidade de cada um (BRASIL, 1988). Outra constatação é o índice de 12% para as faixas etárias entre 30 a 34 anos e 41 anos em diante, caracterizando como empate.

Em se tratando de ocupação dos pesquisados, percebemos através dos dados coletados na pesquisa e demonstrados na Tabela 6, um percentual significativo para o estudante (77%), seguido do percentual correspondente aos que deixaram de responder a questão (14%).

TABELA 6 – Distribuição de usuários conforme ocupação

Ocupação	Número	Percentual (%)
Estudante	33	77%
Professora	2	5%
Assistente administrativo	1	2%
Músico	1	2%
Não respondeu	6	14%
Total	43*	100%

FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

*Um dos pesquisados informou mais de uma ocupação

Na Tabela 6, observamos que grande número de pesquisados reconhece como única ocupação ser estudante (77%); supomos que seja em decorrência dos mesmos ainda estarem em fase de conclusão de curso para a definição completa e sólida de sua ocupação. Também foi possível notar a presença da interdisciplinaridade, permitindo, assim, reunir no ambiente acadêmico profissionais (professora, assistente administrativo e músico) de diferentes áreas para a construção do conhecimento. A interdisciplinaridade é melhor praticada em grupo, agregando a contribuição qualitativa das especialidades, num esforço de reconstrução do conhecimento, com vistas à inovação (MAZON; TREVIZAN, 2001). Para Targino (1995), a interdisciplinaridade fundamenta o avanço das ciências, pois o conhecimento científico subentende transformações, passagens de uma teoria para outra, ressaltando o caráter evolutivo das ciências e seu estado de permanente ebulição.

No que diz respeito à renda familiar, verificamos na Tabela 7 que a maior incidência corresponde à de 1 a 3 salários mínimos (43%), seguido de 4 a 6 salários mínimos (31%).

TABELA 7 – Distribuição de usuários conforme renda familiar

Ocupação	Número	Percentual (%)
De 1 a 3 salários	18	43%
De 4 a 6 salários	13	31%
De 7 a 9 salários	6	14%
Acima de 15 salários	2	5%
Não respondeu	3	7%
Total	42	100%

FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Através dos dados da Tabela 7, observamos que os usuários possuem renda familiar considerada baixa. Segundo Azevedo (2010), os alunos de classe média procuram cursos considerados promissores, com *status* social elevado, como Medicina, Direito, Publicidade e Propaganda ou as Engenharias, tendo a maioria dessas pessoas condições de investir em colégios particulares, cursos preparatórios, disciplinas isoladas etc. Cabe informar que esse grupo de indivíduos possui o privilégio de utilizar-se de outros meios tanto econômicos quanto tecnológicos para acessar a informação. Desta forma, os mesmos passam a se distanciar, ou até mesmo ignorar as bibliotecas.

Já os estudantes com rendas menores, do tipo baixa, são menos favorecidos, advém do ensino público que tem uma qualidade baixíssima em comparação com o ensino particular, e não preparam bem os seus alunos (DF..., 2010), logo, esses indivíduos procuram cursos de concorrência inferior, ou seja, os da área de Ciências Humanas, como é o caso de Biblioteconomia, Pedagogia, Letras, Artes Cênicas etc. como formas alternativas e proveitosas de obter um diploma para a sua ascensão na sociedade. Este grupo por sua vez, freqüenta e utiliza com maior assiduidade os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, tendo em vista a gratuidade dos mesmos.

Na ocasião, seguiremos para a segunda parte do questionário (APÊNDICE B) da pesquisa que diz respeito às bibliotecas, cujo objetivo é identificar as dificuldades encontradas no uso dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para identificar tais dificuldades, elaboramos questões em torno das variáveis: categorias do usuário, serviços oferecidos, freqüência de uso, dificuldades em utilizar os serviços e produtos, localização das fontes de informação, orientação por parte dos bibliotecários, bom atendimento do bibliotecário,

necessidade de treinamento direcionado aos usuários, participação em treinamento, sugestão de treinamento e, por fim opinião sobre as atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias.

Como passo inicial nessa parte, categorizamos os usuários do SIB/UFPE, constituindo, assim, um passo importante para se conhecer as suas reais dificuldades de uso dos serviços. Segundo Paiva (2002), a identificação dos usuários é essencial para o planejamento de qualquer sistema de informação bem como dos serviços a serem oferecidos. Além disso, a caracterização possibilita estabelecer uma tipologia dos diferentes grupos de usuários que apresentam comportamentos, usos e necessidades de informação diferenciada, conseqüentemente, as bibliotecas planejam as suas atividades com direcionamento aos fins específicos de cada segmento.

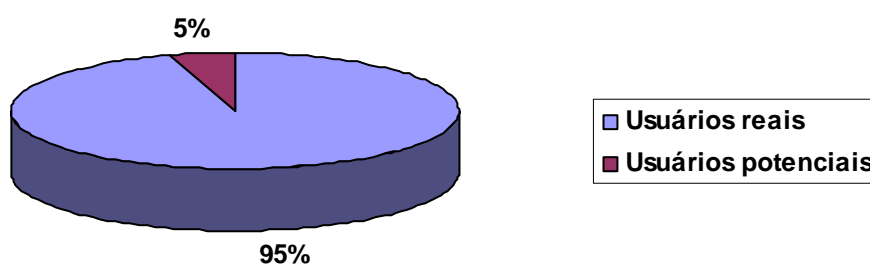


GRÁFICO 8 – Distribuição de usuários por categorias
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

No Gráfico 8, observamos uma grande incidência por parte dos usuários reais, aqueles que realmente usam as Bibliotecas do SIB/UFPE (95%), enquanto que os usuários potenciais correspondem a 5%, ou seja, os que não são inscritos nas mesmas.

Vale atentar para os usuários categorizados como potenciais, quando solicitamos que os mesmos justificassem a sua resposta caso não fossem inscritos no SIB/UFPE. Os pesquisados apresentaram as seguintes justificativas:

a) acesso a serviços de outras instituições:

“Dado ao fato de estudar na UFPE, e estagiar em outras Universidades, geralmente utilizo os serviços destas entidades” **(UP1)**

b) utilização de fotocópias:

“Utilizo fotocópia” **(UP2)**

Sobre os depoimentos categorizados como acesso a serviços de outras instituições e utilização de fotocópias, entendemos que, embora os usuários apontem essas facilidades os mesmos deveriam na primeira oportunidade efetuarem o seu cadastro, para que usufríssem dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. Outro aspecto sobre esses depoimentos é que muitas vezes o usuário em sua etapa anterior à universidade, ou seja, no ensino médio, não tiveram contato nem estabeleceram uma relação de interação com a biblioteca escolar, proporcionando assim, o desconhecimento dos serviços e até mesmo da importância que esta vem a ter na sua vida acadêmica.

Ao serem questionados sobre o conhecimento dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas do SIB/UFPE, os usuários citaram diversos, conforme apresentamos no Quadro 2, a seguir:

Serviços	Número
Empréstimo	42
Renovação	16
Consulta Local	15
Orientação para Pesquisa no Portal de Periódicos da Capes	15
Reserva	15
Treinamento no Portal de Periódicos da Capes	13
COMUT	12
Devolução	6
Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos	6
Ouvidoria	6
Biblioteca de Teses e Dissertações (BDTD)	4
Teses e Dissertações	4
Catálogo na Fonte (Ficha Catalográfica)	2
Cine	2
Coleção Multimídia	2
Exposição	2
Levantamento Bibliográfico	2
Acesso à <i>Internet</i>	1
Atendimento ao aluno do Ensino Médio	1
Consulta a Publicações Oficiais (D.O.U e Boletins Oficiais)	1

Quadro 2 – Serviços das Bibliotecas do SIB/UFPE

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

Observamos que os usuários demonstram conhecer vários dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, porém outros não foram citados como: visita dirigida, consulta *on-line* ao catálogo das bibliotecas (Pergamum), indexação de artigos de periódicos, disseminação seletiva da informação, empréstimo entre bibliotecas, empréstimo especial, atualização do Catálogo Coletivo Nacional (CCN) entre outros. Esse ocorrido nos leva a inferir que o usuário pode desconhecer esses outros tipos de serviços e que de acordo com Silva (2005) o corpo docente necessita estabelecer parceria com o bibliotecário e vice-versa, no processo de educação do usuário.

É pertinente ressaltar a necessidade de implementar de forma contínua ações voltadas para a informação do usuário, bem como ações de *marketing* nas Bibliotecas do SIB/UFPE, na qual todos os esforços empreendidos devam convergir

a promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. Segundo Silva, Moreira e Duarte (2000, p. 2), “o marketing é um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros”. Sendo assim, entendemos que o *marketing* é a melhor forma de promover os serviços e produtos que as bibliotecas podem oferecer. É, também, uma ferramenta que valoriza seus produtos e serviços à medida que supre as necessidades e desejos de seus usuários com maior qualidade possível.

Partiremos então para conhecer a frequência de uso dos serviços das bibliotecas por parte dos usuários, que será evidenciada na Tabela 8.

TABELA 8 – Distribuição da frequência de uso dos serviços

Frequência de uso	Número	Percentual %
Semanal	7	17%
Mais de uma vez por semana	7	17%
Quinzenal	7	17%
Mensal	9	21%
Muito rara	11	26%
Não usa	1	2%
Total	42	100%

FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados da Tabela 8 refletem a frequência de uso dos serviços das bibliotecas, e através dos mesmos observamos que os pesquisados responderam que utilizam os serviços numa frequência muito rara (26%), seguida de mensal (21%).

Podemos ainda perceber que apenas um dos pesquisados (2%) não frequenta as bibliotecas, o que nos leva a pensar qual seria o motivo para os mesmos não frequentá-las com assiduidade. Outro item evidenciado e que nos chama atenção, foi que nenhum dos usuários frequenta as bibliotecas diariamente para utilizar os serviços e produtos oferecidos.

Em seguida, perguntamos se existiam dificuldades para utilizar os serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas do SIB/UFPE. Os dados são apontados no Gráfico 9.

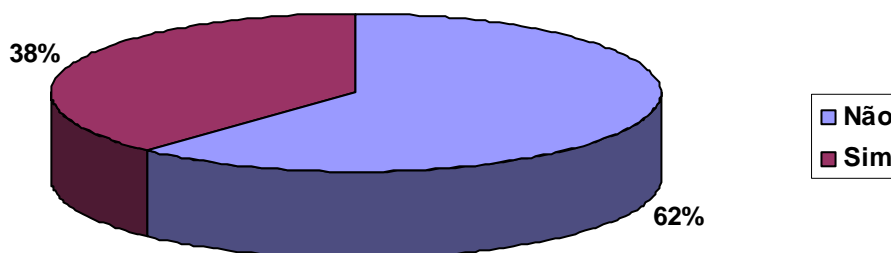


GRÁFICO 9 – Distribuição por dificuldades de utilização dos serviços
 FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Através dos dados mencionados no Gráfico 9, observamos que os usuários não possuem dificuldades de uso dos serviços (62%), seguidos de (38%) que correspondem a demonstrar dificuldades.

Embora o índice apontado para a opção **Não** tenha sido o mais expressivo, como já fora evidenciado anteriormente, um fato curioso nos chamou atenção. Ao solicitar para justificar a resposta caso tenha sido positiva, os pesquisados fizeram suas indicações e torna-se pertinente destacá-las através de algumas categorias que irão refletir nas barreiras de acesso aos serviços e produtos:

a) dificuldade no uso do catálogo: esta categoria está ligada à barreira tecnológica.

