



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
*Centro de Ciências da Educação*  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



VANESSA ALINE SCHVEITZER SOUZA

**EDUCAÇÃO DE USUÁRIO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Florianópolis, 2010.

VANESSA ALINE SCHVEITZER SOUZA

## **EDUCAÇÃO DE USUÁRIO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação de: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Edna Lúcia da Silva.

Florianópolis, 2010.

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda em Biblioteconomia/UFSC - Vanessa Aline Schweitzer Souza

S729e Souza, Vanessa Aline Schweitzer, 1982-  
Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias / Vanessa Aline Schweitzer Souza. -- Florianópolis, 2010.  
60f. ; 30 cm.

Orientador: Dr.<sup>a</sup> Edna Lúcia da Silva  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)  
– Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2010.

1. Biblioteca Universitária. 2. Educação de Usuário – Biblioteca Universitária. I.  
Título.

CDU 027.7

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

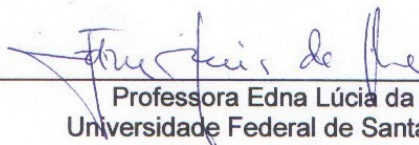
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

**Vanessa Aline Schweitzer Souza**

**EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 9,5.

Florianópolis, 1 de dezembro de 2010.



---

Professora Edna Lúcia da Silva, Dra  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Professora Orientadora



---

Maria Gorete Monteguti Savi, Ms  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da UFSC  
Membro da Banca Examinadora



---

Liliâne Vieira Pinheiro, Ms  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da UFSC  
Membro da Banca Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter me dado o dom da vida, e com Sua ajuda, tive forças para chegar ao final dessa pequena jornada.

À professora e orientadora Edna Lúcia da Silva pela dedicação, confiança e por visar o constante aprimoramento do meu conhecimento. Sua orientação, atenção e paciência fizeram com que eu pudesse concluir esta importante etapa de minha vida.

As bibliotecárias, Maria Gorete Monteguti Savi e Liliane Vieira Pinheiro, pela participação da banca avaliadora, pois suas considerações serão de grande valor para o enriquecimento deste estudo.

À professora Lígia Maria Arruda Café, por ter o dom de ensinar e poder estar presente e compartilhar comigo a conclusão da graduação.

Ao corpo docente do Curso de Biblioteconomia pela participação da minha formação acadêmica e profissional. A educação de uma sociedade depende destes profissionais que dedicam suas vidas nos ensinando. Obrigada!

A equipe da Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCED-UFSC), pelo apoio em disponibilizar os documentos necessários para a pesquisa. Em especial agradeço a bibliotecária Joseane Chagas por ser uma pessoa prestativa e atenciosa nos momentos que necessitei de sua ajuda, e Maria Raquel Souza, pelo apoio, incentivo e compreensão nas horas que mais precisei.

Aos bibliotecários das bibliotecas universitárias pesquisadas pela colaboração no fornecimento dos dados da pesquisa.

As minhas eternas amigas, Carla Thuns e Juliana Pitz, pela cumplicidade e amizade.

A todos os colegas que fiz nestes anos de estudo na UFSC.

À minha tia bibliotecária, Maria de Fátima, por várias vezes me auxiliar durante o curso de graduação.

Aos meus familiares e amigos que direta ou indiretamente deram apoio ao desenvolvimento desta pesquisa.

Ao meu namorado, Francisco, por ter compartilhado bons e maus momentos ao meu lado, fazendo meu dia a dia ser diferente e melhor. Por todos os conselhos, todo carinho, e especialmente nos momentos em que me ajudou a acreditar que eu era capaz.

Ao meu irmão, Taffarel, que mesmo estando longe, sempre esteve presente ao perguntar sobre o andamento de meu trabalho.

Aos meus pais, por sempre terem incentivado os meus estudos e por terem doado suas vidas para que eu pudesse ter uma boa educação.

*“Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende”*

*Leonardo da Vinci*

SOUZA, Vanessa Aline Schweitzer. **Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias**. 2010. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)– Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Pesquisa que analisa os programas e atividades de educação de usuários adotados nas bibliotecas universitárias de Florianópolis. Apresenta uma fundamentação teórica com base na literatura da área de Ciência da Informação sobre bibliotecas universitárias e educação de usuários, com intuito de obter subsídios para o melhor entendimento das questões que levantadas e analisadas na pesquisa. Desenvolve uma pesquisa de caráter descritivo e quantitativo cujo universo foi constituído por bibliotecas universitárias de Florianópolis e os sujeitos da pesquisa foram os bibliotecários que atuam no serviço de referência dessas unidades de informação. Utiliza o questionário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados. Relata como principais resultados da pesquisa que em grande parte (84%) das bibliotecas universitárias participantes da pesquisa existe programas de educação de usuários implementados; que existe capacitação dos profissionais bibliotecários visando o seu aprimoramento profissional; que inovações e benefícios que foram obtidos por meio de programas e atividades de educação de usuários nas bibliotecas analisadas. Conclui que a educação de usuário é uma iniciativa importante, por meio de atividades e programas dirigidos a esse propósito as bibliotecas terão participação ativa na formação de indivíduos mais habilitados e capacitados para a busca e o uso da informação e, conseqüentemente, cidadãos mais preparados e atuantes na sociedade.

**Palavras chave:** Educação de usuários. Biblioteca universitária. Usuários.

SOUZA, Vanessa Aline Schweitzer. **User Education in University Libraries**. 2010. 60f. Final Project (Bachelor's Degree in Library Sciences) – Course Library Sciences, Federal University at Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

This study analyzes the user education programs and activities adopted in the University Libraries of Florianópolis. It presents a theoretical foundation based on the literature in the field of Information Sciences about university libraries and user education, to provide a better understanding of the issues raised and analyzed in the study. It involved a descriptive and quantitative study of the research universe of university laboratories in Florianópolis and the research subjects were the librarians who work in the reference services of these information units. A questionnaire and interview were used as data collection instruments. The main research results indicate that 84% of the University Libraries studied are implementing user education programs; there is training of the library professionals for their professional improvement; and innovations and benefits were gained through user education programs and activities at the Libraries studied. It was concluded that user education is an important initiative. By means of activities and programs dedicated to this purpose, the libraries will actively participate in the training of individuals who are better prepared and trained to search for and use information, and who are thus citizens who are better prepared and active in society.

**Key words:** User education. University library. Users.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – caracterização .....	30
Gráfico 2 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – gênero .....	31
Gráfico 3 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – titulação .....	33
Gráfico 4 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – existência de programas ou atividades de educação de usuário .....	34
Gráfico 5 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – programas ou atividades de educação de usuários .....	36
Gráfico 6 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – frequência mensal de utilização dos programas e atividades .....	38
Gráfico 7 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – estimativa de tempo aproximado dos programas ou atividades desenvolvidas para educação de usuários .....	39
Gráfico 8 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – distribuição quantitativa dos principais recursos utilizados para educação de usuários.....	41
Gráfico 9 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – principal dificuldade para aplicação das atividades de educação de usuários .....	43

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C	Antes de Cristo
BU	Biblioteca Universitária
BUs	Bibliotecas Universitárias
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
MG	Minas Gerais

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 A Biblioteca Universitária .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Educação de usuários .....</b>	<b>21</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>4 RESULTADOS: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Caracterização do universo da pesquisa .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Educação de Usuários nas Bibliotecas Universitárias de Florianópolis..</b>	<b>33</b>
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A: Questionário .....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE B: Roteiro de entrevista.....</b>	<b>59</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No contexto brasileiro, a ciência é desenvolvida praticamente nas universidades, dando às bibliotecas universitárias um lugar de destaque. Gomes e Barbosa (2003) definem a biblioteca universitária no seu ponto funcional como disseminadora da informação, de forma a tornar possível a atuação completa da universidade em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. A biblioteca universitária, para esses autores, disponibiliza auxílio informacional para o funcionamento de cursos de graduação, pós-graduação e para a produção e transferência de conhecimento e tecnologia.

Bibliotecas armazenam e organizam os documentos de forma técnica e sofisticada visando facilitar o acesso dos usuários a esses documentos. Todavia nem sempre os usuários estão familiarizados com esse tipo de organização e o que foi realizado para facilitar acaba criando algumas dificuldades para a localização e recuperação desses materiais. Os programas de educação dos usuários são implantados para ajudar esses usuários que tem dificuldades. Além disso, com a rapidez da produção e disseminação da informação na sociedade, há necessidade de um maior preparo de usuários em geral para que possam aproveitar com eficácia os recursos informacionais disponíveis e os programas de educação de usuários também colaboram para que esse objetivo seja atingido.

Os programas de educação de usuários visam justamente a habilitar os usuários para o bom uso de recursos informacionais. Campos e Magalhães (1982, p.123) reforçam a ideia que é na “biblioteca universitária que estes programas têm-se desenvolvido de forma mais consistente.” Esta constatação deve-se ao fato de que alunos de graduação e pós-graduação são seus frequentadores regulares e permanecem um longo período de tempo nas universidades e desenvolvem pesquisas bibliográficas com certa assiduidade.

A biblioteca universitária, desta forma, ocupa um lugar de destaque, não servindo apenas como depósitos para livros, mas, sobretudo sendo agente de disseminação e acesso à informação. Cada usuário depende de apoio informacional específico “com características próprias as suas necessidades de informação.” (PASQUARELLI, 1996, p.32). A assistência ou orientação promovida pela biblioteca

do ensino superior deve ser estendida para alunos e corpo docente, pois são eles os principais usuários das bibliotecas universitárias.

Em função da importância dos programas de assistência e orientação de usuários para recuperação ótima das informações disponíveis e acessíveis nas bibliotecas, esta pesquisa manteve o foco na temática da educação de usuários em bibliotecas universitárias.

Nessa sociedade globalizada da informação, em que se constata o fenômeno da desintermediação da informação, motivado pelas facilidades de acesso à informação do usuário proporcionada pelas tecnologias de informação o que lhe garante uma certa autonomia na recuperação da informação, a escolha do tema educação de usuários para o desenvolvimento deste trabalho de conclusão do curso (TCC) parece pertinente e oportuna. A abordagem sobre educação de usuários justifica-se pelo fato de se vislumbrar essa atividade como uma nova possibilidade de mediação da informação aos bibliotecários, que transformarão essa função como parte de um processo educacional mais amplo. Cabe aos profissionais bibliotecários estarem atentos às necessidades destes consulentes, e assim ajudá-los com atividades que possam capacitá-los para obterem um melhor desempenho na sua busca informacional. O usuário é a principal razão da existência das atividades de formação e manutenção do acervo, de preparo técnico e de referência.

Esta pesquisa foi um grande desafio por ser inédita no âmbito do curso de graduação de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, podendo fornecer dados para avaliar os serviços prestados nas bibliotecas do universo desta pesquisa.

Para o desenvolvimento da pesquisa foi estabelecido o seguinte objetivo geral: analisar os programas e atividades de educação de usuários adotados nas bibliotecas universitárias de Florianópolis. Os objetivos específicos foram assim delimitados: a) caracterizar as bibliotecas universitárias; b) traçar o perfil dos bibliotecários gerentes das bibliotecas; c) identificar a existência de programas ou atividades de educação de usuários; d) descrever os programas ou atividades de educação de usuários das bibliotecas; e) levantar as dificuldades encontradas pelos gerentes para implantar tais programas ou atividades; f) levantar os benefícios obtidos pelos programas e atividades na percepção do bibliotecário gerente da biblioteca; g) analisar as experiências destacando as inovações e os benefícios

verificados comparando-os com o que foi verificado na literatura do referencial teórico.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento da pesquisa proposta escolheram-se alguns temas para proporcionar fundamentação teórica para o melhor entendimento das questões que foram levantadas e analisadas. Desta forma, nesta seção serão abordados os temas: biblioteca universitária e educação de usuário, temas diretamente relacionados com os objetivos propostos nesta pesquisa.

### 2.1 A Biblioteca Universitária

A primeira tecnologia intelectual da humanidade foi a escrita que surgiu entre os sumérios, na Mesopotâmia, por volta do IV milênio a.C. (MARTINS, 2001). Tão importante quanto à escrita foram os suportes utilizados para registro das informações. Os sumérios utilizavam plaquetas de barro (argila), gravando nelas inscrições cuneiformes, uma das primeiras formas da escrita (MILANESI, 1986). Litton (1975a, p.8) relata que na idade média os principais suportes eram o papiro e o pergaminho. Milanesi (1986, p.17) revela que:

um avanço significativo foi a utilização do papiro como suporte da escrita. Era um material mais leve, mais flexível, ainda que frágil. O papiro é uma planta das margens do rio Nilo e foi utilizada pelos egípcios já antes do terceiro milênio a.C. através de uma técnica de entrelaçar as suas fibras formando uma superfície apta a receber inscrições a tinta.