“[...] Talvez o único empecilho seja o nosso catálogo on-line (Pergamum) [...]” **(UR2)**

“Dificuldades na localização dos itens de meu interesse, ou seja, uma informação existente no sistema Pergamum, mas não localizada na estante” **(UR8)**

“O sistema Pergamum é um pouco complicado” **(UR13)**

“Acessibilidade no acervo, ou seja, alguns obstáculos em achar os documentos, base de dados (Pergamum) um tanto complicada” **(UR16)**

“Acredito que o Pergamum não tem um bom sistema de recuperação” **(UR17)**

“Lentidão no sistema Pergamum; sistema fora do ar” **(UR21)**

“[...] muitas pessoas sentem dificuldades no uso do Pergamum” **(UR40)**

b) ausência de divulgação e incompatibilidade de informação: categoria que se relacionam com a barreira técnica.

“Falta de divulgação dos serviços oferecidos” **(UR6)**

“Falta de uma maior divulgação dos serviços que as bibliotecas têm” **(UR19)**

“Às vezes o que procuramos está disponível no catálogo on-line, porém, no acervo não encontramos” **(UR27)**

“O livro procurado está disponível para empréstimo, mas não é encontrado na estante, e quando procura-se uma explicação a resposta é sempre a mesma. Ah! deve estar perdido” **(UR35)**

“Há também problemas na divulgação dos produtos oferecidos por essas bibliotecas, pois muitas vezes não está muito claro” **(UR36)**

c) ausência do bibliotecário de referência: categoria que diz respeito à barreira interpessoal.

“[...] maior interação humana entre o bibliotecário de referência e o usuário” **(UR2)**

“Muitas vezes precisamos de auxílio na indicação de outras fontes de informação existentes no SIB/UFPE e não há bibliotecário disponível” **(UR5)**

“Não possuir um bibliotecário de referência que auxilie os usuários na localização de materiais e que seja um facilitador na busca desses consulentes” **(UR36)**

“A falta de receptividade de alguns profissionais no atendimento [...]” **(UR39)**

Como já foi dito anteriormente, apesar dos pesquisados não terem mencionado nessa questão, possuir dificuldades na utilização dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas do SIB/UFPE observamos através dos depoimentos dos que indicaram possuir dificuldades a presença de barreiras dos tipos: tecnológica, técnica e interpessoal, o que para nós reflete mais uma vez, na necessidade de promover atividades de educação de usuários.

No que tange, a saber, localizar as fontes de informação que necessita, o Gráfico 10 nos evidencia os dados.

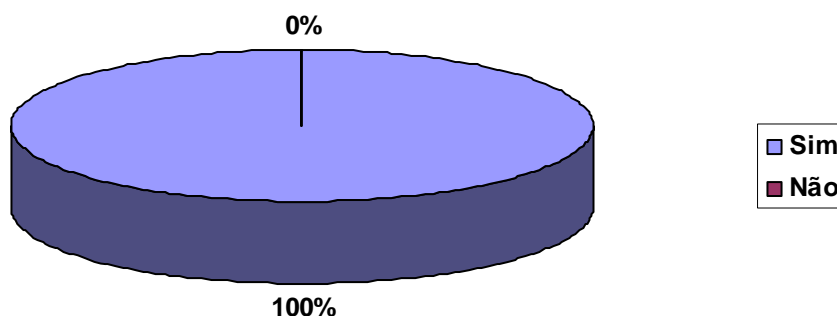


Gráfico 10 – Localização de fontes de informação
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Através dos dados do Gráfico 10 é perceptível que todos os pesquisados sabem localizar as fontes de informação que necessitam, correspondendo a 100%. O fato dos pesquisados conhecerem bem onde está localizado as fontes de informação que desejam, para nós não é surpreendente, em virtude dos mesmos não serem alunos calouros e estarem vinculados ao curso de Biblioteconomia. Logo, inferimos que, em relação às questões informacionais estes possuem um maior domínio e controle da situação.

Indagamos também se o pesquisado já havia recebido algum tipo de orientação por parte dos bibliotecários do SIB/UFPE.

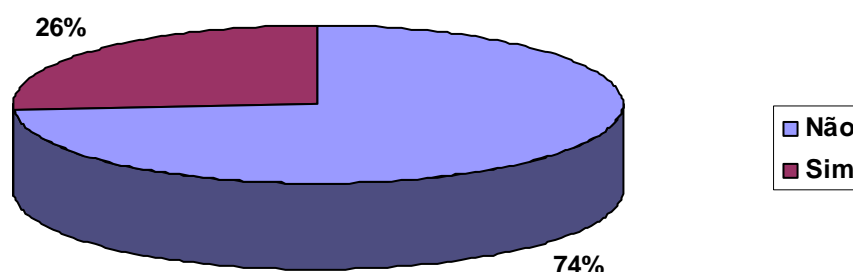


GRÁFICO 11 – Recebimento de orientação
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados do Gráfico 11 nos apontam que os pesquisados não recebem orientação por parte dos Bibliotecários do SIB/UFPE (74%), seguidos de apenas 26% que recebem orientação. Deduzimos então que o fato ocorra em virtude da não existência de um bibliotecário responsável pelo setor designado para o atendimento ao usuário, ou seja, o setor de referência. Nesse aspecto Miranda (2006) afirma que pode faltar tempo e pessoal para qualquer coisa menos para o usuário, que constitui a razão da existência da biblioteca.

Dando continuidade a esta questão, solicitamos aos pesquisados que justificassem. No caso da resposta positiva, as orientações recebidas foram assim categorizadas:

a) localização de fontes de informação:

“O livro estava disponível, porém o número de chamada estava trocado. A bibliotecária me auxiliou com o novo número” (UR3)

“Como localizar um livro, pois no sistema estava disponível, mas não encontrava na estante” (UR25)

“Orientação para localizar um periódico que não encontrava. Não havia sinalização na estante” (UR27)

“Uma única vez na biblioteca do [...], para localizar um livro que estava disponível no Sistema Pergamum, mas eu não encontrava na estante” **(UR40)**

b) portal de Periódicos da Capes:

“Quando necessitei utilizar o Portal da Capes” **(UR6)**

“Utilização do Portal” **(UR21)**

“Orientações de uso sobre o Portal de Periódicos da Capes [...]” **(UR26)**

c) Comut

“[...] orientações sobre o Comut” **(UR26)**

“Informações sobre como solicitar artigos através do Comut” **(UR39)**

d) multa

“Como proceder para obter desconto de multa” **(UR35)**

Em se tratando da resposta ser negativa, a qual teve o maior percentual apresentado (74%), as justificativas indicadas nos revelam a barreira do tipo interpessoal no processo de uso dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas do SIB/UFPE. Os depoimentos a seguir confirmam o que foi constatado.

“Nunca houve esse contato entre mim e o bibliotecário” **(UR10)**

“Na biblioteca a qual frequento os bibliotecários não atendem os usuários” **(UR13)**

“Na maioria das vezes o bibliotecário não pode ajudar, pois estão com muito trabalho” **(UR16)**

“Nunca fui atendida por um bibliotecário nas Bibliotecas do SIB. São poucos os que dão assistência necessária e são realmente prestativos com os usuários” **(UR17)**

“Raramente peço ajuda aos bibliotecários” **(UR18)**

“Nunca fui atendida por um bibliotecário” **(UR19)**

“Não me recordo de algum dia ter solicitado ajuda de algum bibliotecário. Dificilmente encontro algum deles que estejam disponíveis para ajudar” **(UR20)**

“Nunca fui atendido por um bibliotecário” **(UR22)**

“Porque se restringe ao atendimento no balcão” **(UR24)**

“Nunca localizo bibliotecários no Setor de Referência” **(UR29)**

“Nunca solicitei ajuda a bibliotecários enquanto usuário do SIB” **(UR30)**

“[...] Os bibliotecários são internos. No balcão existem apenas bolsistas e auxiliares administrativos” (UR34)

Identificamos através dos dados desta pesquisa que as barreiras se prendem à ausência do bibliotecário, embora os dados do Gráfico 9 nos indiquem que os pesquisados não possuem dificuldade de uso. Cabe então, aos bibliotecários se encarregarem do atendimento aos usuários, dando suporte e realizando treinamentos tanto para os auxiliares quanto para os bolsistas que trabalham no setor de circulação e referência, e, sobretudo implementando ações voltadas para a educação dos usuários. De acordo com Mello et al. (2010), o encaminhamento de atividades que visem o processo de despertar atenção e interesse bem como a educação formal ou informal do usuário no recinto de uma biblioteca, tem sido cada vez mais indispensável, visto que proporciona ao usuário o conhecimento da importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação manual e *on-line*, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências bibliográficas, diretrizes para a elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição e serviços ou produtos oferecidos pela biblioteca à comunidade à qual ela serve.

Ainda na seqüência, solicitamos ao pesquisado que explicasse caso à resposta da pergunta anterior tenha sido positiva, ou seja, quando recorreu ao(s) bibliotecário(s) se foi bem atendido. Os dados são apresentados no Gráfico 12.

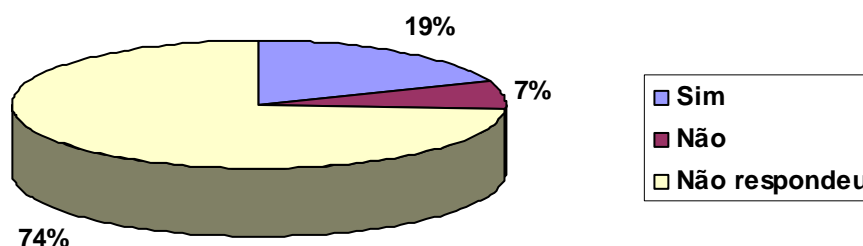


GRÁFICO 12 – Atendimento do bibliotecário
 FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados do Gráfico 12 apontam para um percentual de 74% dos pesquisados que não responderam a esta questão em virtude de afirmar na questão anterior não receber ou procurar orientação do bibliotecário. Seguido de 19% que foram bem atendidos quando solicitado auxílio aos bibliotecários do SIB/UFPE.

Embora a representatividade indicada para a opção “Não” tenha tido um pequeno percentual (7%) é importante considerarmos as justificativas apontadas, onde foi possível revelarmos através dos depoimentos a presença mais uma vez da barreira do tipo interpessoal.

“Por que a resposta que precisava não foi correspondida: “o que você procura deve estar lá na prateleira” **(UR25)**

“Com exceção de uma bibliotecária, cujo nome eu não sei, todos os outros nos recebem com tratamento hostil” **(UR27)**

“Pelo menos na biblioteca [...] a bibliotecária foi de uma grosseria pouco recomendável para a posição ocupada por ela” **(UR35)**

Através dos depoimentos dos pesquisados observamos a existência de uma carência ou quiçá má distribuição dos bibliotecários nas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE, comprometendo de certa forma o setor de atendimento aos usuários.

Entendemos também que o conjunto de relatos apresentados serve de termômetro para indicar que se faz necessário melhorar cada vez mais, ou seja, é condição indispensável buscar a excelência no atendimento.

Indagamos se os pesquisados consideram necessário um treinamento específico direcionado aos mesmos para utilização dos serviços prestados pelas bibliotecas, e através dos dados apresentados no gráfico 13, observamos que os pesquisados apontam como positivo e necessário um treinamento específico para os usuários utilizarem os serviços (98%), seguido de apenas 2% para a negatividade.

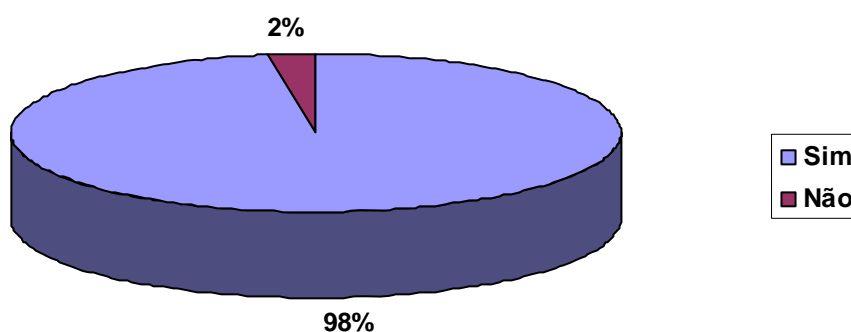


GRÁFICO 13 – Necessidade de treinamento específico
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

A realização sistemática de treinamento no âmbito de uma biblioteca é indispensável, pois, amplia a visão e o conhecimento do usuário quanto aos serviços e produtos oferecidos, à estrutura administrativa e aos recursos informacionais disponibilizados assim como proporciona a mudança do comportamento dos mesmos, que buscam a satisfação de suas necessidades de informação de forma mais objetiva e conhecedor das possibilidades de recuperação da informação. Em se tratando desse aspecto, Ramalho (1983, p. 10) menciona que “o treinamento de usuários deve fazer parte das atividades da biblioteca, ser contínuo e ter um caráter cíclico para que haja um melhor aproveitamento por parte dos usuários”. Para Dias e Pires (2004), o treinamento de usuários tem sido reconhecido como parte essencial do processo de educação no âmbito da biblioteca, visto que a realização sistemática

do mesmo permite que os envolvidos desenvolvam habilidades para serem empregadas no uso dos diferentes recursos informacionais que a biblioteca disponibiliza, permitindo que esses se tornem auto-suficientes para realizar suas próprias pesquisas.

Assim podemos inferir que a necessidade de realizar treinamentos de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE é clara e incontestável. Acrescentamos ainda que é imprescindível elaborar um planejamento voltado para um programa de educação de usuário, levando em consideração todos os resultados obtidos para que as ações sejam implementadas de forma sistemática.

Em se tratando do pesquisado já ter participado de algum treinamento oferecido por qualquer das bibliotecas que integram o SIB/UFPE, os dados são apresentados no Gráfico 14.

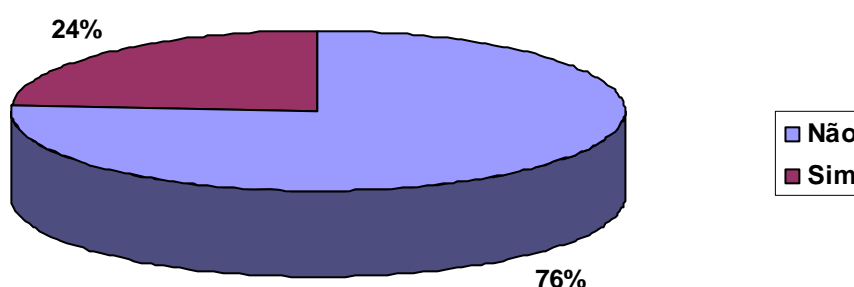


GRÁFICO 14 – Participação em treinamento
FONTE: Dados da pesquisa, abril de 2010

Os dados apresentados no Gráfico 14 refletem a participação em treinamento específico. Os pesquisados mencionaram que ainda não participaram de qualquer treinamento oferecido pelas bibliotecas (76%), seguidos de participação (24%). Esses dados nos impulsiona a questionar o motivo pelo qual o grupo que apresentou o percentual mais significativo (76%) não participarem efetivamente das atividades que são ofertadas pelas Bibliotecas do SIB/UFPE, conforme apresentados na Tabela 1.

Ainda nesse item, solicitamos para que se a resposta do pesquisado fosse positiva, citasse o treinamento que havia participado:

“Apenas do treinamento no Portal da Capes” **(UR2)**

“Treinamento Portal da Capes” **(UR4)**

“Para aprender a utilizar o Portal da Capes” **(UR6)**

“Treinamento do Portal da Capes” **(UR16)**

“Por parte do Departamento do curso” **(UR18)**

“Utilização do Portal da Capes” **(UR21)**

“Capes” **(UR24)**

“Portal da Capes” **(UR25)**

“Treinamento do Portal de Periódicos da Capes” **(UR2)**

“Portal da Capes” **(UR38)**

Observamos através dos depoimentos dos pesquisados que a participação dos mesmos se restringe ao treinamento do Portal de Periódicos da Capes, vindo a confirmar, embora de forma discreta a realização da atividade de educação de usuário do tipo formal conforme apresentado na Tabela 1.

Considerando que o usuário é o elemento principal da razão de existir de uma biblioteca, e que se faz necessária a criação de um elo de comunicação entre ambos, para que, através deste, sejam explicitados os desejos e anseios dos respectivos indivíduos, solicitamos que os usuários pesquisados apresentassem que tipos de treinamentos gostariam que as Bibliotecas do SIB/UFPE oferecessem. As sugestões foram apresentadas por 88% dos informantes, e estas categorizadas como segue:

a) uso do catálogo Pergamum:

“Uma apresentação à biblioteca, mostrando seu sistema de busca (Pergamum), facilitando assim a maneira de encontrar os documentos com maior rapidez” **(UR1)**

“Treinamento de como funciona o Pergamum, quais são os serviços da biblioteca” **(UR9)**

“[...] Saber mexer no Pergamum” **(UR11)**

“Melhor utilização do Pergamum” **(UR14)**

“Acredito que um curso para a utilização de todas as fontes de informação é necessário, principalmente mostrando cada uma delas” **(UR15)**

“Treinamento para o acesso a base de dados Pergamum” **(UR16)**

“Uso do sistema Pergamum, localização dos livros, pois para estudantes de outras áreas se torna mais difíceis, etc.” **(UR18)**

“[...] formas mais objetivas para utilizar o Pergamum facilitando assim o encontro das informações desejadas” **(UR20)**

“Utilização do catálogo Pergamum; orientação sobre localização dos materiais; orientação sobre o uso de bases diversas de periódicos” **(UR21)**

“Treinamento de uso do Pergamum” **(UR28)**

“Treinamento sobre a consulta local, busca de termos na base Pergamum [...]” **(UR31)**

“Como realizar consultas no catálogo on-line, para que a busca torne-se satisfatória” **(UR34)**

“Treinamento do Pergamum” **(UR38)**

“Treinamento para uso do Pergamum” **(UR40)**

b) uso do acervo:

“Identificação e uso de fontes de informação e bibliografias especializadas” **(UR2)**

“Uso do acervo, como localizar o que deseja; ação cultural; serviço de referência permanente para orientar na busca” **(UR10)**

“Um treinamento que ajudasse os usuários a utilizar todos os recursos disponibilizados no SIB [...]” **(UR13)**

“Como localizar a informação mais rapidamente [...]” **(UR23)**

“Receber treinamento no setor de periódicos” **(UR27)**

“Coisas bem simples como: como localizar os livros [...]” **(UR29)**

“Que os mesmos não tivessem que depender das informações do auxiliar para encontrar o livro procurado, ou seja, uma orientação mais específica” **(UR35)**

“Treinamento que nos auxiliasse a fazer melhor uso das fontes de informações que têm disponíveis nas bibliotecas e também um treinamento para esclarecer melhor possíveis dúvidas sobre os itens do acervo da biblioteca e dos serviços realizados na mesma” **(UR36)**

“[...] Um curso básico de como melhor localizar os livros [...]” **(UP1)**

c) terminologias empregadas na área de Biblioteconomia:

“Oferecer treinamento [...] para os usuários que apresentam dificuldades no entender do que é o número de chamada” **(UR3)**

“[...] familiarização do usuário com numeração de chamada” **(UR23)**

“[...] até a questão de localização de material (o que representa números e letras nas etiquetas) e a quem recorrer em caso de dúvidas (pessoal qualificado)” **(UR25)**

“[...] explicar o porquê da forma como o acervo está organizado, entendendo, por exemplo, para que funcionam os números de chamada” **(UR39)**

“[...] noção do que vem a ser número de Classificação e *Cutter* [...]” **(UP1)**

d) direitos e deveres do usuário:

“Orientação de quais as regras da biblioteca, empréstimo, reserva, multa e perda de livro” **(UR24)**

“Falar sobre os direitos e deveres do usuário, desde a questão de educação: a razão por que não pode entrar com água/alimento” **(UR25)**

“Treinamento para entender os procedimentos e regras de inscrição nas bibliotecas [...]” **(UR39)**

e) uso dos serviços:

“Um treinamento de como e quando usar os serviços oferecidos pela biblioteca para os alunos iniciantes na Universidade” **(UR4)**

“Um treinamento voltado para a explicação do funcionamento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIB. Além de acrescentar serviços que são oferecidos unicamente em uma Biblioteca do SIB/UFPE” **(UR8)**

“Seria bom que houvesse treinamento em relação aos serviços que são oferecidos pela instituição [...]” **(UR19)**

f) cursos:

“Indexação: formas de buscar por palavras-chave; classificação: explicar de forma simples a divisão do acervo” **(UR37)**

“Técnica de pesquisa e recuperação da informação” **(UP2)**

g) ações de *marketing*:

“Os serviços que exigem um conhecimento mais adequado, como o Portal da Capes e o Comut, deveriam ser mais divulgados [...]” **(UR6)**

“[...] um catálogo ou *folder* informando quais serviços oferecem e como os usuários podem usufruir destes” **(UR33)**

h) estudo de usuários:

“Além dos que já são oferecidos, eu acho interessante que as bibliotecas realizem pesquisas ou entrevistas com os usuários para saber quais as suas necessidades e dúvidas” **(UR26)**

i) regras de comportamento:

“Treinamento para educar o usuário sobre como se comportar no ambiente da biblioteca” **(UR32)**

j) capacitação de funcionários:

“Na realidade o que seria viável era o treinamento das pessoas que ficam no setor de referência para tirar as dúvidas dos usuários, pois quando ocorrem os treinamentos para os usuários, muitos não podem ir” **(UR5)**

Com relação aos tipos de treinamentos sugeridos pelos pesquisados, concluímos que o treinamento no uso do catálogo Pergamum obteve uma predominância nas indicações, seguido de uso do acervo. Ressaltamos que os pesquisados apontaram outros tipos de treinamentos que se relacionam à: terminologias empregadas na área de Biblioteconomia, direitos e deveres do usuário, uso dos serviços, cursos, ações de marketing, estudo de usuários, regras de comportamento e capacitação de funcionários.