O papiro teve sua última utilização em uma bula papal no ano de 1022 da era cristã. Foi substituído pelo pergaminho, que era mais flexível e adequado para escrita. Na época, o livro feito de pergaminho era conhecido como códice. As folhas de pergaminho eram presas por costuras e encadernadas, aproximando-se ao formato de um livro (MELLO, 1979).

Depois do papiro e do pergaminho surge o papel como o novo suporte da escrita (MILANESI, 2002). A escrita passou por várias evoluções, mas apesar disso, ler e escrever não eram atividades destinadas a todos os cidadãos. Milanesi (2002, p.23) menciona que "ler e escrever eram habilidades quase exclusivas dos religiosos e não se destinavam a leigos." O autor ressalta que "as cópias manuscritas eram

raras e caras” e que grande parte da contribuição para a preservação de obras literárias deve-se aos cristãos (MILANESI, 1986, p.19).

Entre os séculos IX e XI, as obras eram praticamente impostas pela sociedade religiosa. Por essa razão, as obras profanas eram conservadas imperfeitamente, pois seu conteúdo não era de interesse da igreja (LABARRE, 1981).

Das grandes coleções armazenadas nas bibliotecas do passado, quase tudo foi perdido. O material utilizado em manuscritos para registro da informação geralmente era frágil (MILANESI, 1986). A Biblioteca de Alexandria, uma das mais importantes bibliotecas da Antiguidade, teve seu acervo destruído inteiramente durante uma guerra, provavelmente no século VII d.C. extinguindo um dos maiores acervos existentes da humanidade (MILANESI, 2002).

A escrita teve continuidade e a produção de livros ficou mais barata. O surgimento da universidade e a difusão do papel no Ocidente (século XIV) junto à invenção da imprensa, criada em 1452, foram responsáveis pelo barateamento da produção de livros (MILANESI, 2002). Grandes mudanças ocorreram na produção do livro, no armazenamento e na difusão do conhecimento, ocasionando a quebra do monopólio que a igreja exercia na geração e guarda das informações da época (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

Os livros não eram mais preciosidades e nem restritos ao uso dos mosteiros ou às cortes. A ideia e o conhecimento se propagavam por toda a sociedade em diversos setores, divulgando novas informações. Esta nova acessibilidade do livro – de papel e impresso – culminou com um significativo crescimento no público de leitores, um estímulo para a inspiração de novos autores. A propagação de livros impressos foi determinante na ampliação e desenvolvimento das bibliotecas (MILANESI, 2002).

Etimologicamente a palavra biblioteca significa “depósito de livros”, do grego *biblion*, livro, e *theke*, caixa, cofre, armazém ou depósito. Sua origem situa-se na antiguidade. Baratin e Jacob (2000, p. 9) descrevem-na como, “um lugar de diálogo com o passado, de criação e inovação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira.” Hoje a biblioteca é mais que um espaço arquitetônico. É uma fonte de informação para qualquer usuário. Atende às necessidades de quaisquer usuários ao disponibilizar diversos serviços.



Para Cortez (1987, p.193), a biblioteca é um meio de “alcançar a informação e não a um fim”, nela está armazenada “uma coleção de livros, organizada de modo a conservá-los e guardá-los para serem consultados e lidos com facilidade.” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 1995, p.15). As bibliotecas também passaram a armazenar diversos tipos de documentos, tais como: periódicos (hemeroteca), estampas (iconografia), mapas (mapoteca), fitas de vídeos (videoteca), disco (discoteca), slides, CDs, manuscritos entre outros (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 1995).

Araújo e Oliveira (2005, p.42) afirmam que:

a biblioteca é um organismo vivo a serviço da comunidade: nela obtemos respostas as nossas mais diversas indagações. O lugar de destaque que ela ocupa no mundo atual decorre da importância que a informação tem para cada sociedade. Assim, a biblioteca participa do aprimoramento intelectual, humanístico, técnico e científico de todos os segmentos sociais.

Os serviços prestados pelas bibliotecas incluem formas de disseminar a informação. A disseminação da informação é parte de um procedimento de trabalho no qual a biblioteca, conforme o interesse de cada usuário, facilita o acesso à informação a partir dos produtos e serviços que oferece. Disseminar informação supõe tornar pública a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição (LARA; CONTI, 2003).

A biblioteca tem a função de servir a informação aos seus usuários e atender suas necessidades. Autores como Guinchat e Menou (1994) descrevem a biblioteca como uma unidade de informação. Estes autores definem a unidade de informação como um conjunto complexo, possuidor de diversas denominações e atividades variadas. Pode-se classificar as unidades de informação em função de diferentes critérios, sendo que o mais importante a ser considerado é o ramo a que a unidade de informação pertence. São considerados três ramos de atividades:

a conservação e o fornecimento de documentos primários (arquivos, bibliotecas, mediatecas e museus); a descrição de conteúdo dos documentos e sua difusão, bem como a sinalização das informações e das fontes (centros e serviços de documentação); a resposta a questões pela exploração das informações disponíveis e a sua avaliação e transformação (centros e serviços de informação). (GUINCHAT; MENO, 1994, p.333-334).

Guinchat e Menou (1994) apresentam diversos tipos de bibliotecas e respectivos desígnios como, por exemplo: biblioteca pública, nacional, rural, centrais, escolares, especializadas e universitárias.

O universo de aplicação desta pesquisa foi constituído por bibliotecas universitárias. A biblioteca universitária é definida, conforme Silveira (1992, p. 95), como “uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária.”

A biblioteca universitária, conforme Silva, Conceição e Braga (2004, p. 135),

está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A biblioteca universitária tem como finalidade fornecer serviços de informação para a comunidade acadêmica (corpo docente, discente e técnico), atendendo às necessidades informacionais de ensino, pesquisa e extensão da universidade. As principais funções de uma biblioteca universitária, de acordo com Fujita (2005, p.100, grifo autor), é:

**Armazenagem do conhecimento:** desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação; **Organização do conhecimento:** qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação; **Acesso ao conhecimento:** a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos.

Para a autora estas três funções sempre estiveram presentes em toda a evolução da biblioteca universitária, “desde o processo da socialização do conhecimento nas universidades”, ainda ressalta que a BU “insere-se em um contexto universitário cujos objetivos maiores são o desenvolvimento educacional, social, político e econômico da sociedade humana.” (FUJITA, 2005, p. 101).

Evoluções tecnológicas proporcionaram transformações em todos os mercados, inclusive na área da informação, que também sofreu grandes mudanças com as tecnologias de informação e a globalização. Bibliotecas universitárias também passaram por transformações devido às novas tecnologias de informação existentes.

Nos anos 90 e início do século XXI o fenômeno da globalização modificou o cenário político, econômico e social. A maior contribuição, porém, para as transformações é, sem dúvida, ocasionada pela revolução tecnológica da

comunicação que ampliou de forma excepcional a capacidade de produção, acumulação e veiculação de dados e informação. (FUJITA, 2005, p 102).

Com relação ao papel que a biblioteca universitária deve adotar para satisfazer as demandas de usuários, Garcez e Rados (2002, p.47) ressaltam que:

as bibliotecas acadêmicas, para competir no mercado, devem flexibilizar suas operações de serviços e, com isto, ampliar sua faixa de mercado, ou seja, elas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário (eficácia), uma vez que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas. Elas terão de se adaptar aos novos tempos para ir ao encontro das necessidades dos novos usuários deste final de século, e para isso as bibliotecas híbridas têm seu papel inovador nessa fase transacional.

Cunha (2000) observa que através dos séculos, a biblioteca universitária sempre foi o coração da universidade. Nela permanecem todas as obras impressas tendo como intuito a preservar da memória da civilização. Portanto, a biblioteca universitária deveria ser a concretização mais imediata de uma das características da instituição à qual serve: *a atualização permanente do conhecimento* (Milanesi, 1986, p.69, grifo nosso). Cunha (2000) resalta que cabe à universidade atuar nas fronteiras do conhecimento para poder ampliá-lo.

O aparecimento de universidades acelerou a produção de obras. Com isso o acesso e a difusão da informação cresceram gradativamente. No Brasil, na época colonial, a formação intelectual teve auxílio dos padres jesuítas, que no período fizeram de seus colégios lugares para educar jovens. Cunha (1980, p.27) explica que nos “colégios jesuítas havia quatro graus de ensino: o curso elementar, o curso de artes, o curso de humanidade e o curso de teologia.” No seminário de Nossa Senhora da Boa Morte, em Mariana - MG, no ano de 1750 ocorreu o último dos cursos superiores criados por jesuítas (CUNHA, 1980). Silveira (1981, p.19) observa que “o interesse pelo ensino superior cresceu na colônia”, precisamente “no século XVIII, e o número de estudantes nos cursos de artes ou filosofia passavam de 300, nos colégios jesuítas do Brasil.”

Mudanças políticas, econômicas, sociais e culturais principiaram em Portugal, trazendo reflexos para sua colônia, Brasil. Com a Reforma Pombalina, façanha de Sebastião José de Carvalho e Melo, o Marquês de Pombal, é substituído o sistema jesuítico e o ensino é dirigido pelos vice-reis nomeados por Portugal. Com isso, os jesuítas são expulsos do Brasil desmontando o sistema de ensino implantado até então. Resultado desta proeza: até meados do século XIX, a educação brasileira

estava diminuída a praticamente nada, permanecendo estagnada por mais de cinquenta anos (CUNHA, 1980).

O ensino superior ganha força no Brasil no Império, em 1808, com a vinda da família real, após a invasão de Portugal pelas tropas de Napoleão Bonaparte. Tal faz surgir uma nova mentalidade no país, com a ideia de preparação profissional na formação de militares, advogados, médicos e engenheiros, entre outras profissões. Nesta época muitos cursos de ensino superior foram criados (TEIXEIRA, 1989).

No período da República, 1889, começam a surgir escolas superiores livres, ou seja, “não dependentes do Estado, empreendidas por particulares.” (CUNHA, 1980, p.132). Este aumento de escolas superiores no Brasil foi considerável, fato devido à necessidade de se ter pessoas com maior grau de escolaridade para suprimento da força de trabalho (CUNHA, 1980). Teixeira (1989, p. 104) ressalta que “entre 1889 e 1918, 56 novos estabelecimentos de ensino superior, na sua maioria privados, são criados no país, os quais somados aos 14 existentes no fim do Império, elevam o número total a 70.”

A ideia de universidade no Brasil, como visto, existiu desde o tempo do Império, com aparecimentos em 2 ou 3 projetos, porém nunca concluídos. A primeira universidade do Brasil concretiza-se somente em 1920 quando surge a Universidade do Rio de Janeiro, seguida em 1927 pela Universidade de Minas Gerais. Anos mais tarde outras universidades passam a existir em outros estados brasileiros, como São Paulo, Bahia e Rio Grande do Sul, entre outros (TEIXEIRA, 1989).

A expansão do ensino superior iniciada na década de 20 perpetuou até a votação da Lei de Diretrizes e Bases, 1961. Teixeira (1989, p. 140) explica que essa lei dispõe que as universidades se constituirão pela “reunião, sob administração comum, de cinco ou mais estabelecimentos de ensino superior”, e ainda ressalta, “originalmente a lei previa que um dos cinco estabelecimentos fosse a Faculdade de Filosofia, Ciência e Letras”, cujo teor foi vetado pelo poder executivo pelo entendimento que não se constituía em princípio inovador.

A Reforma Universitária no Brasil é instituída somente cinco anos mais tarde, com as assinaturas do Decreto-Lei nº. 53, de 18 de dezembro de 1966 e do Decreto-Lei nº. 252, de 28 de fevereiro de 1967 (TEIXEIRA, 1989). “Com a nova legislação, as universidades brasileiras assumiram a responsabilidade de se estruturarem de maneira dinâmica e flexível, em obediência aos princípios básicos que passaram a constituir a essência da reforma.” (SILVEIRA, 1981, p. 28).

A Reforma estabeleceu mudanças nas bibliotecas universitárias da época, divulgando outras funções e a importância que esse centro de informação possuía. Silveira (1981, p. 29) explica que,

este processo de mudança concedeu a biblioteca universitária lugar de destaque no processo de criação e transmissão de conhecimentos, uma vez que passou a representar o elo fundamental dentro da estrutura universitária como elemento centralizador e irradiador dos diferentes segmentos do saber.

A origem das escolas de ensino superior, entre o final do século XIX e início do século XX, estimulou a criação de bibliotecas ligadas a essas instituições. No Brasil, universidades como as de São Paulo, Recife e Brasília criam suas bibliotecas universitárias, centralizando os serviços de aquisição e processamento técnico do acervo, estabelecendo um novo significado para a estruturação das bibliotecas universitárias brasileiras. O manifesto ocorrido no ano de 1963, a favor da biblioteca no âmbito universitário, reforça via Conselho Federal de Educação a existência de bibliotecas como um dos requisitos para reconhecimento de cursos superiores. As bibliotecas universitárias multiplicaram-se no país e se consolidaram na época da Reforma Universitária, em 1968. Com a Reforma Universitária, as autoridades passaram a dar atenção e a investir no setor (CARVALHO, 2004). Verdadeiras bibliotecas universitárias, segundo Miranda (1978), começam a ser instaladas no Brasil a partir do século passado, também começam a se afirmar e se impor - sobretudo pela excelência dos serviços prestados à comunidade universitária e não só pela imponência dos edifícios e das grandes coleções.