E por fim, a última questão do questionário desta segunda parte da pesquisa em análise, se refere à opinião dos pesquisados sobre as atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias. As opiniões se apresentam da seguinte forma: **satisfatória, insatisfatória, não existe.**

a) satisfatória:

“São imprescindíveis, porém não difere muito das outras bibliotecas de outras instituições. Normalmente são aplicados os mesmos direitos e deveres” **(UR1)**

“São satisfatórias, mas ao meu entender deveria existir uma freqüência e divulgação maiores” **(UR3)**

“Ultimamente as bibliotecas universitárias estão mais preocupadas com os seus usuários, realizando atividades que visem à educação desses, isso é um bom sinal, sinal de mudanças para melhor” **(UR5)**

“Satisfatórias, pois é de grande valor para orientar o usuário para que a informação seja disseminada e bem recuperada” **(UR13)**

“São atividades que acrescentam bastante para um bom funcionamento da biblioteca” **(UR17)**

“É imprescindível para se ter êxito na localização dos itens desejáveis” **(UR27)**

“Importantíssima. Penso que são atividades que devem ocorrer com freqüência, sobretudo, após o início de cada semestre” **(UR33)**

“É muito importante, pois o universo formado por usuários é quem se torna a principal razão, para que sejam destinados os serviços da mesma, além de permitir conhecer suas necessidades informacionais” **(UR36)**

b) insatisfatória:

“Para mim é um pouco falha. Necessita de maior divulgação com maior foco contemporâneo no uso, direito e segurança da informação” **(UR2)**

“Poucas atividades são voltadas à educação de usuários, e quando existe, apresentam falhas, ou seja, informações práticas de como achar um livro na estante. Mas no dia a dia, os usuários necessitam mais, e seus questionamentos acabam não sendo respondidos” **(UR8)**

“São raras as bibliotecas que possuem as atividades de educação de usuários, e quando existem sempre ficam a desejar. Para mim, nas Bibliotecas da UFPE é muito falha” **(UR9)**

“Está precária, pois o máximo que tive de educação de usuários, se é que posso dizer, foi um folheto contendo informações básicas sobre a biblioteca [...]” **(UR10)**

“Ainda é principiante, alguns bibliotecas conseguem iniciar um bom trabalho, mas na maioria das vezes não são realizadas, acredito que por falta de profissionais na

área, muitas bibliotecas particulares possuem apenas 1 bibliotecário e os demais são auxiliares de bibliotecas” **(UR15)**

“Acredito que deveria ser uma atividade mais explorada, pois existe uma grande deficiência no que diz respeito a essa atividade” **(UR19)**

“Para falar a verdade às únicas que posso responder são as Bibliotecas da UFPE, são as únicas que utilizo, acho que devem investir mais em educação de usuário, e dessa forma se conseguir uma aproximação maior entre bibliotecas, bibliotecários e usuários” **(UR20)**

“Fica muito a desejar ou é totalmente nula” **(UR21)**

“Vejo como insuficientes e pouco divulgadas e estimuladas, se tratando de bibliotecas universitárias da UFPE” **(UR31)**

“Eu só conheço o treinamento para uso do Portal da Capes. E acho que deveria ser mais ampliado e divulgado. Por isso, penso que é insuficiente” **(UR40)**

“Acredito ser de total importância, lamentável que a educação de usuários quando existe nas bibliotecas é praticado de forma quase imperceptível. A impressão que tenho é que os profissionais preferem que os usuários não os procurem. No caso das Bibliotecas da UFPE essas atividades quase nem existem, na verdade só conheço o treinamento do Portal, acho que deveria ter um programa mais amplo, que incluísse outras atividades de educação de usuários” **(UP1)**

“O fomento a essa educação deveria ser uma preocupação maior das bibliotecas, principalmente a cada início de período. É sempre insuficiente” **(UP2)**

c) não existe:

“Não existe educação de usuários nas bibliotecas universitárias” **(UR4)**

“É muito raro e, se existe, é muito pouco divulgado” **(UR6)**

“Não existe isso, uma atividade na biblioteca, o máximo que encontramos são cartazes com os deveres dos usuários” **(UR16)**

“Na UFPE no meu ver não existe [...]” **(UR25)**

“Eu não acho que as atividades sobre educação de usuários são muito pertinentes aqui na UFPE, pois não vejo os profissionais que atuam nas bibliotecas realizando uma campanha que reflita na educação dos usuários das respectivas bibliotecas” **(UR26)**

“Particularmente eu desconheço casos de aplicabilidade da educação de usuários em bibliotecas universitárias; seria muito interessante que existisse um bibliotecário

na aula magna explicando o SIB/UFPE, junto ao reitor na mesa de boas vindas” **(UR29)**

“Particularmente nunca observei atividades com este fim em bibliotecas universitárias” **(UR30)**

“Não existe. Os usuários agem por si só, e muitas vezes acabam não atendendo suas expectativas como as da instituição” **(UR34)**

“Prefiro não opinar. Pois não vejo nenhuma atividade desse tipo nas Bibliotecas da UFPE” **(UR35)**

“Não há atividade de educação de usuários nas bibliotecas universitárias” **(UR37)**

“No contexto da UFPE, não existe educação de usuários. Como não existe divulgação para os alunos ingressantes e tampouco quando da sua estadia durante a graduação ou pós. As bibliotecas não conseguem mostrar seu potencial e os usuários não descobrem o quão valiosa é. E quando utilizam, não sabem quais os serviços, não conseguem utilizar o sistema de busca adequadamente, não encontram os exemplares e muitas vezes acabam depredando os materiais. Logo, uma iniciativa de valorização do SIB/UFPE é extremamente necessária, juntamente com iniciativas para treinamento e auxílio sistemático de seus usuários. Sugestão: começar treinando os profissionais que lidam com os usuários para serem mais polidos” **(UR39)**

Os depoimentos nos revelam que os pesquisados percebem do que se tratam essas atividades, no geral das bibliotecas universitárias indicam existir, porém no âmbito das Bibliotecas do SIB/UFPE se dividem em apontar suas opiniões e quando mencionam existir, dizem que essas se apresentam de forma discreta e carente com vistas a melhorias e, sobretudo reconhecem a importância e necessidade de desenvolver programas de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE. De acordo com García Gómez (2004), García Gómez e Diaz Grau (2001), Martins (2002), Marquetis et al. (2002, 2008), Naranjo Vélez (2003, 2005), Silva (1996), Souto (2004), os programas e/ou as atividades de educação de usuários assumem importância vital para as bibliotecas universitárias, uma vez que, através dos mesmos o usuário adota novos comportamentos frente ao uso dos recursos informacionais e estabelece interação de caráter permanente com a biblioteca.

6.3 DIRETRIZES PARA O ESTABELECIMENTO DE UMA POLÍTICA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NAS BIBLIOTECAS DO SIB/UFPE

Realizamos uma pesquisa que buscou analisar as práticas de educação de usuários existentes nas bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, mais precisamente das sugestões, opiniões e comentários dos pesquisados, quer tenha sido dos bibliotecários ou alunos, em relação às atividades de educação de usuários, apresentamos alguns pontos que se configuram como diretrizes para nortear o estabelecimento de uma política de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE.

Quanto ao **planejamento**: diz respeito à elaboração das ações, sendo primordial atentar para alguns itens que servirão de base para orientar todo o processo:

a) diagnóstico situacional: indicado para se conhecer e analisar o ambiente institucional. Convém ressaltarmos que, os resultados da presente pesquisa já constituem um diagnóstico, contemplando desta maneira este primeiro item. Logo, seremos conduzidos para a reflexão e indicação da necessidade de implantar o serviço.

b) objetivos: devem ser estabelecidos com base nas indicações dos docentes bem como de todo o pessoal envolvido, uma vez que, o contato diário dos profissionais com os usuários permite desvendar as necessidades e anseios dos indivíduos quanto ao processo de busca e recuperação da informação.

c) população-alvo: compreende os diferentes grupos de usuários que as Bibliotecas do SIB/UFPE atendem, quer seja, os alunos de graduação e pós-graduação, docentes, pesquisadores ou funcionários.

d) conteúdo: refere-se à qualidade e quantidade de informação a ser oferecida aos alunos, os quais posteriormente as transformarão em conhecimento. Deve ser escolhido mediante as necessidades informacionais de cada grupo de usuários, apontadas através da realização de um prévio estudo de usuários, pois entendemos que é indispensável e necessidade constante saber o que o usuário busca da biblioteca. Assim, convém lembrar a afirmação de Figueiredo (1994, p. 7), quando

menção que “os estudos de usuários são investigações feitas para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação”. O conteúdo das atividades a serem desenvolvidas deve abranger: treinamento no uso do catálogo Pergamum, uso dos recursos informacionais, uso do acervo, uso dos periódicos, cursos (técnica de pesquisa e recuperação da informação e indexação), direitos e deveres do usuário, funcionamento dos serviços, regras de comportamento, capacitação de funcionários, visita dirigida, *workshop*, cursos e oficinas, orientação quanto à preservação do acervo, orientação bibliográfica, normalização de documentos acadêmicos, treinamento em bases de dados etc., além das indicações do corpo docente.

e) procedimentos de ensino: estão relacionados com a escolha dos meios para que os objetivos sejam alcançados; tendo na ocasião como principal foco o aluno, pois ao colocá-lo em contato com a prática da temática desenvolvida, deve ser observada a mudança de comportamento no indivíduo. Nesse momento, é fundamental empreender esforços para estabelecer e concretizar uma parceria com os docentes do Departamento de Ciência da Informação (DCI) da UFPE para que os mesmos possam registrar contribuições através de suas experiências.

f) recursos de ensino: diz respeito aos **recursos humanos**, onde devem figurar principalmente os bibliotecários, docentes e todo pessoal da biblioteca, cada um contribuindo com suas qualidades apresentadas; e os **recursos materiais**, que compreendem os materiais de apoio elaborados e utilizados para dar suporte na realização das atividades como: manuais ou apostilas instrucionais, folhetos, material audiovisual, computadores, etc.

g) procedimentos de avaliação: é necessário estabelecer meios de verificação junto aos usuários, que indiquem se o conteúdo das atividades foi apreendido, assim como, se as dificuldades encontradas foram superadas. Desta maneira, devemos pensar em instrumentos avaliativos como questionário, formulários, observações entre outros.

h) plano de ensino: estruturado com base nos dados dos itens anteriormente definidos, dentre os quais destacamos: identificação do público-alvo, data, período, carga horária, ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimentos e/ou técnicas de ensino, recursos, avaliação, bibliografia.

Quanto à **execução**: compreende a concretização das atividades estabelecidas, as quais devem ser realizadas mediante procedimentos a serem seguidos como: realizar a **divulgação** das atividades para o pessoal das bibliotecas, os docentes, discentes e todos os administradores da instituição, através do *site* do SIB/UFPE, cartazes, *folders* entre outros; elaborar os **materiais instrucionais** como apostilas, manuais, *slides*, guias etc. para servirem de apoio aos métodos de ensino; realizar um **teste** com um grupo de usuários, que servirá como projeto piloto, sendo evidenciadas as dificuldades ou falhas e, se for o caso, buscar outras alternativas e/ou caminhos para que o programa seja eficiente e eficaz e por fim, **implementar** o programa requerendo o apoio de toda a equipe da biblioteca.

Quanto à **avaliação**: o processo de avaliação pode ser realizado no final de um período determinado ou ao final de cada atividade. Ressaltamos que, os dados bem como os resultados devem ser avaliados e discutidos com objetivo de revisar, melhorar, simplificar ou expandir o programa para que atenda de maneira eficiente e, sobretudo eficaz as necessidades dos usuários das Bibliotecas que integram o SIB/UFPE.

As diretrizes ora estabelecidas para uma política de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE, foram pautadas nos trabalhos de Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004), Ronchesel e Pacheco (2008), porém originadas de observações e constatações realizadas por nós no decorrer da pesquisa, as quais representam os desejos e anseios dos atores sociais (bibliotecários e alunos) envolvidos nesse trabalho.

As orientações apresentadas para a política representam um passo inicial para a sistematização de um programa de educação de usuários. Entendemos que, a inclusão da opinião dos usuários na elaboração das diretrizes da política de atividades de educação de usuários é de suma importância, tendo em vista que, para um serviço de informação possa colaborar com o desenvolvimento de uma sociedade, carece ser planejado com vistas às características, atitudes, necessidades e pretensões daqueles que o utilizam.

É indiscutível a importância de considerar os elementos anteriormente citados para que o planejamento e implementação de um programa de atividades de educação de usuários tenha êxito, pois através do mesmo será obtido mudança de atitudes dos usuários frente aos serviços oferecidos e recursos informacionais disponibilizados pelas Bibliotecas do SIB/UFPE.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa desenvolveu-se com o objetivo de analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. Na perspectiva de Ota (1990, p. 68), ao tratarmos de educação de usuários “é necessário definir bem, não só os objetivos e metas a serem alcançados, como também, realizar um diagnóstico da realidade da ambiência institucional de cada biblioteca onde se pretenda desenvolver um programa de educação de usuários”.

A educação de usuários trata-se de um processo pelo qual o usuário adota novas atitudes frente ao uso dos diversos recursos informacionais e estabelece interação de caráter duradouro e contínuo com a biblioteca. Sendo assim, a partir do momento que as necessidades de informação são definidas, identificadas e expressadas pelos usuários, cabe a biblioteca através da figura do bibliotecário, definir, dentro das reais possibilidades, a melhor forma de capacitá-los para que possam utilizar de forma eficiente e eficaz os serviços e produtos disponibilizados para atender seus desejos e anseios informacionais.

Com base nas respostas obtidas através dos questionários aplicados, observamos alguns pontos que merecem ser destacados. É pertinente ressaltar que outros já foram enfatizados no decorrer da análise dos dados.

No que diz respeito à caracterização das bibliotecas, os resultados demonstraram que 12 bibliotecas universitárias integram o SIB/UFPE, são elas: BC, Biblioteca do CAV, Biblioteca do CAA, Biblioteca do CCB, Biblioteca do CCEN, Biblioteca do CCJ, Biblioteca do CCS, Biblioteca do CTG, Biblioteca Joaquim Cardoso, Biblioteca Professor Roberto Amorim, Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos e a Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou. Dentre as quais, 11 estão localizadas em centros acadêmicos e subordinadas administrativamente a sua direção, com exceção da BC, que não possui vínculo com centro algum e administra tecnicamente todas as bibliotecas setoriais. Foram criadas em diferentes épocas, a mais antiga inicia suas atividades no ano de 1830, as demais perpassam os anos de 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 e 2006. Os números de usuários cadastrados revelados são da Biblioteca do CAV com um total de 1.084, do CCJ 1.707, do CTG 2.963, da Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos 4.446, e da Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou 2.499 perfazendo um total de 12.699 usuários

cadastrados nas respectivas bibliotecas mencionadas; total esse que não corresponde ao número real de usuários cadastrados nessas bibliotecas, em virtude da inconsistência de dados do relatório gerado pelo Sistema Pergamum. O quadro de funcionários é composto por um número de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos e 105 bolsistas que se distribuem nas 12 Bibliotecas Universitárias do SIB/UFPE nos diferentes horários de funcionamento; acrescentando-se a esse um número de 10 outros funcionários, dentre eles: servente, serviços gerais, provisórios, servente com desvio de função.

Em se tratando de práticas de educação de usuário, podemos afirmar que as Bibliotecas do SIB/UFPE realizam atividades de educação de usuários tanto do tipo formal como informal. É pertinente afirmar que a incidência maior foi para as atividades informais, especificamente à orientação bibliográfica e a orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos; evidenciando assim a prática dessas atividades de forma eventual, ou seja, mediante as necessidades emergenciais dos usuários. Constatamos que, as atividades do tipo formal estão direcionadas para o treinamento, que por sua vez, se restringe ao Portal de Periódicos da Capes. Embora através dos dados seja possível perceber um singular esforço por parte dos bibliotecários para estabelecer um canal de interação entre a biblioteca e o usuário, observamos não existir por parte desses profissionais a preocupação devida com o planejamento e a prioridade de atividades de educação de usuários, seja por negligência ou até mesmo por falta de interesse. Convém mencionar que os dados dessa pesquisa corroboram com os trabalhos de Belluzzo (1989) e Silva (1996), os quais encontraram resultados semelhantes.

De um modo geral, as práticas de atividades de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE está voltada para a informalidade e carecendo de ajustes. Logo, essas considerações sugerem que as bibliotecas, planejem e implementem um programa de educação de usuários, uma vez que, as referidas bibliotecas informaram a não existência do mesmo, impossibilitando-as de disponibilizar o documento para ser analisado, conforme tencionava a responsável por essa pesquisa.

Quanto à avaliação das atividades desenvolvidas nas bibliotecas, os resultados nos revelam a sua existência, e que o instrumento utilizado com maior ênfase é o questionário, sendo este direcionado apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes. Assim, vale entender como ocorre o processo

avaliativo das tantas outras atividades desenvolvidas mencionadas pelos pesquisados. Conforme Dias e Pires (2004), Lancaster (2004), Sampaio et al. (2002), Teixeira e Farias Filho (2008), a avaliação das atividades de informação é considerada como um instrumento fundamental para as bibliotecas, pois seus esforços são no sentido de mensurar a percepção que os usuários têm do serviço e quais são suas expectativas, uma vez que, quanto mais se aproxima da expectativa dos indivíduos, maior qualidade um serviço ou produto apresenta; podendo ainda, a partir dos resultados, melhorar o desempenho dos bibliotecários perante os usuários e dos serviços e produtos existentes.

No que se trata das dificuldades e possibilidades das bibliotecas quanto às atividades de educação de usuários, a maior significação foi para a barreira institucional, que se constitui na ausência de infra-estrutura, na qual Figueiredo (1987) define esse tipo de barreira, como podendo ser também insuficiência de espaço adequado ou equipamentos para que as atividades sejam realizadas a contento. Os resultados nos evidenciam que a presença da barreira institucional está voltada para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, quando ao nosso entender, os outros tipos de atividades citadas pelos pesquisados não dependem unicamente de infra-estrutura para serem realizadas. Ressaltamos ainda que, embora represente um grande desafio, é de responsabilidade dos bibliotecários, empregarem esforços para vencer as barreiras de caráter institucional, interpessoal e financeiro para que então seja possível atingir os objetivos propostos pela biblioteca, dentre eles a plena satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos ofertados pela mesma.

Quanto às possibilidades das bibliotecas realizarem atividades de educação de usuários, foram entendidas nesta pesquisa como propostas de melhorias, em virtude de nenhum dos bibliotecários informarem não realizar tais atividades. Assim sendo, os pesquisados revelaram ter consciência da importância de buscar melhorias na qualidade e efetividade das atividades desenvolvidas em prol de seus usuários.

Em linhas gerais, os coordenadores e/ou diretores das bibliotecas reconhecem como sendo fundamental desenvolver atividades de educação de usuários no âmbito das bibliotecas universitárias bem como os benefícios que proporcionam aos usuários, porém nas Bibliotecas do SIB/UFPE, a prática de atividades nesse segmento é considerada de forma discreta, quase que

imperceptível. Nesse sentido, os bibliotecários devem adotar novas posturas assim como procedimentos de caráter efetivo e sistemático para oferecer e dinamizar atividades de educação de usuários para os diferentes grupos que compõem a comunidade acadêmica. De acordo com Beluzzo (1989), Cunha (1986), Dias e Pires (2004), Silva (1996), as atividades e/ou programas de educação de usuários possuem como objetivo estabelecer uma mudança de atitude no usuário em relação ao uso dos serviços e recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca. É notório que essas atividades proporcionam benefícios para os usuários, permitindo que os mesmos se tornem ativos, reflexivos e críticos durante o processo de busca e recuperação da informação.

No que diz respeito ao perfil dos pesquisados das bibliotecas caracterizadas como universitárias do SIB/UFPE, ou seja, os alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia, os resultados apontam que a maioria dos usuários é proveniente do sexo feminino, faixa etária entre 21 a 24 anos, com ocupação de estudante, renda familiar correspondendo entre 1 a 3 salários mínimos, sendo considerados usuários reais das bibliotecas.

Em se tratando das barreiras encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas, os dados nos mostram que os mesmos não possuem dificuldades, porém é necessário levar em consideração os que responderam positivamente, pois através desses observamos um índice significativo para a ausência do bibliotecário no setor de referência, na qual nós a traduzimos em barreira do tipo interpessoal. Destacamos que, embora os pesquisados tenham mencionado em um primeiro momento, não possuir dificuldades no uso de serviços e produtos, posteriormente revelou-se com ênfase, em respostas a outras questões, a barreira interpessoal, vindo a confirmar os dados dos pesquisados que responderam positivamente na questão inicial, ou seja, menção à ausência do bibliotecário para atender os usuários. Essa aparente discrepância nas respostas sobre barreiras demonstra mais um reflexo da necessidade de se dispensar maior atenção para o tratamento do usuário, em especial com a sua educação, já que espelha uma falta de entendimento do universo potencial de serviços que a biblioteca dispõe ou pode dispor.

Essa pesquisa confirma a necessidade de implantar uma política de educação de usuários, para nortear o serviço nas Bibliotecas do SIB/UFPE. Nessa dissertação, formulamos algumas diretrizes para a política, tendo como base as sugestões e

comentários apresentados pelos pesquisados: bibliotecários e usuários. É importante mencionar que solicitar e efetivar a participação dos usuários no processo de estabelecer políticas se constitui em uma decisão de fundamental importância, tendo em vista que esses indivíduos serão os principais beneficiados.

Diante do exposto, e, de acordo com as opiniões dadas pelos pesquisados, é pertinente apresentarmos algumas sugestões para melhoria das atividades de educação de usuários desenvolvidas pelas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE, com vistas a incentivar os usuários a freqüentá-las e usá-las com maior assiduidade, bem como atender a contento as suas necessidades informacionais. São elas:

- a) elaborar um estudo de usuários, caracterizando a comunidade acadêmica em cada contexto particular, a fim de conhecer suas necessidades informacionais e carências frente ao uso da biblioteca e da informação;
- b) designar um profissional bibliotecário para atuar no serviço de atendimento aos usuários (setor de referência) e conseqüentemente realizar atividades direcionadas à educação dos usuários;
- c) elaborar e implementar um programa de capacitação e treinamento para funcionários (bibliotecários, assistentes administrativos) e bolsistas, visando um melhor atendimento aos usuários;
- d) firmar parceria entre bibliotecas e coordenações de cursos, os professores, tanto do DCI como demais departamentos, e a universidade, em geral, para otimizar as atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- e) elaborar e implementar um programa de educação de usuários, conscientizando toda a comunidade acadêmica sobre a importância da biblioteca, uso dos serviços e produtos, assim como os seus direitos e deveres, através de: palestras, seminários, colóquios, *workshops*, visitas dirigidas, oficinas, treinamentos entre outros;
- f) elaborar projetos para apresentar ao órgão responsável na Reitoria da UFPE objetivando captar recursos para promover atividades de educação de usuários;
- g) implementar ações de *marketing* objetivando maior divulgação dos serviços prestados, bem como das atividades das bibliotecas, através da criação de guias, *folders*, sinalização, no *site* do SIB e de cada biblioteca, na Assessoria de Comunicação (ASCOM) etc.;
- h) realizar um estudo para definir um método efetivo e sistêmico de avaliação da qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas do SIB/UFPE;

- i) fazer uma revisão e atualização do cadastro de usuários, através do módulo pertinente do Sistema Pergamum, com o intuito de se obter o número real de usuários cadastrados nas bibliotecas;
- j) realizar um estudo para levantar informações de caráter histórico sobre as Bibliotecas do SIB/UFPE, para que seja possível, compor e organizar a memória respectiva de cada uma;

Entendemos, então, que, com a adoção das sugestões e diretrizes apresentadas, podemos esperar uma melhoria das bibliotecas quanto ao uso e qualidade dos serviços prestados, possibilitando um maior atendimento às necessidades informacionais dos usuários e, conseqüentemente, ampliando o índice de frequência, aceitação e satisfação dos mesmos na busca de informação. Assim sendo, as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE serão consideradas como um porto seguro no apoio ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade a qual ela serve.