Na atualidade, as bibliotecas universitárias do Brasil enfrentam dificuldades, pois “convivem constantemente com problemas estruturais e organizacionais, com orçamento reduzido e pessoal insuficiente.” (MIGUEL; AMARAL, 2007, p. 2).

A universidade brasileira vive um momento de mudanças motivado pela renovação da sociedade, que está em constante busca de novos valores e de soluções para problemas nacionais. A informação é elemento fundamental para esta renovação, e a BU “necessita acompanhar este processo de renovação, capacitando-se para contribuir decisoriamente nas tarefas de ensino, pesquisa e extensão.” (MIRANDA, 1980, p.25).

## 2.2 Educação de Usuário

Antes de abordar a importância da educação de usuário na Biblioteca universitária, é indispensável situar o usuário nesse contexto. Esta pesquisa parte do pressuposto que a formação de um usuário da informação deve ser iniciada na sua infância, ou seja, na biblioteca infantil ou escolar, fase na qual se estabelece a base da formação de sua personalidade. Bautista (2004) concorda com o exposto ao mencionar que é necessária a formação de usuários desde as primeiras fases escolares, sendo imprescindível a presença de um bibliotecário capacitado para possibilitar treinamento aos alunos desde o ensino fundamental ao ensino médio.

A formação de usuário refere-se, de acordo com Oliveira (2000), ao desenvolvimento de atitudes e habilidades para a utilização de recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas, centros de informação, ou disponíveis em meios eletrônicos. Conforme Oliveira (2000), esse processo beneficia o usuário no momento que ele precisar usufruir da informação acessível ou disponível tanto em nível pessoal como profissional.

Não há um consenso sobre o uso da denominação usuário. Alguns autores preferem o termo consulente, para designar aquele que aparece apenas no final da cadeia documental, ou seja, quando requer um serviço, outros vêem o usuário como cliente dos serviços de informação e como produtor de informação. Desse modo, a definição depende do papel que cada indivíduo assume em relação ao processo de busca informacional (GUINCHAT; MENO, 1994). Figueiredo (1999) explica que cada usuário tem diferentes necessidades no acesso à informação, cada indivíduo faz sua busca de acordo com sua especialidade e de acordo com a especificidade da temática ou de sua necessidade informacional, com a perspectiva de resolver grandes problemas informacionais; ou apenas tirar uma dúvida; ou ainda utilizar a informação para solução de uma questão de sua vida cotidiana.

O usuário mostra-se cada vez mais exigente com o resultado de seus questionamentos. Para tanto, são necessários serviços diferenciados que o atendam com qualidade, precisão e em tempo hábil. Suas necessidades de informação são inúmeras, fazendo com que o trabalho do profissional da informação seja complexo e dinâmico. Afinal, cada usuário quer uma resposta e cabe ao bibliotecário fornecê-la direta ou indiretamente.

Diversos fatores influenciam o desempenho do usuário com relação ao uso da informação. Guinchat e Menou (1994, p. 485) afirmam que esses fatores podem incluir “desde o treinamento que possui na utilização de produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade destas unidades, as condições de trabalho e o tempo que dispõe.” Os mesmos autores ainda ressaltam que “as relações entre usuário e unidade de informação dependem das necessidades e dos comportamentos dos usuários, da adequação e da definição de uma política apropriada” (GUINCHAT; MENO, 1999, p. 485) de atendimento aos usuários nas instituições.

Com o avanço tecnológico, mudanças ocorreram nos serviços de informação, oferecendo maior flexibilidade para seu acesso e uso. Tais transformações mostraram que a tecnologia “não economiza tempo, mas leva a maior produtividade.” (FIGUEIREDO, 1999, p.11). Souto (2004, p. 17) lembra que “diante da grande quantidade de fontes de informação que se originam a partir dos canais formais e informais, em relação ao acervo das unidades de informação, muito tem que ser relatado, questionado e refletido.” Para esse autor, a principal mudança que a tecnologia informacional gerou foi a transformação do conceito “de posse” pelo conceito “de acesso” (SOUTO, 2004). Nesse sentido, os serviços de atendimento aos usuários devem estar preocupados em propiciar acesso à informação contida em seu acervo e a aquela acessível em outras unidades de informação.

Assim, pode-se considerar que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação tendem a estar preparadas para os desafios em desenvolver “mecanismos, serviços e atividades que permitam que os usuários consigam “adentrar” este complexo mundo de informação.” (SOUTO, 2004, p. 18). O objetivo é que tais usuários possam alcançar independência tanto na identificação de fontes quanto no acesso e no uso de fontes informacionais.

Torna-se necessário que o bibliotecário, como profissional da informação, esteja atento ao perfil de usuário, pois cada vez mais este profissional irá se deparar com usuários mais exigentes. Isto evidencia a importância do serviço de atendimento ao usuário, e a preocupação que o profissional da informação deve ter para identificar os grupos que necessitam de maior apoio na busca de informação e os que podem trabalhar de maneira autônoma.

González (1998, p. 61, tradução nossa) reconhece que a “educação de usuário fornece uma valiosa contribuição para o desenvolvimento de uma nação ou

comunidade, porque torna as pessoas mais produtivas, reflexivas e capazes de explorar eficientemente a sua inteligência.” O desenvolvimento da habilidade para utilizar os instrumentos de busca de informação é importante para toda a sociedade, em especial para o profissional da informação, que terá que repassar essas habilidades aos usuários de suas unidades de informação. Isso exige do profissional, bibliotecários e gestores de unidades de informação, que se atentem aos avanços tecnológicos e às exigências e necessidades de seus usuários (FERREIRA; BORGES; JAMBEIRO, 2005).

Ferreira, Borges e Jambeiro (2005, p. 4), salientam que:

no caso das bibliotecas universitárias, elas sofreram o impacto do fato de as novas tecnologias terem alterado o modo como a universidade exerce suas funções de ensino, pesquisa e extensão. A partir dessas mudanças, as bibliotecas universitárias tiveram que aprimorar os seus serviços no intento de oferecer um suporte informacional aos seus usuários para que eles pudessem cumprir suas tarefas acadêmicas.

O crescimento significativo da tecnologia fez com que os usuários ficassem mais independentes em relação às consultas nas fontes de informação *on-line*. Porém, acredita-se “que grande parte dos usuários acadêmicos ainda desconhece as formas de acessar estas fontes de informação em formato digital, e ainda ignoram a existência de muitas fontes impressas.” (SOUTO, 2004, p. 22). Diante deste fato, Souto (2004) acrescenta que é notória a necessidade da criação de projetos para educação de usuários, isso os estimulará na aceitação dos recursos digitais e aumentará o uso de recursos impressos para suas pesquisas.

Guinchat e Menou (1994, p. 482) lembram que o usuário “utiliza os produtos e serviços e formula suas exigências com relação à sua natureza e apresentação”, portanto ele “é um agente essencial na concepção, avaliação e enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação.” Uma unidade de informação não deve ter a obrigação de adquirir tudo que o usuário necessita em termos de fontes informacionais, mas sim fazer com que esse indivíduo tenha acesso aos materiais disponíveis, independentemente de seu formato e do local em que se encontre. O bibliotecário deve buscar entender, além da estrutura organizacional da instituição, a organização da informação desta área e seus usuários, para poder satisfazer às necessidades dos consulentes. Para tal, o



profissional bibliotecário deverá esclarecer os benefícios do uso correto das fontes de informação, além de mostrar qual apoio a biblioteca pode oferecer ao aluno, ensinando-o como proceder ao explorar as fontes e os recursos que a BU contém (GONZÁLEZ, 1998).

Para Santos, Gomes e Mello (1998), as tecnologias de informação são responsáveis por grandes mudanças no papel do profissional da informação que, segundo os autores, sai de uma posição passiva para se tornar um

[...] agente disseminador da informação, tornando-o apto a usar os recursos tecnológicos disponíveis, capaz de promover, de forma ativa, a transferência da informação para os seus usuários e não apenas como mero repassador desta. (SANTOS; GOMES; MELLO, 1998, p. 38).

O acesso à informação é a palavra-chave. Cabe aos profissionais e unidades de informação auxiliar e principalmente educar seus usuários para que estes satisfaçam sua indigência informacional.

Bautista (2004) explica que a educação de usuários teve início em países anglo-saxões (Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, entre outros) nas décadas 60 e 70. No final da década de 70 a educação de usuários começa a obter resultados em bibliotecas universitárias, sendo estendidos posteriormente aos usuários de bibliotecas públicas. Campos, Gomes e Pinto ([200-?], p.2), afirmam que o conceito geral de educação de usuários “está relacionado, com as mudanças comportamentais, referentes à consulta e ao uso da informação”. Nesse sentido, Souto (2004, p.18) descreve que:

os projetos de Educação de Usuários passam a ter uma maior representatividade no contexto acadêmico, pois uma quantidade significativa de fontes de informação está disponível em meio eletrônico ou impresso, sendo que muitas vezes os usuários nem sequer sabem de sua existência, e, em muitos casos, quando sabem não dominam as formas/técnicas e métodos de acesso.

Na concepção de Beluzzo (1989, p.37 *apud* DUDZIAK; GRABIEL; VILLELA, 2000, p.8), a “educação de usuário deve ser entendida como processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com a unidade de informação.” Também se defini educação de usuários, como o conjunto de atividades ou ações ministradas através do bibliotecário, que pretende alcançar a utilização máxima do potencial informacional que a biblioteca pode oferecer. Tais atividades ou ações têm como objetivos básicos ajudar os usuários nas seguintes competências: acesso ao

acervo (localização, identificação, etc.); utilização de obras de referências (compreensão de siglas, conhecerem as características e tipos de obras de referências); uso de materiais não impressos (acessar, pesquisar e identificar em bases de dados); etc. (BAUTISTA, 2004).

Educação de usuário, segundo Cunha (1986), vai além da orientação ou da pesquisa bibliográfica. Para o autor, o significado de educação de usuários é uma junção que “engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades.” O usuário quando capacitado estará apto para conhecer e utilizar com eficiência todas as maneiras pelas quais pode buscar a informação, beneficiando a si próprio em suas pesquisas. Para que isso ocorra, a biblioteca universitária deve estar preparada para capacitar os alunos, ensinando-os a utilizar todos os instrumentos necessários existentes na biblioteca para a busca informacional.

Um dos problemas atuais relacionado à educação de usuários é a questão de despesas (financeira) e do tempo que o profissional bibliotecário terá para dedicar a essa atividade, já que é apenas uma das muitas atividades que tem para colocar em prática. O bibliotecário além de executar tarefas técnicas na biblioteca tem que saber dividir seu tempo com os usuários. Estes profissionais carecem determinar uma política clara e objetiva que permita estabelecer as prioridades e conseguir das suas instituições verba suficiente para que possam contratar mais profissionais graduados em Biblioteconomia. Assim, terão mais tempo disponível para poder dar atenção e preparo adequado aos seus consulentes (BAUTISTA, 2004).

O resultado no processo de implementação de educação de usuários será um consulente educado, capaz de tomar decisões, de explorar o seu próprio potencial e, conseqüentemente, ser mais produtivo e capaz de contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Além disso, terá maior potencialidade mental para se concentrar na processo de busca, isto porque conhecerá as estratégias que irão facilitar o processo de encontrar a informação em qualquer fonte disponível ou acessível por meio da biblioteca, ou em qualquer situação de sua vida pessoal, acadêmica ou profissional.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologia segundo Goldenberg (2000, p. 105) é fazer “um questionamento crítico da construção do objetivo científico, problematizando a relação sujeito-objeto construído” e etimologicamente é o “estudo dos caminhos a serem seguidos, dos instrumentos usados para se fazer ciência.”

Marconi e Lakatos (1996, p.28) afirmam que:

a seleção do instrumental metodológico está, portanto, diretamente relacionada com o problema a ser estudado; a escolha dependerá dos vários fatores relacionados com a pesquisa, ou seja, a natureza dos fenômenos, o objeto da pesquisa, os recursos financeiros, a equipe humana e outros elementos que podem surgir no campo da investigação.

A pesquisa desenvolvida possui caráter descritivo e quantitativo. Para Oliveira (1997, p. 114) uma pesquisa descritiva, “procura abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social.” Rudio (1979, p. 56) esclarece que essa forma de pesquisa “está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.” Do ponto de vista da forma quantitativa, considera-se que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las (BARBETTA, 2007). Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas. Além de ser muito utilizada no “desenvolvimento das pesquisas descritivas, na qual procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito.” (OLIVEIRA, c1997, p. 115).