No atual contexto, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem adotar uma postura pró-ativa em relação à comunidade acadêmica, não ficar à espera da mesma, buscar e atrair aqueles usuários que por algum motivo ainda desconhecem e não utilizam os serviços e produtos oferecidos, estabelecendo desta maneira, um canal de interação permanente e, sobretudo eficaz entre o usuário e a biblioteca. Na ocasião, é necessário que o bibliotecário estabeleça metodologias adequadas para instruir e capacitar esses indivíduos no uso dos diferentes recursos informacionais disponibilizados. Desta forma, o profissional aqui mencionado promove o seu duplo papel de bibliotecário educador, contribuindo para o desenvolvimento e reconhecimento da classe bibliotecária, assim como para o contentamento da comunidade à qual está inserida. Silva (1996) corrobora com esse pensamento ao considerar como essencial, desenvolver no usuário, habilidades para o uso e satisfação de suas necessidades informacionais, conseqüentemente ampliando os seus conhecimentos e proporcionando o desenvolvimento pessoal do mesmo.

É fundamental destacarmos que chegamos ao final da pesquisa com o sentimento de dever cumprido, conscientes de que o presente estudo que se refere ao diagnóstico das práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE possui característica avaliativa e preliminar, viabilizando, assim, a abertura de um leque de possibilidades para dar origem a outros estudos,

uma vez que, para funcionar a contento, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem realizar avaliações periódicas, principalmente no segmento voltado para os usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jaciara Galdino de. **Educação de usuário**: o ponto de vista do bibliotecário. 35 f. 2000. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. Avaliação da biblioteca universitária: algumas reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005a, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 2005. 1 CD-ROM.

_____. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Brique de Lemos: Livros, 2005b.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Polis, 2003.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ANJOS, Cláudia Regina dos et al. **A educação continuada do moderno gerente informacional**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

ARAÚJO, Carlos Alberto. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009.

ARAÚJO, César Luis Gonçalves de. **Teoria geral da administração**: aplicações e resultados nas empresas brasileiras. São Paulo: Atlas, 2004.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não governamentais/ONGS brasileiras. 221 f. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1998.

AZEVEDO, Wanderley. **Quais as carreiras que estão em alta no mercado?**

Disponível em:

<<http://web.infomoney.com.br/templates/news/view.asp?codigo=289876&path=/suas-financas/jovens/primeiro/>>. Acesso em: 28 maio 2010.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Memória, identidade e cultura material: a visão arqueológica. **Vivência**, Natal, v. 28, p. 265-276, 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARBOSA, Isabel. **Biblioteca especializada**. Disponível em: <<http://bibliotecashoje.blogspot.com/2008/01/biblioteca-especializada.html>>. Acesso em: 28 mar. 2010.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia**: um guia para a iniciação científica. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. Prática didático-pedagógica em disseminação da informação. In: RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca; CAMPELLO, Bernadete Santos (Org.). **A (re)significação do processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p. 13-20.

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira; GROSCHE, Maria Selma. A formação do leitor através das bibliotecas: o letramento e a ciência da informação como pressupostos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 35-45, jan./jun. 2008.

BECKER, Howard Saul. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 1999.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Da capacitação de recursos humanos à gestão na qualidade em bibliotecas: paradigma teórico prático para ambiente de serviço e referência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 142-52, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=501&layout=html>>. Acesso em: 2 jun. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 210 f. 1989. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

_____. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 78-89, dez. 2006.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias. Da educação do usuário ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 78-111, jan./dez. 1990.

BIDART ESCOBAR, Claudia; GAMARRA CASTRO, Néstor; CORTELLEZZI, Paola Knuser. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 10, n. 1, p. 145-157, jan./dez. 2005.

BIEHL, Kátia Andrade. Grupos e equipes de trabalho: uma estratégia de gestão. In: BITENCOURT, Cláudia (Org.). **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004. p. 518-528.

BOMFIN, David. **Pedagogia no treinamento**: correntes pedagógicas no treinamento empresarial. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BRASIL. (Constituição 1988). Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988, p. 1-32. Edição Especial. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. 20 abr. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Portaria n. 144, de 20 de outubro de 2009. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 22 out. 2009. Seção 1, p. 26-27. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/images/stories/download/diversos/ProMultiplicar_PO144.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2010.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior em América Latina. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid, v. 27, p. 97-116, 2004. Disponível em: <<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN0404110097A.PDF>>. Acesso em: 28 abr. 2010.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A função educativa da biblioteca escolar no Brasil: perspectivas para o seu aperfeiçoamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/gebe/?download=ENAN054.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2010.

CAMPOS, Carlita Maria; MAGALHÃES, Maria Helena Andrade. Treinamento de usuários na biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 123-128, jul./dez. 1982.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bitl/mluiza/index.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

CANCHOTA, Israel Laudino; GARCÍA, María Ana Avalos. **Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitarias**. Disponível em: <<http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 145 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.

CARVALHO, Maria Carmem Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC; Brasília, DF: ABDF, 1991.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**: teoria e mais de 500 questões com gabarito. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. cap. 2, p. 63-120.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.

CORRÊIA, Regina Helena Vittoreto Garcia; CRISTIANINI, Glaucia Maria Saia. Estudo da eficácia do programa de educação do usuário, ministrado pelo serviço de bibliotecas e informação do Instituto de Química de São Carlos da Universidade de São Paulo: relato do treinamento para uso de bases de dados. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

COSTA, Luciana Ferreira da. **(In)formação profissional**: investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia da UFPB. [89] f. 2002. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

COSTA, Marilene Alves da. **Diagnóstico sobre a necessidade de educação de usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba**. 35 f. 2000. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

CUENCA, Angela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999.

CUENCA, Angela Maria Belloni; NORONHA, Daisy Pires; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.

CUENCA, Angela Maria Belloni et al. Capacitação de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde Pública. In: INTERNATIONAL CONGRESS ON MEDICAL LIBRARIANSHIP, 9th., 2005, Salvador. **ICML9 Abstracts of the 9th International Congress on Medical Librarianship**. Salvador: National Institutes of Health: National Library of Medicine, 2005. Disponível em: <<http://www.icml9.org/program/track9/public/documents/Angela%20Maria%20Belloni%20Cuenca-110441.doc>>. Acesso em: 30 abr. 2010.

_____. Capacitação no uso das bases Medline e Lilacs: avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 340-346, set./dez. 1999.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/417/387>>. Acesso em: 22 maio 2010.

_____. Construindo o futuro: a biblioteca universitária em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

_____. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CURRAS, Emília. Formación de profesionales y usuarios en la facultad de Ciência de la facultad Autónoma de Madri. In: _____. **Tratado sobre ciencias de la información**. Rosario: REUM, 1996. cap. 4, v. 18, p. 353-363.

_____. El usuario de la información. In: _____. **Tratado sobre ciencias de la información**. Rosario: REUM, 1996. cap. 4, v. 19, p. 364-371.

DELAIA, Claudia Regina. Regimes de informação. In: _____. **Subsídios para uma política de gestão da informação na Embrapa Solos à luz do regime de informação**. 137 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2008. p. 24-35.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. rev. e amp. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2008.

DERVIN, Brenda. **Design de bibliotecas virtuais centradas no usuário: a abordagem do “sense-making” para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso da informação.** São Paulo: FAPESP, 1997.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses: a conceptual and methodological review. **Annual Review of International Science and Tecnology**, [S.l.], v. 21, p. 3-33, 1986.

DF tem 294 opções de cursos superiores. Disponível em: <http://www.universia.com.br/noticia/materia_clipping.jsp?not=9488>. Acesso em: 28 maio 2010.

DIAS, Maria Matilde Kronha; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação.** São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Aparentamentos).

DUARTE, Emeide Nóbrega. Contribuição das bibliotecas universitárias aos cursos de mestrado em ciências agrárias no Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., 1991, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 1992. p. 305-316.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 173 f. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

_____. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando à competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/47.a.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2010.

_____. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-52, maio/ago. 2008.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD-ROM.

ELLWEIN, Selma Alice Ferreira. Pesquisa escolar e o enfadonho exercício de cópia: como separar o trigo do joio. In: SILVA, Rovilson José da; BORTOLIN, Sueli (Org.). **Fazeres cotidianos da biblioteca escolar**. São Paulo: Polis, 2006. p. 79-96.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira: INL, 1980.

FERREIRA, Sueli Maria Soares Pinto. **Estudo de necessidades de busca e uso de informação**: das abordagens tradicionais à abordagem do Sense-Making. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/núcleo/sense/index.htm>>. Acesso em: 20 maio 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 12, n. 2, p. 43-57, jun./dez. 1983.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: ABDF, 1979.

_____. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 16, n. 1, p. 75-79, jan./jul. 1987.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

_____. **Metodologia para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Ed. Polis, 1999.

_____. Treinamento de usuários. **Ângulo**, Lorena, n. 30, p. 2-3, abr./jun. 1986.

FONTENELE, Maria de Fátima Silva. **Necessidades de informação dos professores universitários**. 126 f. 1997. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1997.

GARCIA, Tânia Mikaela. A biblioteca pública e iniciativas de incentivo à leitura: entraves e sucesso. In: SEMINÁRIO SOBRE BIBLIOTECAS, 10., 2007, Campinas. **Anais...** São Paulo: ALB, 2007. Disponível em: <http://www.alb.com.br/anais16/sem02pdf/sm02ss03_09.pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

GARCIA DE GRANDI, Márcia Elisa; FERRARI, Adriana Cybele. Desenvolvimento de equipes e capacitação de usuários: a biblioteca universitária como espaço de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t134.doc>>. Acesso em: 20 abr. 2010.

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. La formación de usuarios em la biblioteca pública virtual: recursos y procedimientos em las bibliotecas públicas españolas. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 7, p. 97-122, 2004.

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier; DÍAZ GRAU, Antonio. La formación de usuarios em las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas. **Boletín de La asociación Andaluza de Bibliotecários**, [S.l.], n. 65, p. 27-46, dic. 2001.

GATTÁS, Maria Lúcia Borges. **Interdisciplinaridade em cursos de graduação na área da saúde da Universidade de Uberaba**. 211 f. 2005. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem em Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-20062005-083314/>>. Acesso em: 15 mar. 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOLDENBERG, Miriam. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 11. ed. Rio de Janeiro: Record, 2009.

GOMES, Romeu. Análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. e aum. São Paulo: Atlas, 2008. p. 67-80.

GONZÁLEZ DE GOMES, Maria Nélida. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 57-93, abr. 1999.

_____. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000213/01/Ci%5B1%5D.Inf-2004-582.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

GONZÁLEZ DE GOMES, Maria Nélida; CANONGIA, Claudia (Org.). **Contribuições para políticas de ICT**. Brasília, DF: IBICT, 2001.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de La información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA, 2005.