A coleta de dados foi realizada por meio de aplicação de questionário (apêndice A) e da realização de entrevistas (apêndice B). O questionário foi pré-testado para o aprimoramento das questões antes de sua aplicação.

O universo da pesquisa foi constituído por Bibliotecas Universitárias de Florianópolis. Destas bibliotecas, a população foi constituída por bibliotecários que atuam no serviço de referência dessas unidades de informação. Barbeta (2007, p. 15) explica que “população é o conjunto de elementos para os quais desejamos que as nossas conclusões sejam válidas”, ainda sobre entendimento do autor, “uma parte desses elementos é dita uma amostra.”

O primeiro contato com as bibliotecas universitárias de Florianópolis foi telefônico, através do qual foi explicado o motivo e a finalidade da pesquisa e quão

importante era a participação dos bibliotecários para a coleta dos dados e finalização do estudo.

De acordo com consulta realizada no site do Ministério da Educação (MEC), há dezenove universidades com aulas presenciais em Florianópolis. Para identificar o número exato de bibliotecas universitárias, foram contactadas por telefone todas as universidades do município. Algumas universidades possuíam uma (1) biblioteca para duas instituições com diferentes nomes. Em outros casos apenas um bibliotecário da área de educação de usuário era responsável pela única biblioteca de todas as outras unidades da mesma universidade.

Com isso, o número de bibliotecas universitárias na região de Florianópolis ficou constituído de treze (13), que são: Centro de Educação Superior (ÚNICA); Faculdade Barddal; Faculdade Decisão (FADEC); Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis (CESUSC); Faculdade de Tecnologia SENAC de Florianópolis; Faculdade de Tecnologia SENAI de Florianópolis (CTAI); Faculdade Energia de Administração e Negócios (FEAN); Faculdades Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina (FASSESC); Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC); Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL); Universidade do Vale de Itajaí (UNIVALI); Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Um contato telefônico, realizado no mês de agosto de 2010, com os profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias de Florianópolis permitiu que fosse enviado um pré-teste. De acordo com Piovesan e Temporini (1995, p. 323) “o pré-teste é usado para aperfeiçoamento do questionário quanto sua forma”, isto é, para verificar a adequação das questões e o tempo médio para receber as respostas. Este pré-teste teve como finalidade evidenciar possíveis falhas na redação das perguntas, erros da redação, detectar questões desnecessárias, tempo que levariam para responder as questões, ambiguidades no entendimento das questões, etc. Para aplicação do pré-teste foram escolhidos aleatoriamente seis bibliotecários dentre os profissionais responsáveis pelas BUs participantes da pesquisa. O prazo para retorno das respostas foi de setenta e duas horas (três dias). Todos os questionários do pré-teste foram respondidos, propiciando melhorias e adequações nas questões para a aplicação do questionário final.

O questionário como principal instrumento para coleta de dados desta pesquisa foi composto por perguntas abertas e fechadas. Para Figueiredo (1999, p. 39) “o questionário é escrito na forma de perguntas, ou numa lista de questões, previamente estabelecidas pelo pesquisador.” Gil (1991, p. 91) aponta que a “elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.” Ainda com base nesse entendimento, pode-se acrescentar que o “questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações [...]” (GIL 1991, p. 90). O processo de aplicação do questionário seguiu a rotina descrita a seguir. No mês de setembro de 2010, as BUs participantes do estudo foram contactadas por telefone, a fim de informar que receberiam o questionário por *e-mail*. O prazo sugerido para devolução das respostas foi de uma semana. Uma conta eletrônica (*e-mail*: [educacaodeusuarios@hotmail.com](mailto:educacaodeusuarios@hotmail.com)) foi criada para dar suporte ao desenvolvimento da pesquisa, principalmente para proporcionar facilidades para o controle dos questionários enviados e recebidos.

Considerando algumas respostas que deixaram dúvidas, agendou-se uma entrevista presencial para obter dados mais precisos de duas bibliotecas visando obter subsídios para melhor interpretação e análise dos dados fornecidos. A entrevista foi breve e realizada informalmente e seguiu um roteiro básico (apêndice B).

Marconi e Lakatos (1986, p. 70) definem a entrevista como “um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional.” É um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados, ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Posteriormente à aplicação dos instrumentos e coleta de dados, estes foram tabulados e representados graficamente. O tratamento foi desenvolvido através de planilhas eletrônicas utilizando o programa do *Microsoft Excel* para a tabulação dos resultados obtidos, para facilitar a compreensão e permitir uma leitura mais fácil das informações.

A análise foi realizada com base na literatura da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia para confrontação dos dados obtidos.

## **4 RESULTADOS: descrição e análise dos dados**

Esta seção tem como objetivo apresentar os dados analisados na pesquisa, considerando-se os objetivos específicos do estudo.

Para o sucesso no resultado do estudo foi de suma importância à participação dos bibliotecários das bibliotecas universitárias de Florianópolis, porque foram esses atores que possibilitaram a coleta de dados consistentes e na medida da necessidade para o desenvolvimento da pesquisa. O comprometimento dos profissionais foi notável, constatado pela agilidade na entrega das respostas. Dentro do prazo estipulado 100% de respostas dos questionários foram obtidas e permitiram a realização desse relato de pesquisa.

As BUs exercem papel importante para a formação dos usuários, por isso é fundamental que estas unidades de informação estejam preparadas na infraestrutura (acervo, laboratórios, bases de dados, etc.) e pessoal técnico (bibliotecários em quantidade suficiente e qualidade para cumprir os objetivos e missão da biblioteca).

A descrição, a análise e a discussão dos dados serão apresentadas considerando-se duas vertentes: caracterização do universo da pesquisa (ver seção 4.1) e educação de usuários nas bibliotecas universitárias de Florianópolis (ver seção 4.2).

### **4.1 Caracterização do universo da pesquisa**

Com relação à vinculação das instituições participantes desta pesquisa, pode-se constatar que 10 BUs (77%) são classificadas como instituições de ensino privado e as outras 3 BUs (23%) como instituições de ensino público, ver Gráfico 1. Tal classificação permite verificar os níveis institucionais e administrativos a que as bibliotecas universitárias do município de Florianópolis estão submetidas. Vianney, Torres e Silva (2003) explicam que o Ministério da Educação classifica como públicas as instituições mantidas pelo governo federal, estadual e municipal; como instituições privadas são classificadas as instituições particulares, as confessionais,

as entidades filantrópicas e as instituições comunitárias, criadas por iniciativa do poder público e mantidas pelas mensalidades dos alunos.

Segundo Hawerth (1999, p.38),

na década de 1980 muitos foram no Brasil os interessados em aproveitar as facilidades propiciadas pelo governo e pela crescente demanda, ingressando no campo da comercialização do ensino superior ou investindo na abertura de novas escolas.

Tal expansão se deu de forma quantitativa e seguindo critérios de mercado, notando-se interesse na criação de cursos de baixo investimento inicial e baixo custo operacional, em regiões de maior progresso sócio-econômico. O ensino superior brasileiro, especialmente o da graduação, vive uma fase de crescimento e diversificação (HAWERROTH, 1999).

Conforme dados do INEP (BRASIL, 2010), em 2008 no estado de Santa Catarina, havia 7 instituições do ensino superior público enquanto 86 instituições do ensino privado. Com estes dados, percebe-se uma grande diferença no investimento de instituições de ensino superior privado comparado com o público.

Para Hawerth (1999, p.147), alguns fatores que preponderantemente influenciam ou influenciaram a expansão do ensino superior catarinense foram:

a) atendimento das necessidades sociais da região; b) interesse sócio-cultural de manutenção do indivíduo na região; c) renda média; d) demanda reprimida; e) densidade demográfica; f) tendências ou peculiaridades históricas, econômicas, sociais e culturais da região; g) necessidade de ocupação dos mercados consumidores de educação superior na área de abrangência das instituições; h) sobrevivência econômico-financeira da instituição; i) investimento ou custo operacional do curso pretendido; j) necessidades do mercado de trabalho; k) surgimento de novas tecnologias.

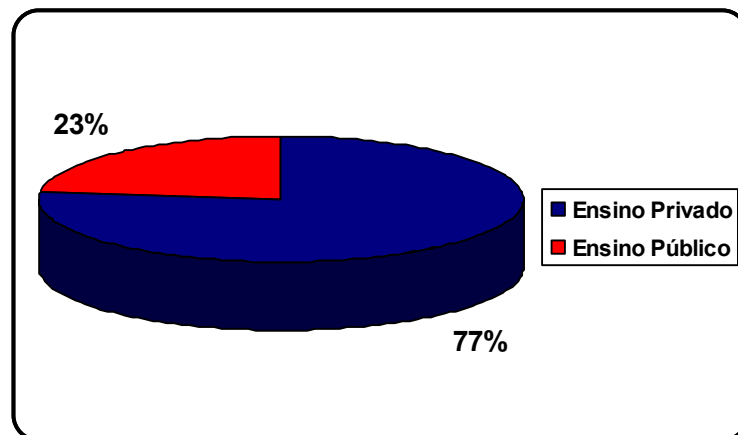


Gráfico 1 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – caracterização.

O termo gênero é utilizado para identificar o sexo, masculino (homens) e feminino (mulheres). Procurou-se levantar o perfil dos bibliotecários e verificou-se que dos 13 profissionais da informação participantes desta pesquisa, 12 (92%) bibliotecários são do sexo feminino; 1 (8%) bibliotecário é do sexo masculino, conforme mostra o Gráfico 2.

Giacometti e Velloso (1987, p.15) afirmam que “grande parte dos profissionais bibliotecários são do sexo feminino”, explicando que “a profissão começou a atrair as mulheres por volta de 1887 e em poucos anos estas passaram de minoria para maioria absoluta.” A mesma percepção, segundo as autoras, é verificada quando se observa a participação em seminários, congressos, encontros e demais eventos de bibliotecários, e ao analisar a literatura especializada encontra-se a Biblioteconomia qualificada como uma profissão predominantemente feminina (GIACOMETTI; VELLOSO,1987).

Mesmo com afirmações de que mulheres predominam na área da Ciência da Informação, Litton (1975b) ao escrever sobre esse aspecto da profissão, expressa que a Biblioteconomia é tradicionalmente um serviço que as mulheres realizam com perfeição. Porém, um número cada vez maior de homens está escolhendo a Biblioteconomia para sua formação profissional e, alguns, ocupam altas posições nesse âmbito.

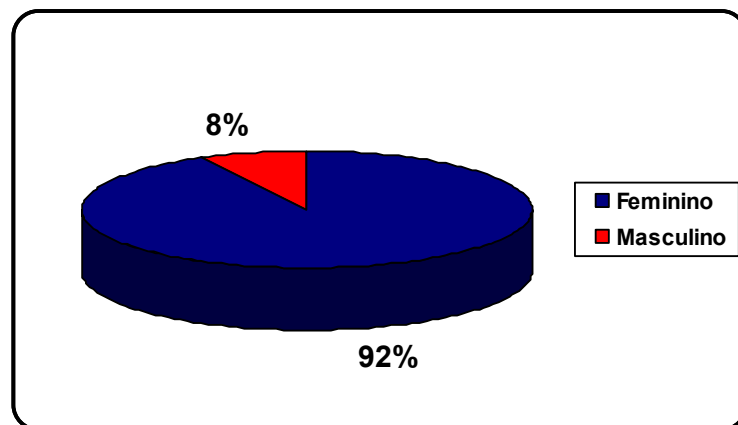


Gráfico 2 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – gênero.

Dos profissionais da informação que responderam o questionário, 7 (54%) bibliotecários afirmaram possuir especialização em gestão de bibliotecas, especialização em sistemas automatizado de informação ou gestão da informação;



5 (38%) bibliotecários concluíram somente a graduação; 1 (8%) bibliotecário tem titulação de mestre em Ciência da Informação, vide Gráfico 3.

Com os avanços tecnológicos ocorridos nas últimas décadas é fundamental a formação de profissionais capazes de “exercer funções e atividades que propiciem a inovação”, e que levem “a agilidade na tomada de decisões e, nos proponham pensar, refletir e duvidar num processo dialético.” (SILVA; REIS, 2008, p.2).

Para Cunha *et al.* (2004, p.3), o profissional da informação tem cada vez mais diversificado e acrescido novas atividades ao seu trabalho, o que demanda “maior envolvimento intelectual.” Os profissionais agora são desafiados a colocar uma nova dimensão ao problema informacional.

Em função desse novo contexto, o bibliotecário deve buscar atualização constante para responder às demandas de seus usuários. Este profissional necessita, antes de qualquer coisa, compreender a realidade em que está inserido e o ambiente no qual exerce as suas atividades, criando mecanismos eficazes de atuação na sociedade e tendo a possibilidade de prever necessidades informacionais futuras (VALENTIM, 2000).

A biblioteca universitária é mantedora do conhecimento em diversificados formatos: gráficos, som, digital, virtual etc., assim o bibliotecário deve estar apto e cada vez mais qualificado para atender e garantir, dessa forma, a possibilidade de prestação de serviços de informação adequados (leia-se tal como é esperado pelos usuários).

É com a educação continuada, através dos cursos de pós-graduação, que o profissional bibliotecário, formado em nível básico, bacharelado, poderá, além de conseguir novos conhecimentos e habilidades, as ferramentas que permitem enfrentar as mudanças que vêm ocorrendo (POBLACIÓN *et al.*, 2000 , p.2)

Figueiredo (1996) parece concordar com esse ponto de vista ao mencionar a necessidade de treinamento contínuo por parte dos profissionais, na medida em que as novas tecnologias passaram a fazer parte dos processos nas organizações.

Na sociedade contemporânea, novas perspectivas são postas para os bibliotecários tendo em vista que a Biblioteconomia é considerada uma profissão interdisciplinar, sujeita as constantes mudanças e transformações. O profissional bibliotecário tem que aprimorar seu conhecimento por meio de estudos, cursos de reciclagens, especializações em outras áreas para acompanhar o ritmo de exigência

dos usuários, que estão cada vez mais perspicazes (MIGUEL; AMARAL, 2007). Miranda (1978, p.9) ressalta que os usuários “vem demandando maior sofisticação e exigindo maior pertinência no atendimento dos serviços de informação e documentação.”

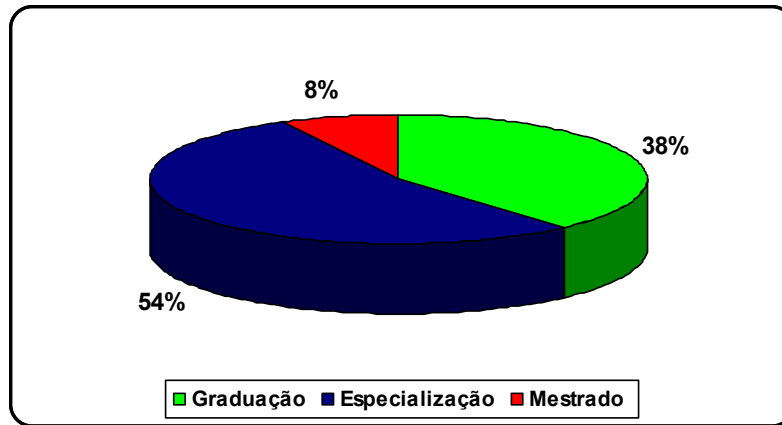


Gráfico 3 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – titulação.

#### 4.2 Educação de usuários nas bibliotecas universitárias de Florianópolis

A prática de educação de usuários está conectada à promoção do acesso à informação, tendo como objetivo promover a interação do usuário com a biblioteca e os recursos informacionais. Beluzzo (1989, p.75) descreve educação de usuários como uma área de estudo e decisões a qual “envolve a participação de administradores, profissionais da informação, educadores e usuários, bem como questões relativas à competência didática, devendo estar vinculada à política institucional como um todo”.

A educação de usuários é uma das funções de destaque na biblioteca universitária contemporânea, com propósito de obter um conjunto de ações planejadas e desenvolvidas de acordo com as características e necessidades de seus consulentes (BELUZZO, 1989).

Das treze bibliotecas participantes da pesquisa, 11 BUs (84%) declararam que possuem programas ou atividades de educação de usuários; 1 BU (8%) não possui, mas deseja ter. De acordo com o bibliotecário desta biblioteca, o que impede a oferta desse tipo de serviço atualmente é o fato de ele ter assumido a responsabilidade da biblioteca há pouco tempo. Para esse profissional, antes de iniciar algum programa de educação de usuário, seria desejável organizar toda a

parte estrutural da biblioteca (catalogação, classificação, levantamento do acervo, layout da biblioteca, etc.). Os dados levantados na pesquisa revelam que 1 BU não possui e não tem intenção de implantar um serviço nesse sentido, correspondendo a 8% das respostas, ver Gráfico 4.

As bibliotecas que possuem esse tipo de atividade mostram que os bibliotecários estão atentos e desejam conhecer seu público usuário e identificar suas necessidades e dificuldades. Com a implementação de programas ou atividades de educação de usuários os acadêmicos em tese vão estar aptos para recuperar qualquer informação que supra suas pesquisas, consultas, entre outros (MENDES; PEREIRA, 2008).

Pasquarelli (1996) reforça a ideia da importância da existência de programas ou atividades para educação de usuários promovida pela biblioteca universitária, sendo que na sua opinião devem ser estendidas igualmente a todos, “uma vez que ela existe principalmente para servir ao usuário independente de sua condição de docente ou aluno”. (PASQUARELLI, 1996).

É importante ressaltar que de acordo com a pesquisa realizada no atual estudo, as BUs do município de Florianópolis estão atentas aos seus usuários. Quase a totalidade (84%) das bibliotecas participantes da pesquisa possui programa e atividades para educação dos mesmos.

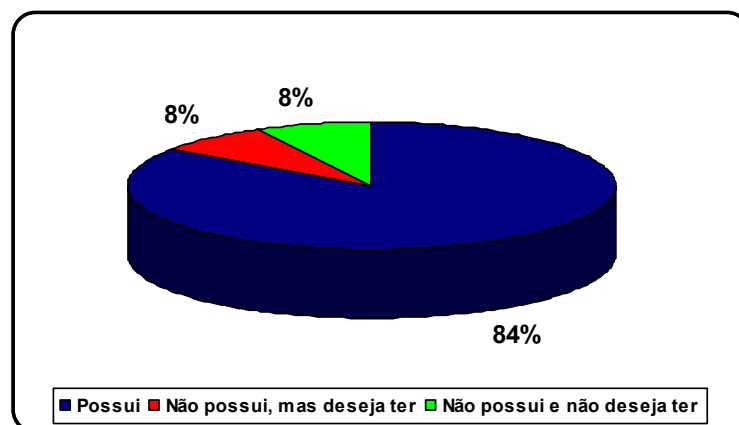


Gráfico 4 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – existência de programas ou atividades de educação de usuários.

Quanto aos programas e atividades nas bibliotecas que compõem o universo da pesquisa, detectou-se que 11 BUs (100%) contam com visita orientada na biblioteca; 10 BUs (91%) orientam a elaboração de referências e também a

preparação de trabalhos acadêmicos; 3 BUs (27%) assinalaram como resposta a alternativa outros (programas ou atividades que não constavam no questionário). As respectivas atividades são orientações gerais na sala de aula no início dos semestres e capacitação no sistema Pergamum e Portal BU.

A orientação para elaboração de citações em documentos faz parte do quadro existente de programas ou atividades de educação de usuário em 8 BUs (73%) das bibliotecas estudadas. O grande desafio encontrado é a ampliação na oferta de treinamento ao uso de fonte de informação. Somente 5 (45%) bibliotecas que oferecem algum programa que dispõem desse tipo de atividade, como evidencia o Gráfico 5.

Vale ressaltar que nesta questão o bibliotecário poderia escolher mais de uma alternativa como resposta, porque nada impede que a biblioteca sob sua responsabilidade ofereça variados programas ou atividades de educação de usuário.

Grande parte de alunos (graduação e pós-graduação) desconhece as funções e serviços de uma biblioteca universitária. Muitos desses alunos têm total desconhecimento de documentos como teses, índices, revistas, relatórios de pesquisas, diretórios, entre outros (CAMPOS; MAGALHÃES, 1982). Em decorrência, esses usuários não tenham informações suficientes relacionadas às diversas fontes de pesquisas que podem ser aproveitadas para seus trabalhos, pesquisas e demais trabalhos acadêmicos.

A visita orientada tem como objetivo apresentar o acervo, a organização e o funcionamento da biblioteca da instituição a que pertence, além de mostrar todos os serviços disponíveis para os usuários. Segundo Cunha (1986, p.185), a visita orientada “é a técnica mais comum e aplicada aos estudantes de graduação”, apesar de ser um método criticado pelo fato dos estudantes ao final da visita estarem mais familiarizados com os corredores da biblioteca universitária do que os serviços que ela tende a oferecer. Por essa razão “parece que o melhor tempo para apresentar a biblioteca ao calouro é quando eles têm um verdadeiro problema de informação (um trabalho final, por exemplo).” (CUNHA, 1986, p.185).

Os acadêmicos sentem a necessidade de fazer trabalhos bem elaborados, e este é um dos motivos pelo qual dão importância ao bibliotecário. Esse profissional da informação, para maioria dos alunos, é o guia que pode solucionar grande parte de suas dúvidas. O bibliotecário é peça fundamental para orientá-los em trabalhos acadêmicos e na elaboração de referências.

Os bibliotecários respondentes desta pesquisa, estando cientes que sua profissão é de extrema importância para esses usuários, tem nitidamente como principais programas e atividades de educação de usuários a orientação para preparação de trabalhos acadêmicos e orientação para elaboração de referências.

Outra questão a ser mencionada é a importância das citações no discurso científico. Souto (2004) explica a importância que os pesquisadores têm ao citar alguma publicação, não esquecendo de identificar a fonte e detalhes suficientes para que outros pesquisadores possam localizá-las. Sabe-se que pesquisadores ao apresentar seus argumentos para referendar seu ponto de vista, devem estar embasados cientificamente. De fato a leitura científica e o domínio no uso de citações devem fazer parte do cotidiano dos usuários das bibliotecas universitárias.

O fato de estar na era tecnológica não é uma garantia para que os usuários tenham o domínio no uso de computadores. Muitas vezes os usuários nem possuem ou tem acesso ao computador. Esta questão suscita uma “reflexão dos profissionais de informação, quanto à educação dos usuários na era de informatização.” (OLIVEIRA, 2000, p.16). Diversificados são os conteúdos que estão à disposição em bases de dados, e para a utilização é fundamental que estes usuários tenham o conhecimento e o domínio para realizar seus trabalhos acadêmicos.

A produção e a disseminação massiva da informação tornam cada vez mais exigente o uso das tecnologias de informação e comunicação no universo acadêmico e, com certeza, esse fator também transforma os usuários em usuários mais exigentes. Por isso, as bibliotecas buscam centrar suas atividades nas necessidades informacionais de seus usuários (RONCHESEL; PACHECO, 2008).

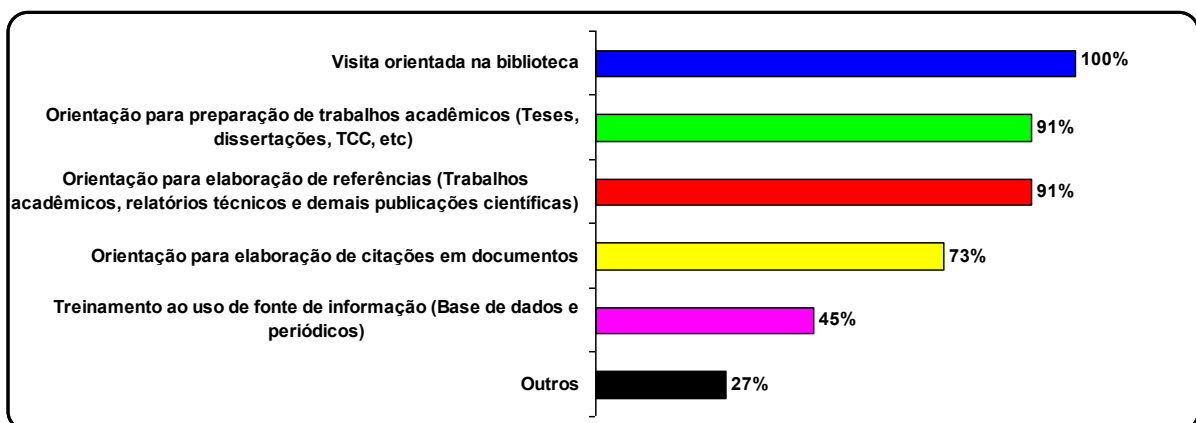


Gráfico 5 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – programas ou atividades de educação de usuários.

Por iniciativa das bibliotecas, a frequência dos programas e atividades de educação de usuário oferecidos estão distribuídos com maior incidência na escala de 1 a 3 vezes por mês, correspondendo a 4 BUs (37%); 3 BUs (27%) oferecem de 4 a 6 vezes por mês programas e atividades de educação aos usuários. Pelo fato de o maior índice estar alocado nas escalas de distribuição mais baixas, não seria equivocado concluir que as bibliotecas universitárias exploram pouco as atividades de educação de usuário ao longo do mês. Informação corroborada pela estimativa de que tão somente 3 BUs (27%) proporcionam atividades de educação de usuários acima de 9 vezes por mês; 1 BU (9%) desenvolve tais atividades de 7 a 9 vezes por mês, como apresenta o Gráfico 6.

Oliveira, Cunha e Marmet (1986) observam que o treinamento de usuários é a primeira e principal atividade de interação entre a biblioteca e seus usuários. Com o incentivo para a participação de programas e atividades nas bibliotecas, os usuários certamente irão passar a utilizar e conhecer seus serviços, conseqüentemente frequentando-a com maior periodicidade e com maior aproveitamento dos recursos acessíveis ou disponíveis na biblioteca.