GUIMARÃES, Tatiana Paranhos. Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do Ministério da Saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 3, p. 96-115, set./dez. 2007.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral da ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994. p. 481-492.

HENTGES, Carina da Silva de Lima. **A educação de usuários visando o desenvolvimento de competências informacionais em alunos da 5ª série do ensino fundamental**: estudo de caso no Colégio Farroupilha. 114 f. 2008. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

KINGER, Martin Luther. **Pensamentos Martin Luther King**. Disponível em: <http://www.pensador.info/pesamentos_martin_luther_king/>. Acesso em: 20 abr. 2010.

KLISTEWICZ, Irene Westpholen et al. Programa de formação de treinamento de usuários na biblioteca “Professor Rosário Farani Mansur Guérios”, do Centro Federal da Educação Tecnológica do Paraná. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 114-121, mar. 1982.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. Traduzido e adaptado por Bernadete Santos Campello et al. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. (Formação Humana na Escola, 4).

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

MACHADO, Maria Teresa Ferlini. **Biblioteca e usuário uma relação complexa**: olhar crítico sobre a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba. 195 f. 2000a. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000a.

_____. Relacionamento biblioteca/usuário: fator relevante no processo da disseminação da informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000b, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000b. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2010.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MACULAN, Benildes Coura Santos. Levantamento de usos e usuários na biblioteca universitária do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO, 7., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: [UFBA], 2007. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/1cd52cc53ba2b1aafb29d6ab29c7.pdf>>. Acesso em 8 mar. 2010.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información, Lima, v. 8, n. 2, p. 1-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009a.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. rev. e aum. São Paulo: Atlas, 2009b.

_____. **Técnicas de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUETIS, Eliana Marciela et al. Avaliação do programa de capacitação de usuários do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

_____. 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. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. Programa de integração e capacitação de usuários: a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2002.

MAYBEE, Clarence. Understanding our student learners: a phenomeographic study revealing the was thar undergraduate women Mills College understand using information. **Reference Services Review**, Ann Arbor, v. 35, n. 3, p. 452-462, 2007.

MAZON, Luciano; TREVIZAN, Maria Auxiliadora. Fecundando o processo de interdisciplinaridade na iniciação científica. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 9, n. 4, p. 83-87, jul. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n4/11488.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2010.

MELLO, Rachel Fullin de et al. **Educação do usuário à distância**. Disponível em: <<http://www.libdigi.unicamp.br/document/?down=1121>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

MELO, Carmen Lucia Siqueira. **Eficiência de um programa de orientação ao usuário**: um estudo com universitários da UFPB-CAMPUS I. 228 f. 1985. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1985.

MENDES, Suênia Oliveira; PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002.

_____. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1998. (Primeiros Passos, 94).

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007.

MIRANDA, Antônio. Apresentação. In: CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília, DF: ABDF, 1981. (Coleção Biblioteconomia, 1).

_____. **Bibliotecas universitárias no Brasil**: reflexões sobre a problemática. Brasília, DF: UNB, 2006. Disponível em: <http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuários de la información**: formación e desafios. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.

MUNHÓZ, Angelo Caminha. **Barreiras institucionais e pessoais para a implantação de cursos de especialização à distância na Universidade de Brasília**. 93 f. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Educação à Distância) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2009.

NARANJO VÉLEZ, Edilma. Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 26, n. 2, p. 13-36, jul./dic. 2003.

NARANJO VÉLEZ, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 19, n. 38, enero/jun. 2005. Disponível em: <<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol18-38/IBI03803.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2010.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Planos de ensino de “Usuário da Informação” nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, fev. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev10/Art_01.htm>. Acesso em: 4 jan. 2010.

NATHANSOHN, Bruno Macedo; FREIRE, Isa Maria. Estudo de usuários on-line. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2005. Disponível em:

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Revista Projeto História**, São Paulo, n. 10, p. 7-28, dez. 1993.

NUÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 23, n. 1/2, p. 107-121, enero/dic. 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento estratégico**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Gersa Maria Teles et al. **Ações da seção de referência da Biblioteca Central Julieta Carteado – Universidade Estadual de Feira de Santana – BA, Integradas para qualificação dos serviços**. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000728/01/T070.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2010.

OLIVEIRA, Jemima Marques de. Unidades de informação. In: _____. **Tipologia de unidades de informação**. João Pessoa: UFPB, 2005. Apostila.

OLIVEIRA, Leila Rabelo de. **Biblioteca universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro**. [123] f. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.

OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. **Acesso e uso da informação em telecentros: um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador**. 156 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Júlio de. **A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica**. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

ONIKI, Kasuko; MONTEIRO, Vânia da Silva. O estudo de usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1/2, p. 65-72, jan./jun. 1981.

OTA, Maria Elizabete de Carvalho. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez. 1990.

PAGNOCELLI, Dernizo; VASCONCELLOS FILHO, Paulo. **Construindo estratégias para vencer**: um método prático, objetivo e testado para o sucesso da sua empresa. 12. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

_____. **Sucesso empresarial planejado**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos**: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB. 156 f. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília, DF: Thesaurus, 1996.

PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel. La formación de usuarios em bibliotecas públicas. In: GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio (Coord.). **Estratégias y modelos para enseñar a usar La información**. Murcia: [s.n.], 2001. cap. 5, p. 239-267.

PINTO, Marta Mara da Silva; CAMPOS, Flávia Danila Ramalho de; GOMES, Rubia Gravito Carvalho. **Diagnóstico situacional dos processos de treinamento de usuários em bibliotecas públicas**. Disponível em: <<http://www.fatea.br/noticias/pesquisa.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2010.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 200-211, 1992. Disponível em: <<http://www.cpdoc.fgv.br/revista/arq/104.pdf>>. Acesso em: 3 abr. 2010.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL. **Educação continuada**. Disponível em: <<http://www3.pucrs.br/portal/page/portal/pucrs/Capa/AdministracaoSuperior/admsup/Proex/proexEducacaoContinuada>>. Acesso em: 17 maio 2010.

RAMALHO, Francisca Arruda. **Receptividad de las bibliotecas universitarias de España y de Brasil ante las nuevas tecnologías de la información**. 502 f. 1993. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidad Complutense de Madrid, Espanha, 1993.

_____. Treinamento de usuários: uma abordagem sistêmica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 12., 1983, Camboriú. **Anais...** Camboriú, 1983. p. 1-12.

RAMALHO, Francisca Arruda; PINHEIRO, Edna Gomes. A direção do olhar do Sense-Making nas interações do usuário com os sistemas de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: UFC, 2002. 1 CD-ROM.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/94.a.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2010.

REBELLO, Maria Alice de França. Avaliação da qualidade de produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004.

RENDÓN GIRALDO, Nora Helena. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 23, n. 1-2, p. 91-105, enero/dic. 2000.

RENDÓN GIRALDO, Nora Helena; NARANJO VÉLEZ, Edilma; GIRALDO ARREDONDO, Claudia Maria. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 28, n. 2, p. 43-86, jul./dic. 2005.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

RONCHESEL, Maria Helena Souza; PACHECO, Leandro Kingeski. Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 33-43, jul./dez. 2008.

RUSSO, Mariza. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**. [S.l.: s.n.], 2003. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/341/1/A%20BIBLIOTECA%20UNIVERSIT%C3%81RIA%20NO%20CEN%C3%81RIO%20BRASILEIRO.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2010.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na Biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão-LMP/UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000.

SALGADO, Denise Mancera; BECKER, Patricia. O bibliotecário no olhar do público escolar. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 3, n. 6, p. 1-15, set. 1998. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/18/5033>>. Acesso em: 28 maio 2010.

SAMPAIO, Ana Martha Machado. **Políticas de conservação de acervos de bibliotecas estaduais**. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/anamarthamachadosampaio.html>. Acesso em: 18 maio 2010.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. Avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIB/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: [UFPE], 2002. Disponível em: <<http://http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/98.a.pdf>>. Acesso em: 3 jun. 2010.

SANT'ANNA, Flavia Maria; ENRICONE, Délcia; ANDRÉ, Lenir Cancelli. **Planejamento de ensino e avaliação**. 11. ed. Porto Alegre: Sagra, 1993.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Necessidades e uso de informação dos mestrandos e doutorandos do Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco**: um diagnóstico. 72 f. 2006. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; PAIVA, Eliane Bezerra. Desvendando necessidades e uso de informação no Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da (Org.). **Gestão de unidades de informação: teoria e prática**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2007. parte 2, p. 287-307.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos**: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática. Campinas: Átomo, 2003.

SANTOS, Luciano Costa. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 121 f. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SANTOS-ROCHA, Ednéia Silva; MAIA, Margaret Barros. **O papel do bibliotecário como mediador no desenvolvimento da competência em informação na universidade**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/confirm/MjQ4NjgzNzE7c21uc2E=/1933039-4acf8762924f57abef5d12d3f261272613e9372b-slideshow>>. Acesso em: 23 mar. 2010.

SANZ-CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez: Pirâmide, 1994.

SERRA, Lucélia Mara de Souza. Treinamento de usuários e difusão dos serviços digitais através do Unifor on-line. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3088.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; MOREIRA, Elaine Cristina; DUARTE, Emeide Nóbrega. **Aplicação de endomarketing como estratégia para despertar no cliente interno o interesse por marketing.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2000. p. 1-13. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t074.doc>>. Acesso em: 5 abr. 2010.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina.** 114 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Ezequiel Theodoro. **Leitura na escola e na biblioteca.** 10 ed. Campinas: Papyrus, 2005.

SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida. **Uso do Ortodocs pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.** 87 f. 2007. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2007.

SILVA, Rosa Zuleide Lima da. **Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais brasileiras: um diagnóstico e análise de programas.** 107 f. 1996. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

SOUTO, Geane Luna; DUARTE, Janete Silva; SANTIAGO, Sandra Maria Neri Santiago. Arquivo literário José Lins do Rego: lugar de memória e informação. In: TAVARES, Olga et al. (Org.). **Comunicação & Ciência.** João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2009. p. 149-166.

SOUTO, Leonardo Fernandes. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información**, Lima, v. 5, n. 17, p.1 6-24, enero/marzo, 2004. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16101702>>. Acesso em: 14 fev. 2010.

SOUZA, Francisco das Chagas de. O papel “usuário da informação”: posicionamento do estudante da disciplina usuário da informação no curso de Biblioteconomia da UFSC. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 69-92, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001619&dd1=14edd>>. Acesso em: 5 fev. 2010.

SOUZA, Ribanna de Azevedo. **Educação de usuários da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba: um diagnóstico**. 57 f. 2000. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

STANDARDS for university libraries: evaluation of performance. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 50, n. 8, p. 679-691, Sep. 1989.

STAVIS, Jaqueline Cristiane; KOCH, Marta Maria Guerra; DRABIK, Vivian Ribeiro. A biblioteca escolar ao alcance das mãos. **Revista PEC**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 35-38, jul./jul. 2000/2001. Disponível em: <http://www.bomjesus.br/publicacoes/pdf/revista_PEC/biblioteca_escolar_ao_alcance.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2010.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, Ubaldino Dantas (Ed.). **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília, DF: ABDF, 1982. p. 73-92.

_____. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil: sua posição sócio-econômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: [s.n.], 1981. p. 1-10.

_____. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 3. ed. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

TARGINO, Maria das Graças. A interdisciplinaridade da Ciência da Informação como área de pesquisa. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 5, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS519501.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2010.