As bibliotecas universitárias de Florianópolis, por iniciativa própria, possuem um índice não muito elevado de frequência de realização de programas e atividades de educação de usuários. Como consequência, a interação do usuário com o profissional da informação pode ficar prejudicada e com prejuízos para ambas as partes.

Além da frequência relacionada à utilização desses programas e atividades de educação de usuários, os autores Fjallbrant e Stevenson (1978 *apud* PÍCCOLO, 2006, p.32) sintetizam com muita propriedade alguns fatores a serem considerados no processo de educação de usuário: motivação, atividade, compreensão e realimentação. Para os autores:

os fatores podem ser considerados em relação com o programa de educação do usuário de uma biblioteca: motivação: a instrução deve ser fornecida no ponto de alta motivação, como por exemplo, quando um estudante precisa de uma informação ligada a um projeto particular; atividade: trabalhar ativamente em um problema – aprender fazendo – provavelmente mais efetivo que simplesmente ser informado sobre como agir em determinada situação; compreensão: a educação do usuário será mais eficaz se o estudante entende o que está fazendo e porque está fazendo – ou seja, se novos fatos podem ser relacionados com o conhecimentos pré-existentes; realimentação: informação sobre o progresso alcançado deve ser fornecido ao estudante, como forma de realimentação (FJALLBRANT; STEVENSON, 1978, p.33 *apud* PÍCCOLO, 2006, p.32 ).

Uma hipótese a ser levantada em relação à frequência de iniciativa mensal de utilização dos programas e atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitária de Florianópolis pode ser baseada no fato de os usuários procurarem mais a biblioteca do que a biblioteca em relação a eles. Este fato talvez possa ser explicado por meio das informações que podem ser extraídas do Gráfico 8, que mostra que um dos recursos mais utilizados para educação de usuários é o horário agendado, no qual o usuário solicita a biblioteca para ser atendido em particular, e pelo Gráfico 5, cujos dados levam a entender que a orientação para trabalhos acadêmicos e referências estão entre as três atividades e programas para educação de usuários mais oferecidos pelas bibliotecas universitárias do universo desta pesquisa, e estes programas não necessariamente necessitam da iniciativa da BU.

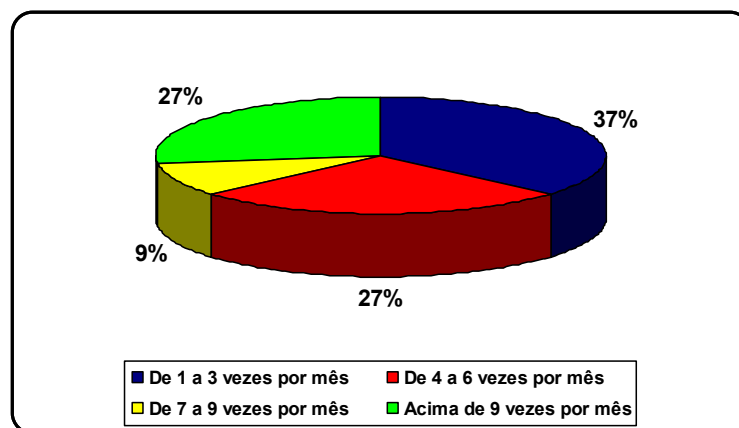


Gráfico 6 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – frequência mensal de utilização dos programas e atividades.

Mais da metade das bibliotecas universitárias indagadas, 7 BUs (58%) tem programas ou atividades para educação de usuários com duração aproximada de 15 a 45 minutos; 2 BUs (17%) declararam que dedicam de 45 minutos a 1 hora; outras 2 BUs (17%) utilizam de 1 a 2 horas em cada programa de educação de usuário; e somente 1 BU (8%) do total, dedica mais de duas horas no desenvolvimento destas atividades, de acordo com Gráfico 7.

De acordo com a observação de alguns bibliotecários participantes da pesquisa, é importante ressaltar que não existe uma regra fixa de quanto tempo devem durar os programas ou atividades, pois alguns desses dependerão do serviço oferecido ou da necessidade de cada usuário. Por exemplo: uma visita orientada

pode levar 30 minutos, porém o treinamento ao uso de fonte de informação pode exigir mais tempo.

Na literatura analisada, nesta pesquisa, não foi encontrada nenhuma regra unânime de quanto deve ser o tempo empregado para desenvolver os programas e atividades de educação de usuários. Porém, Moser e Accetta (2002) separam estes programas de educação de usuários através de módulos, alguns com um tempo de duração de 2 horas podendo chegar a 4 horas/aula, dependendo do módulo. Escobar, Castro e Cortellezzi (2005) completam que um treinamento de usuário pode ter uma duração de até 40 minutos, incluindo a visita orientada.

A duração de programas e atividades para educação de usuários é apenas um detalhe, pois cada usuário necessita de um tempo e uma assistência diferenciada em relação ao outro.

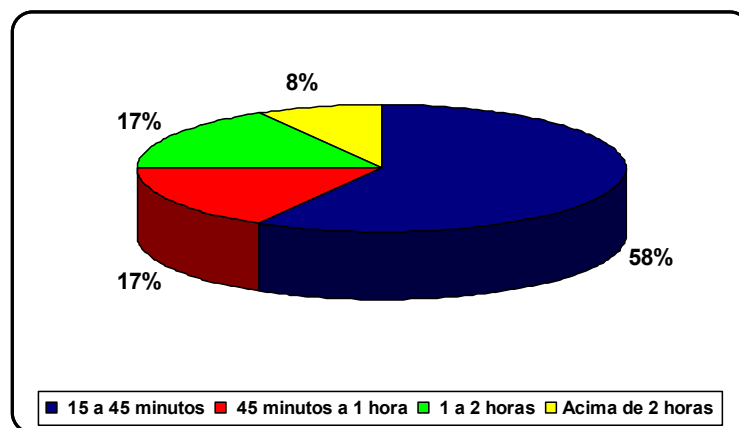


Gráfico 7 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – estimativa de tempo aproximado dos programas ou atividades desenvolvidas para educação de usuários.

Dos principais recursos para a educação de usuários em bibliotecas universitárias, o tutorial disponível no *site* da biblioteca e o horário agendado são os recursos para educação de usuários mais empregados. Nesta pesquisa, 6 BUs (46%) participantes informaram que sempre utilizam esses recursos. Entretanto, o tutorial não é disponibilizado em 5 BUs (38%), conforme respostas obtidas na pesquisa. As palestras e seminários e o uso de apresentações com data-show (*slides*) também obtiveram o mesmo percentual de não utilização, ou seja, não utilizados em 5 BUs (38%) desta pesquisa.

Quando somadas algumas variáveis - usa sempre e uso médio - o horário agendado destaca-se como a principal forma utilizada para educação de usuário,



uma vez que recebeu indicação de 9 BUs (69%) como respostas considerando o somatório das variáveis em questão.

Após somar as variáveis - usa raramente e não usa - chega-se a conclusão que as formas menos utilizadas na educação de usuários são as palestras e os seminários, 7 BUs (53%) indicaram essas respostas considerando o somatório das duas variáveis (ver Gráfico 8).

Recursos, estratégias, formas e meios utilizados para educação de usuários fazem parte das escolhas a respeito do caminho a ser seguido para alcançar os objetivos de aprendizado almejado. Pode-se dizer que esses recursos fazem parte das modalidades de ensino desenvolvidas pelos bibliotecários, nas quais as atividades são organizadas com objetivo de repassar um conteúdo específico para o usuário. Lembrando que cada recurso deve ser adequado para cada ocasião. Há diferenças entre os usuários da biblioteca universitária, e por isso, nem todos tem um aprendizado igual em relação às técnicas e às estratégias utilizadas. Por isso, permanece a necessidade de se utilizar diferentes recursos de ensino para a educação de usuários (PASQUARELLI, 1996), não esquecendo que todo método ou técnica de ensino tem seus pontos fortes e fracos (CUNHA, 1986).

Torna-se necessário estudar novas técnicas e recursos, ou seja, ferramentas que transmitam e aumentem a velocidade e eficácia do ensino para os usuários (CUNHA, 1986). Ainda sob a ponto de vista de Cunha (1986, p.182):

a principal meta de todo programa de educação de 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. Para ser um bom professor em um programa de educação do usuário, o bibliotecário tem que ter no mínimo, duas qualidades básicas: o conhecimento e experiência com diversos serviços de bibliotecas e fontes de informação; e a habilidade de comunicar.

O horário agendado é qualificado pela forma individual que o usuário é atendido. Assim, este recurso atende cada usuário, ajudando-o com suas pesquisas e colaborando para esclarecer suas dúvidas de acesso a bases de dados, acervo, normatização de trabalhos acadêmicos, entre outros (MOSER; ACETTA, 2002). Por se tratar de um ensino individualizado tem a vantagem de permitir que o usuário obtenha progresso dentro de suas possibilidades (PASQUARELLI, 1996).

Novas formas de educação do usuário têm sido introduzidas. O tutorial que é operado *on-line* pela internet, representa um novo paradigma de recurso utilizado para educação de usuários, e desperta a atenção dos bibliotecários por ser um recurso pelo qual os usuários têm uma significativa preferência (PÍCCOLO, 2006). Além disso, exercem um papel importante na educação de usuários, pois se tornam um recurso de treinamento e conhecimento prévio e diminuem a demanda do serviço ao bibliotecário tanto convencional como virtual.

Integrado a um serviço virtual, um tutorial para educação de usuário ficará potencializado, pois o usuário do tutorial sentirá segurança de poder recorrer a alguém, se o tutorial não puder atender plenamente suas necessidades. Por outro lado, será uma grande ajuda para poupar tempo, pois eliminará previamente muitas dúvidas dos usuários (PÍCCOLO, 2006, p.27).

Mesmo utilizando tutoriais disponíveis na internet, o bibliotecário deve estar sempre munido de material impresso e outras ferramentas para auxiliar na educação de usuários.

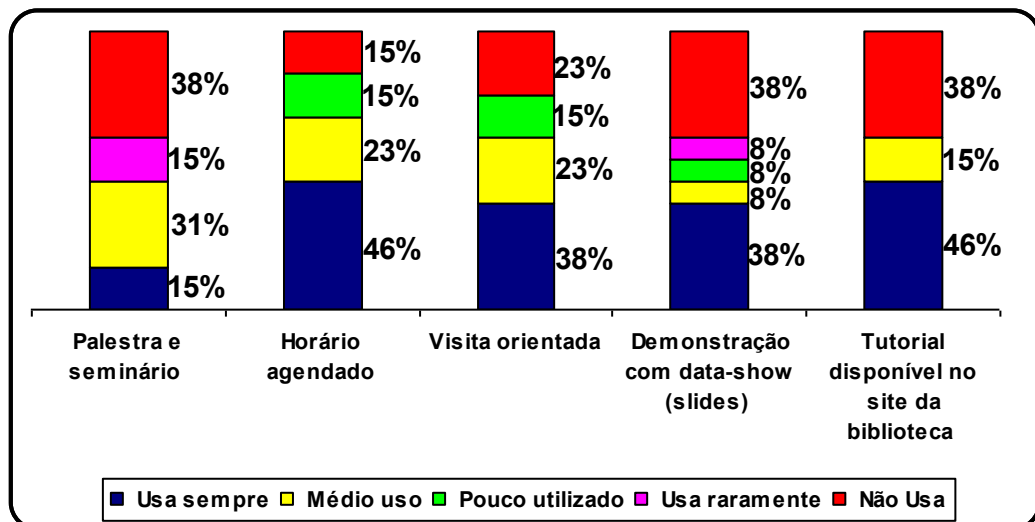


Gráfico 8 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – distribuição quantitativa dos principais recursos utilizados para educação de usuários.

Em relação à principal dificuldade para aplicação das atividades de educação de usuários nas bibliotecas, 5 BUs (45%) indicaram que dispõem de todo aparato necessário para o desenvolvimento de programas de educação; 5 BUs (45%) apresentaram outras alternativas como resposta, que incluíram: falta de pessoal, pouca divulgação das atividades e indisponibilidade de tempo do profissional bibliotecário; 1 BU (10%) alegou que necessita de mais espaço físico para ter

possibilidade de implantação dessa atividade; como pode ser verificado no Gráfico 9.

As estatísticas, de acordo com Miranda (1978, p.7), demonstram que “apesar do progresso nos últimos anos, é ainda diminuto o número de bibliotecários em relação com o universo de usuários.” Os processos técnicos (catalogação, classificação, etc.) e as tarefas administrativas que uma biblioteca possui, consomem quase todo o tempo e a força de trabalho dos funcionários graduados em Biblioteconomia, serviços esses essenciais para a organização e funcionamento de uma biblioteca. A escassez de bibliotecários faz com que serviços que exigem mais atenção aos seus usuários algumas vezes fiquem em segundo plano.

Oliveira (2000), de acordo com Cunha (1986), tem essa opinião ao mencionar que um dos fatores que também inibem o uso de uma biblioteca é a ausência de inter-relação bibliotecário/professor/aluno e a falta de divulgação da biblioteca e dos serviços que ela pode oferecer aos seus usuários. Em uma pesquisa realizada por Píccolo (2006), foi levantada a percepção dos bibliotecários sobre a questão de necessidades de uma biblioteca e de seus usuários e foi detectada que está relacionada com a falta de contato com os professores e com a falta de verba para financiar programas de instrução de usuários.

Outros problemas que, segundo Oliveira (2000), podem ser indicados são: acervo desatualizado, inexistência de acervo, falta de estímulo à leitura e ao uso da biblioteca, exigência de silêncio, falta de livrarias e outros. Cunha (1986) acrescenta que a falta de profissionais da informação na área de educação de usuários em bibliotecas universitárias é uma questão que deve receber atenção maior em um futuro próximo. Ainda sob análise de sua linha de raciocínio, “isso é consequência natural de mudanças verificadas na profissão nos últimos vinte anos, passando de uma orientação voltada ao processamento técnico para uma abordagem orientada para o usuário.” (CUNHA, 1986, p.187).

Dentro dessa prerrogativa é necessário examinar as enormes possibilidades de futuro e entender que o desafio mais crítico é remover os obstáculos que impedem a biblioteca universitária de responder as necessidades de uma clientela em mudanças, transformando os processos e estruturas administrativas que se tornaram obsoletos e questionando as premissas existentes (SILVA; REIS, 2008, p.10).

Esses são pontos negativos que precisam ser superados, pois fazem com que usuários desconheçam os serviços e não usem a biblioteca. A falta de usuários

na biblioteca é uma ocorrência grave, pois eles representam a razão de sua existência, como consequência o bibliotecário fica algumas vezes de mãos atadas não podendo requerer melhorias para sua BU.

Sabendo-se que as bibliotecas universitárias têm suas deficiências o bibliotecário deve comprometer-se a atender bem os usuários com os recursos que a BU dispõem, mas sem conceber que isto seja suficiente para suprir as necessidades informais cada vez mais exigentes e diversificadas (TARAPANOFF, 1989).

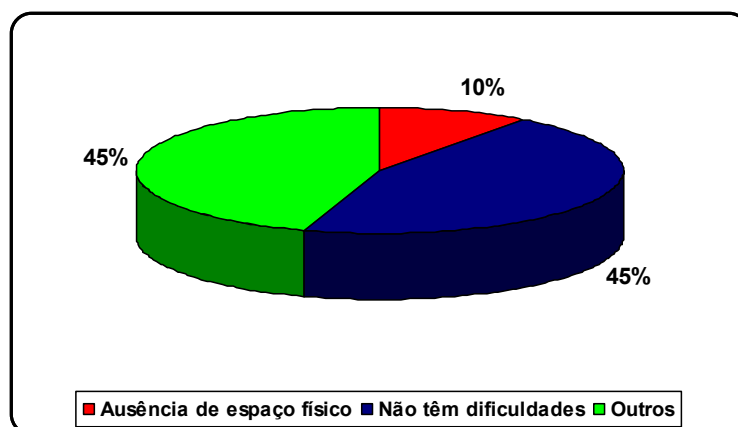


Gráfico 9 – Bibliotecas universitárias de Florianópolis, 2010 – principal dificuldade para aplicação das atividades de educação de usuários.

De acordo com profissionais da informação das BUs participantes do estudo, os benefícios que foram obtidos após a inclusão de programas ou atividades para educação de usuário são: divulgação dos serviços prestados pela biblioteca; reconhecimento e valorização das atividades da biblioteca e do bibliotecário, autonomia do usuário em suas pesquisas; rapidez e qualidade na recuperação da informação ao realizar uma pesquisa documental, sejam eles impressos ou eletrônicos; elaboração de documentos (publicações científicas, relatórios técnicos, etc.); entendimento de normas de documentação para uso em trabalhos acadêmicos (dissertações, teses, TCC, etc.); ampliação do uso de fontes de informação especializada e aumento de frequência de usuários na biblioteca.

Escobar, Castro e Cortellezzi (2005) afirmam que por meio dos treinamentos proporcionados pela educação dos usuários, esses se tornam mais independentes, autônomos e responsáveis no manejo dos recursos informacionais tanto para sua vida acadêmica quanto profissional. Morigi e Pavan (2004, p.125), complementam que na visão dos bibliotecários o “emprego da tecnologia e informação nas

bibliotecas universitárias, torna os usuários mais autônomos” em relação à busca de informações em suas fontes de pesquisa.

Entretanto, a autonomia dos usuários não implica a substituição do profissional bibliotecário pelo universo virtual. A introdução das tecnologias de informação e comunicação trouxe novas formas de sociabilidade entre o bibliotecário e o usuário, elas são percebidas pelos bibliotecários “como elementos facilitadores na execução das tarefas exigidas pela rotina do seu trabalho, além de auxiliar os usuários no processo de busca das informações e do conhecimento.” (MORIGI; SOUTO, 2005, p.203).

Na atualidade, com as mudanças causadas pela inserção das tecnologias nas BUs, o bibliotecário é retratado e reconhecido como um profissional ativo e que deve estar em processo de constante atualização profissional. Deixou de ser visto como um profissional centrado apenas no material impresso e no espaço físico da biblioteca. Hoje sua ação é relacionada independente das fontes e suportes informacionais que a biblioteca dispõe, e com a prestação de serviço aos usuários de sua unidade de informação (MORIGI; SOUTO, 2005).

Com ajuda do profissional bibliotecário e através dos programas e atividades para educação de usuários, o consulente desenvolve ampliação no uso das fontes informacionais, melhora significativamente a qualidade das suas buscas e obtém agilidade no acesso à informação (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008).

Os usuários mesmo estando capacitados ainda se sentem mais seguros quando a busca é realizada pelo bibliotecário. Isto pode ser justificado, uma vez que os sistemas de informação aprimoram constantemente seus recursos e interfaces de busca, e os usuários têm dificuldades para conseguir manter a atualização necessária às suas necessidades de informação, principalmente de forma rápida e eficiente. Este fato mostra a importância do papel do bibliotecário no ambiente físico e virtual da biblioteca, para que o usuário possa ter sempre uma orientação, informal ou formal, com o objetivo de atender suas indagações (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008).

Verificou-se que os bibliotecários das BUs integrantes da pesquisa foram responsáveis por introduzir algumas inovações no programa de educação de usuário na biblioteca. São respectivamente: padronização dos trabalhos acadêmicos; divulgação das normas ABNT; uso das fontes de informação disponíveis para usuários (principalmente digitais e eletrônicas); instalação de laboratório ou oficinas

(sala de aula) para capacitação dos usuários; contato direto com corpo docente, docente e funcionários da universidade; semana do livro e da biblioteca (importante por ser um momento de repasse de atividades e de se apresentar o sistema e as informações gerais da biblioteca em sala de aula); incentivo para frequentar a biblioteca com mais assiduidade.

Com a constante procura pela biblioteca, e pelos recursos que ela tem a oferecer o profissional da informação deve estar atento a buscar inovações para que seus consulentes possam estar cada vez mais integrados com a Biblioteca universitária. Sendo assim, a prática de educação aos usuários é reconhecida pelos bibliotecários através da percepção que esses profissionais têm sobre os benefícios trazidos para seus usuários, fazendo com que estes profissionais fiquem motivados “a buscar contínua atualização para aprimorar cada vez mais este importante serviço.” (MOSER; ACCETTA, 2002, p.10).

Com o reconhecimento da intensificação das necessidades informacionais dos usuários, o bibliotecário muitas vezes consegue convencer a instituição que pertence sobre a necessidade de aumentar os recursos para introduzir melhorias na biblioteca. Com isso, estes recursos são transformados em benefícios para o usuário, como por exemplo: sala para laboratórios, oficinas para capacitação, novas assinaturas de periódicos eletrônicos, acervo, computadores, entre outros.

De acordo com Morigi e Pavan (2004, p.125),

à medida que os bibliotecários passam a empregar as tecnologias de informação e comunicação, de forma ampliada, tais ferramentas passam a se constituir elementos de sua prática profissional. A amplitude do seu uso passa a interferir na relação com os usuários da informação, bem como as formas de interpretar suas práticas, levando o profissional a construir novos modos de subjetivação de sua profissão e suas práticas.

Portanto, o profissional bibliotecário tem a visão que a biblioteca é “um centro dinâmico de informação centrado no usuário, onde o profissional deve manter-se constantemente atualizado, a fim de proporcionar a seus usuários serviços de qualidade e um acesso democrático da informação.” (MORIGI; SOUTO, 2005, p.203).

## 5 CONCLUSÃO

A pesquisa foi realizada com 13 bibliotecários responsáveis pelo programa de educação de usuários das bibliotecas universitárias do município de Florianópolis. Para obtenção dos dados, análise e a conclusão deste estudo foi essencial a colaboração de todos os participantes do universo desta pesquisa, já que houve uma totalidade das respostas (100%) em relação ao questionário aplicado, obtendo assim uma análise completa das BUs de Florianópolis sobre o tema proposto.

Evidenciou-se na análise da literatura para confrontação dos dados obtidos, que há uma preocupação por parte dos autores desde a década de 70 com a temática da educação de usuários. Essa iniciativa tornou os usuários das bibliotecas mais autônomos e preparados para realizar buscas informacionais em qualquer formato documental (digital ou impresso) e para o uso desses recursos informacionais.

A existência de programas e atividades de educação de usuário nas bibliotecas universitárias é um bom indicador para se avaliar se essas instituições e seus profissionais estão preocupados em preparar seus usuários para compreender a importância e a aplicabilidade da informação na sua vida acadêmica e profissional. Tais programas também beneficiam a sociedade em geral, pois propiciará a formação de indivíduos mais preparados intelectualmente, críticos, responsáveis e conhecedores de seus direitos e deveres.

Mesmo com os artefatos tecnológicos e os usuários mais independentes, o bibliotecário ainda é requisitado para ajudar na maioria das dúvidas dos frequentadores de suas bibliotecas. A biblioteca e o profissional da informação são reconhecidos e vistos sob outros olhares pelos usuários, já que estes profissionais são capacitados para mostrar o caminho mais seguro para chegar à informação certificada e, portanto, mais confiável.

O objetivo geral da pesquisa foi alcançado, uma vez que foi possível analisar os programas e atividades de educação de usuários adotados nas bibliotecas universitárias de Florianópolis, bem como levantar as dificuldades, benefícios e destacar as inovações com a implantação de educação de usuário.

Nota-se pelos resultados apresentados que há uma preocupação dos profissionais da informação relacionados aos usuários, já que quase na totalidade das BUs existem programas ou atividades para educação dos mesmos. Tal fato

revela a importância que tem esses programas de educação do usuário para que o mesmo possa ser independente e autônomo em suas pesquisas.

Outro ponto a ser tocado é o interesse que os bibliotecários das BUs de Florianópolis tem a respeito de sua própria capacitação continuada. Nesta pesquisa, constatou-se que mais da metade desses profissionais tem em mente que é essencial para sua qualificação estar sempre atento às inovações que sua profissão exige.

Constatou-se, ainda, que nas bibliotecas universitárias do universo pesquisado existem alguns problemas para o desenvolvimento das atividades de educação de usuários, tais adversidades foram citadas pelos bibliotecários como: falta de pessoal, ausência de parceria dos professores com a BU, pouca divulgação das atividades e indisponibilidade de tempo do profissional bibliotecário. Dificuldades estas que fazem que o profissional bibliotecário não tenha respaldo necessário para atender seu usuário.

Por último, cabe ressaltar que, por meio da pesquisa desenvolvida, foi possível aprofundar o conhecimento de educação de usuário nas bibliotecas universitárias da região de Florianópolis.

Sugere-se que seja realizada uma pesquisa com os usuários das Bibliotecas Universitárias de Florianópolis, para que possa ser analisado e avaliado os programas e atividades de educação de usuários desenvolvidas nessas instituições. De posse dos resultados desse novo estudo com a visão e a perspectiva do usuário, as bibliotecas e os bibliotecários terão subsídios que lhe permitirão aprimorar os programas e as atividades de educação de usuários e, conseqüentemente, a prestação de serviços dessas unidades de informação.



## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de Conhecimentos e a origem das Bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 29-43.
- BARATIN, Marc; JACOB, Christian. **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2007.
- BAUTISTA, Antonio Carpallo. **La Formación de usuarios en las bibliotecas escolares**. In: ORIENTA: Instituto Mexicano de Orientación y Evaluación Educativa: Biblioteca. México: ORIENTA, 2004. Disponível em: < [http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion\\_usuarios.pdf](http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion_usuarios.pdf)>. Acesso em: 9 ago. 2010.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)- Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1989.
- BRASIL. Ministério da Educação. **[Site do ministério]**. Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.mec.gov.br/> >. Acesso em: 15 out. 2010.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **[Site do instituto]**. Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.inep.gov.br/> >. Acesso em: 10 out. 2010.
- CAMPOS, Carlita Maria; MAGALHÃES, Maria Helena Andrade. Treinamento de usuários da biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.10, n.2, p.123-128, jul./dez.1982. Disponível em: < <http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/326/309>>. Acesso em: 1 jun. 2010.
- CAMPOS, Flávia Danila Ramalho de; GOMES, Rubia Gravito Carvalho; PINTO, Marta Mara da Silva. **Diagnostico situacional dos processos de treinamento de usuários em Bibliotecas Públicas**. Lorena: Fatea, [200-?]. Disponível em: <[www.fatea.br/noticias/pesquisa.pdf](http://www.fatea.br/noticias/pesquisa.pdf) >. Acesso em: 10 jun. 2010.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitarias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CORTEZ, Maria Tereza. **Centro de documentação**: implantação com microcomputador. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 1987.

CUENCA, Ângela 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**, São Paulo, v. 4, n.1, p. 46-58, 2008.

CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade temporã**: o ensino superior à colônia à era Vargas. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Universitária e educação de usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária em 2010. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/269> >. Acesso em: 15 abr. 2010.

CUNHA, Mirian Vieira da *et al.* O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n.2, p. 182-195, jul./dez. 2004.

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, 12., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, 2000. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html> >. Acesso em: 1 jun. 2010.

ESCOBAR, Claudia Bidart; CASTRO, Néstor Gamarra; CORTELLEZZI, Paola Knuser. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 1 p. 145-157, jan./dez. 2005. Disponível em:< [revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/421/534](http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/421/534)>. Acesso em: 12 set. 2010.

FERREIRA, Flávia; BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. Acesso à internet na biblioteca universitária: o papel do bibliotecário de referência na mediação desse novo serviço. In: CIFORM: ENCONTRO NACIONAL DE CIENCIA DA INFORMACAO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: Editora da Universidade Federal da Bahia, 2005. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000489/01/ACESSO\\_%C3%80\\_INTERNET\\_NA\\_BIBLIOTECA\\_UNIVERSIT%C3%81RIA.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000489/01/ACESSO_%C3%80_INTERNET_NA_BIBLIOTECA_UNIVERSIT%C3%81RIA.pdf)>. Acesso em: 10 maio 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da ciência da informação**: em usuários, coleções, referência & informação. São Paulo: Polis; APB, 1999.

\_\_\_\_\_. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/33/1514>>. Acesso em: 17 abr. 2010.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **A Biblioteca pública**: administração, organização, serviços. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 1995.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2010.

GIACOMETTI, Maria Marta; VELLOSO, Maria de Fátima. Bibliotecária: uma profissão feminina. **Boletim ABDF**, Brasília, v.10, n1, p. 15-16, jan./mar.1987.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 4.ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: CINFORM: ENCONTRO NACIONAL DE CIENCIA DA INFORMACAO, 4., 2003, Bahia. **Anais eletrônicos...** Bahia: UFBA, 2003. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/artigos/TEXT011.HTM](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM)>. Acesso em: 1 jun. 2010.

GONZÁLEZ, Saray Córdoba. La formación de usuários con metodos participativos para estudantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.1, p.61-65, jan./abr. 1998.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michael. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. Brasília: IBICT, 1994.

HAWERROTH, Jolmar Luis. **A expansão do ensino superior nas universidades do sistema fundacional catarinense**. Florianópolis: Insular, 1999.

LABARRE, Albert. **História do livro**. São Paulo: Cultrix, 1981.

LARA, Marilda Lopes Ginez; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/spp/v17n3-4/a04v1734.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2010.

LITTON, Gaston. **O livro e sua história**. São Paulo: McGraw-Hill, 1975a.

\_\_\_\_\_. Qualificação do Bibliotecário. In: \_\_\_\_\_. **Arte e ciência da biblioteconomia**. São Paulo: McGraw-Hill, 1975b.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3.ed. il. rev. e atual. São Paulo: Ática, 2001.

MELLO, José Barboza. **Síntese histórica do livro**. 2. ed. corr. São Paulo: IBRASA, 1979.

MENDES, Suênia Oliveira; PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, n. 15., 2008, São Paulo. **Anais...**São Paulo: editora, 2008. p. 1-11.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa. A Biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir**, Rio de Janeiro, v. 6, p. 17-23, 2007. Disponível em: <[http://www2.uerj.br/a\\_biblioteca\\_artigo.pdf](http://www2.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf)>. Acesso em: 9 maio 2010.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

\_\_\_\_\_. **O que e biblioteca**. 4. ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MIRANDA, Antonio. Biblioteca Universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática. Brasília: CAPES/MEC, 1978. In: MIRANDA, Antonio. **Antonio Miranda Home**. 2004. Disponível em: <[http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia\\_informacao/BIBLIOTECA\\_UNIVERSITARIA\\_.pdf](http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf)>. Acesso: 12 abr. 2010.

\_\_\_\_\_. **Estruturas de informação e análise conjuntural**: ensaios. Brasília: Thesaurus, 1980.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <[revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/432/552](http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/432/552)>. Acesso em: 26 set. 2010.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p.117-125, jan./abr. 2004. Disponível <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/72/69>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

MOSER, Evanilde Maria; ACCETTA, Izildinha Ramos. Acesso à bases de dados online: rotina de treinamento para usuários da biblioteca centras da FURB. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPe, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/62.a.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2010

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Júlio de. A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO 19., 2000, Porto Alegre. **Proceedings...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. Homepage: Diálogo Científico: IBICT, 2000. Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>> Acesso em: 9 jun. 2010.

OLIVEIRA, Zita Catarina; CUNHA, Patrícia Lessa Flores da; MARMET, Lourdes. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/campo docente. **Revista Brasileira Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-146, jan./jun. 1986.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, c1997.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação.** Brasília: Thesaurus, 1996.

PÍCCOLO, Homero Luiz. **Tutorial dotado de inteligência para orientação de alunos novatos em uma biblioteca universitária: o caso da Biblioteca da Universidade de Brasília.** 2006. 184 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: < <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/5039/1/2006%20Homero%20Luiz%20Piccolo.pdf> >. Acesso em: 22 set. 2010.

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v. 29, n. 4, 1995. Disponível em: < <http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v29n4/10.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2010.

POBLACIÓN, Dinah Aguiar *et al.* A formação de pesquisadores na área da Ciência da Informação: docentes/doutores dos cursos de pós-graduação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre, IBICT, 2000. Disponível em:< <http://dici.ibict.br/archive/00000704/01/T043.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2010.

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**, v. 4, p. 33-43, 2008. Disponível em: < <http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewPDFInterstitial/105/145> >. Acesso em: 19 ago. 2010.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1979.

SANTOS, Maria Consuelo Pinheiro; GOMES, Maria Yêda F. S. de Figueiras; MELLO, Maryvonne Palma de. Perfil do profissional da informação e o Mercosul. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DEL MERCOSUL, 3., Santiago, 1998. **Anais eletrônicos...** Santiago, 1998. Disponível em: < <http://biblioteconomia.multiply.com/journal/item/4/4>> \ >. Acesso em: 21 out. 2010.

SILVA, Edson Sousa da; REIS, Marta Bela. O perfil do profissional da informação no contexto de mudanças da biblioteca universitária. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, n.15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2008. Disponível em: < [http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/docs/trabalhos/trabalhos\\_orais12112008.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/docs/trabalhos/trabalhos_orais12112008.pdf) >. Acesso em: 11 out. 2010.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro; CONCEIÇÃO, Márcia Regina da; BRAGA, Roberto Carlos. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1 p. 134-142, 2004. Disponível em: < <http://www.acbsc.org.br/revista/index.php/racb/barticle/viewFile/403/506>> Acesso em: 29 abr. 2010.

SILVEIRA, Amélia. **Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não uso da Biblioteca Universitária**. 1981. 166 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1981.

SILVEIRA, Amélia. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1992.

SOUTO, Leonardo Fernandes. O leitor e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios**: revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología, Campinas, SP, n. 17, p.1-9,2004. Disponível em: < <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=832351>>. Acesso em: 02 jun. 2010.

TARAPANOFF, Kira Maria Antonia. O profissional da informação em áreas de ciência e tecnologia no Brasil: características e tendências. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 2, p.103-119, jul./dez. 1989. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1358/984> >. Acesso em: 15 set. 2010.

TEIXEIRA, Anísio. **Ensino superior no Brasil**: análise e interpretação de sua evolução até 1969. Rio de Janeiro: FGV, 1989.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Atuação e perspectivas profissional para o profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Pomim (Org.). **Profissionais da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000.

VIANNEY, João; TORRES, Patrícia Lupion; SILVA, Elizabeth Farias da. **A Universidade virtual no Brasil**: o ensino superior a distancia no país. Tubarão: Ed. Unisul, 2003.



## APÊNDICE A

### (Questionário)

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado para participar da pesquisa de Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias de Florianópolis, referente às atividades da disciplina CIN 5052, Trabalho de Conclusão de Curso, sobre a orientação da Profa. Edna Lúcia da Silva. Gostaríamos de esclarecer que sua participação não é obrigatória, mas muito importante para que possamos atingir os objetivos da pesquisa. Esclarecemos que os dados serão tratados de forma confidencial, uma vez que os respondentes não serão identificados e que a pesquisa assume os compromissos éticos de reunir e tratar os dados de forma fidedigna, divulgando os resultados somente para os fins propostos nos objetivos da pesquisa. Vale salientar, que ao responder ao questionário, você estará concordando com sua participação na pesquisa.

Desde já agradecemos sua colaboração.

Acadêmica: Vanessa Aline Schweitzer Souza  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Edna Lúcia da Silva

**1. Nome da Instituição:** \_\_\_\_\_

**2. Instituição de:**

Ensino Privado

Ensino Público

**3. Sexo:**

Feminino

Masculino

**4. Indique seus níveis de formação acadêmica:**

Graduação – Curso: \_\_\_\_\_

Especialização – Curso: \_\_\_\_\_

Mestrado – Curso: \_\_\_\_\_

Doutorado – Curso: \_\_\_\_\_

Outro, especifique: \_\_\_\_\_

**5. A biblioteca universitária de sua universidade possui algum programa ou atividades de educação de usuários?**

Possui

Não possui, mas deseja ter

Não possui e não deseja ter

6. Caso sua resposta indique que **POSSUI**, assinale abaixo qual(is) programa(s) ou atividade(s) existente(s) para educação dos usuários na biblioteca universitária de sua universidade.

- Visita orientada na biblioteca
- Treinamento ao uso de fonte de informação (Base de dados e periódicos)
- Orientação para elaboração de referências (Trabalhos acadêmicos, relatórios técnicos e demais publicações científicas)
- Orientação para preparação de trabalhos acadêmicos (Teses, dissertações, TCC, etc)
- Orientação para elaboração de citações em documentos
- Outros. Qual? \_\_\_\_\_

7. **Por iniciativa da biblioteca**, com que frequência estes programas e atividades de educação de usuários ocorrem na biblioteca?

- De 1 a 3 vezes por mês
- De 4 a 6 vezes por mês
- De 7 a 9 vezes por mês
- Acima de 9 vezes por mês

8. **Aproximadamente**, quanto tempo tem cada programa ou atividades para a educação de usuários?

- De 15 a 45 minutos
- De 45 minutos a 1 hora
- De 1 a 2 horas
- Acima de 2 horas

9. Quais os principais recursos para a educação de usuários na biblioteca universitária?

	4 - Usa sempre	3 - Médio uso	2 - Pouco utilizado	1 - Usa raramente	0 - Não Usa
Palestra e seminário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário agendado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excursão orientada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demonstração com Data-show (slides)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutorial disponível no site da biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Qual a maior dificuldade para aplicação das atividades de educação de usuários?**

- Ausência de espaço físico
- Orçamento
- Falta de equipamentos tecnológicos (computador, data-show etc.)
- Não tem dificuldades
- Outros. Qual? \_\_\_\_\_

**11. Após a inclusão de programas ou atividades para educação de usuários, quais os benefícios foram obtidos?**

**Resposta:**

**12. Qual o diferencial ou a inovação que você acha que introduziu no programa de educação do usuário da sua biblioteca?**

**Resposta:**

**APENDICE B**

**(Roteiro de Entrevista)**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**PESQUISA: EDUCAÇÃO DE USUÁRIO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**  
ACADÊMICA: VANESSA ALINE SCHVEITZER SOUZA  
ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. EDNA LÚCIA DA SILVA

1. Nome da Instituição? \_\_\_\_\_

2. Nome do bibliotecário: \_\_\_\_\_

3. Por qual motivo a biblioteca universitária não possui programas ou atividades de educação de usuários?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---