_____. **Conceito de biblioteca**. Brasília, DF: ABDF, 1984.

TEIXEIRA, Maria Emilia Peluso; FARIAS FILHO, José Rodrigues de. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTÃO, 4., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n.], 2008.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

TETERYCZ, Teresinha. Capacitação de colaboradores de biblioteca no serviço de atendimento ao usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Biblioteca Central**. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=145>. Acesso em: 20 fev. 2010a.

_____. **Bibliotecas da UFPE**. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=85&Itemid=153>. Acesso em: 20 fev. 2010b.

_____. **Serviços**. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=159&Itemid=227>. Acesso em: 20 fev. 2010c.

_____. **Sistema de Bibliotecas**. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=71>. Acesso em: 20 fev. 2010d.

VARGAS, Miramar Ramos Maia; LIMA, Suzana Maria Valle. Barreiras à implantação de programas de educação e treinamento à distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11., 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: [s.n.], 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/092-TC-C3.htm>>. Acesso em: 3 jun. 2010.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência Editora, 2006.

VIEIRA, Sônia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

VILELA, Elaine; MENDES, Iranlide. Interdisciplinaridade e saúde: estudo bibliográfico. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 4, p. 525-531, jul./ago. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v11n4/v11n4a16.pdf>>. Acesso em: 5 abr. 2010.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles. Identidades, valores e mudanças: o poder da identidade profissional: os bibliotecários subsistem na era da informação? **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p. 287-299, jul./dez. 2004.

WILSON, Tom. El modelado orientado al usuario: una perspectiva global. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 2, p. 85-94, 1999. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2641/2621>>. Acesso em: 20 abr. 2010.

_____. Information-seeking behavior: designing information systems to meet our clients' needs. In: CONFERENCE DA ASSOCIATION OF CARIBBEAN UNIVERSITY, RESEARCH AND INSTITUCIONAL LIBRARIES, 25., 1995, San Juan. **[Anais]**... San Juan: [s.n.], 1995. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/acuril.html>>. Acesso em: 24 abr. 2010.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS BIBLIOTECÁRIOS QUE EXERCEM CARGO DE DIREÇÃO E COORDENAÇÃO NAS BIBLIOTECAS DO SIB/UFPE

Prezado(a) bibliotecário(a) diretor(a) ou coordenador(a):

Solicitamos a sua colaboração no sentido de preencher o questionário abaixo, instrumento de coleta de dados de uma pesquisa indispensável para a elaboração de nossa dissertação para conclusão do Mestrado em Ciência da Informação/CCSA/UFPB. A realização da pesquisa possibilitará conhecer as atividades que estão sendo desenvolvidas pelas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE no processo de educação de seus usuários. Através deste, poderemos identificar possíveis falhas que nos permitirão buscar o aperfeiçoamento, por isso a sinceridade de suas respostas é importante. Se concordar em participar da pesquisa, não há necessidade de se identificar e suas respostas serão mantidas em sigilo. Por favor, responda todos os itens e caso tenha dúvidas, consulte a pesquisadora.

Muito obrigada.

De acordo com Dias e Pires (2004, p. 38), **Educação de Usuários** é um “processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”.

1 CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

1.1 Nome da biblioteca:

_____.

1.2 Centro:

_____.

1.3 Data da criação:

_____.

1.4 Número de alunos cadastrados na biblioteca:

_____.

1.5 Número de funcionários:

Bibliotecários: _____ Administrativos: _____ Bolsistas: _____

Outros. Especifique: _____.

2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NA BIBLIOTECA

2.1 Esta biblioteca oferece alguma atividade relacionada com educação de usuários?

() Sim () Não

Se você respondeu **Não** justifique sua resposta e passe para a pergunta 2.7

2.2 Que tipo de atividade essa biblioteca desenvolve:

() Visita dirigida () Palestra () *Workshop* () Curso () Oficina
 () Orientação bibliográfica () Orientação sobre normalização de
 trabalhos acadêmicos () Treinamento () Tutorial na *Internet* ()
 Outras. Especifique:

2.3 As atividades são realizadas por:

() Bibliotecários () Equipe multidisciplinar () Outros profissionais.
 Especifique: _____.

2.3.1 Os responsáveis indicados cursaram alguma disciplina ou participaram de
 treinamento especial para desenvolverem as atividades?

() Sim () Não

Se você respondeu **Sim** especifique:

2.3.2 Qual a formação profissional do(s) mesmo(s)?

() Graduação () Especialização () Mestrado

() Doutorado () Outros. Especifique: _____.

2.4 Que categorias de usuários são beneficiadas com essas atividades?

() Discentes () Docentes () Pesquisadores

() Funcionários () Outras categorias. Especifique:

2.5 Com que frequência essas atividades são realizadas?

() Mensal () Semestral () Anual

() Outros. Especifique: _____.

2.6 Existe avaliação das atividades desenvolvidas?

() Sim () Não

Se você respondeu **Sim** justifique mencionando como ocorre essa avaliação:

- 2.7 Existe algum plano e/ou planejamento já estabelecido pela biblioteca para a realização dessas atividades?
() Sim () Não
Em caso positivo, para que sua resposta não seja invalidada, anexe a **cópia do plano e/ou planejamento** com o conteúdo programático bem como o **relatório** das atividades desenvolvidas.
- 2.8 As atividades contidas no plano e/ou planejamento são voltadas diretamente para alguma categoria específica de usuário?
() Sim () Não. As atividades são direcionadas a todas as categorias.
Se você respondeu **Sim** especifique:

_____.
- 2.9 Informe as dificuldades de realização de atividades de educação de usuários na biblioteca:

_____.
- 2.9.1 E quanto às possibilidades de realização, mencione-as:

_____.
- 2.10 Qual a sua opinião sobre a realização de educação de usuários nas bibliotecas universitárias?

_____.
- 2.11 Em sua opinião o que deve ser priorizado numa política de educação de usuários para as bibliotecas universitárias?

_____.
- 2.12 Levando em consideração a sua experiência com os usuários da informação, que tipos de atividades de educação de usuários você considera prioritárias para a sua biblioteca?

_____.

- 2.13 Utilize o espaço abaixo para algum comentário que você considera importante sobre o tema: **educação de usuários nas bibliotecas universitárias:**

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DO SIB/UFPE

Prezado usuário(a)

Solicitamos a sua colaboração no sentido de preencher o questionário abaixo, instrumento de coleta de dados de uma pesquisa indispensável para a elaboração de nossa dissertação para conclusão do Mestrado em Ciência da Informação/CCSA/UFPB. A realização da pesquisa possibilitará conhecer as atividades que estão sendo desenvolvidas pelas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE no processo de educação de seus usuários. Através deste, poderemos identificar possíveis falhas que permitirão buscar o aperfeiçoamento, por isso a sinceridade de suas respostas é importante. Se concordar em participar da pesquisa, não há necessidade de se identificar e suas respostas serão mantidas em sigilo. Por favor, responda todos os itens e caso tenha dúvidas, consulte a pesquisadora.

Muito obrigada.

De acordo com Dias e Pires (2004, p. 38), **Educação de Usuários** é um “processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”.

1 PERFIL DO USUÁRIO

1.1 Sexo:

☐ Feminino ☐ Masculino

1.2 Idade:

☐ 16 a 20 anos ☐ 21 a 24 anos ☐ 25 a 29 anos
☐ 30 a 34 anos ☐ 35 a 40 anos ☐ 41 anos em diante

1.3 Qual é a sua ocupação: _____.

1.4 E sua renda familiar:

☐ De 1 a 3 salários ☐ De 4 a 6 salários ☐ De 7 a 9 salários
☐ De 10 a 12 salários ☐ De 13 a 15 salários ☐ Acima de 15 salários

2 SOBRE AS BIBLIOTECAS

2.1 Você é inscrito no SIB/UFPE?

☐ Sim ☐ Não

Se respondeu “**Não**”, justifique sua resposta:

2.2 Cite os serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIB/UFPE, que você conhece:

2.2.1 Sua frequência de uso desses serviços é:

- ☐ Diária ☐ Semanal ☐ Mais de uma vez por semana
☐ Quinzenal ☐ Mensal ☐ Muito rara ☐ Não usa

2.3 Existem dificuldades para você utilizar os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas do SIB/UFPE?

- ☐ Sim ☐ Não

Se respondeu “**Sim**”, cite-as:

2.4 Sabe localizar as fontes de informação que necessita?

- ☐ Sim ☐ Não

Se respondeu “**Não**”, justifique sua resposta:

2.5 Você já recebeu algum tipo de orientação por parte dos bibliotecários do SIB/UFPE?

- ☐ Sim ☐ Não

Justifique a sua resposta:

2.5.1 Caso a resposta do item anterior tenha sido “**Sim**”, quando você recorreu ao(s) bibliotecário(s) foi bem atendido?

- ☐ Sim ☐ Não

Se respondeu “**Não**” explique sua resposta:

2.6 Considera necessário um treinamento específico direcionado aos usuários para utilização dos serviços prestados pelas bibliotecas?

- ☐ Sim ☐ Não

Se respondeu “**Não**”, justifique sua resposta:

2.7 Já participou de algum treinamento oferecido por qualquer das bibliotecas que integram o SIB/UFPE?

() Sim () Não

Se respondeu “**Sim**”, cite-o(s):

2.8 Que tipo de treinamento você gostaria que as bibliotecas oferecessem a seus usuários?

2.9 Qual a sua opinião sobre as atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias?

ANEXO A – RELATÓRIO DE ESTATÍSTICA DE USUÁRIOS POR BIBLIOTECA**Universidade Federal de Pernambuco****Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas****ESTATÍSTICA DE USUÁRIO POR BIBLIOTECA**

Período de 01/01/1900 a 30/04/2010


Pág.: 1

30/04/2010

20:36:49


Biblioteca	Qtde. de Usuários no Período	Qtde. de Usuários Ativos	Qtde. de Usuários Geral
-	7687	126	133
1 - Biblioteca Central	14	73	79
4 - Bib. Colégio Aplicacao	246	418	619
5 - Bib. Artes e Comunicacao	596	3752	4252
6 - Bib. Ciências Biológicas	647	2252	2359
7 - Bib. Ciências Jurídicas	35	55	55
8 - Bib. Ciências da Saude	1072	4520	4590
9 - Bib. Educação	384	2233	2499
10 - Bib. C. Sociais Aplicadas	435	4404	4446
11 - Bib. Tecnologia e Geociencias	99	2916	2962
12 - Bib. Energia Nuclear	0	0	1
13 - Bib. Filosofia e C. Humanas	207	640	655
14 - Bib. Fisica e Quimica	166	627	633
15 - Bib. Mat. Est. e Informática	379	1025	1030
18 - Bib. Caruaru	1019	1579	1579
19 - Biblioteca Campus Academico de Vitória	0	1	2
Total :	12986	24621	25894

ANEXO B – UNIDADE ORGANIZACIONAL


Cadastro de usuário


X

Usuário



Dados pessoais
Validade
Área de Conhecimento
Base de Dados
Pessoas vinculadas
Unid. organizacional
Senha - Empr. ◀ ▶

U.O.




Situação da pessoa na unidade : 0 - Normal


Ano vigente :


Série :


Período :

Turma :


 Inserir

 Alterar

 Excluir

 Limpar

Código	Nome	Situação	Ano Vigente	Período	Série	Turma
322	CURSO DE PEDAGOGIA-UFPE	Normal	2010	3		

 Sair