

“TREINAMENTO DE USUÁRIOS” ON LINE EM UMA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA A PARTIR DA PERSPECTIVA DO INTERAGENTE

**Marcos Felipe Gonçalves Maia¹
Emanuele Eralda da Silva Pimentel²
Atilena Carneiro Oliveira³**

RESUMO: Este trabalho apresenta as percepções dos interagentes (usuários) participantes do treinamento *on line* para usuários da biblioteca da universidade federal do Tocantins, campus de Palmas. Objetivou-se descrever os retornos e as impressões resultantes dos questionários de avaliação dos treinamentos realizados *on line* durante o ano de 2015. São apresentados os limites e possibilidades dessa experiência, bem como a discussão sobre a finalidade da biblioteca universitária frente à cibercultura. O estudo pautou-se por uma abordagem quali-quantitativa na perspectiva da análise de conteúdo. Constatou-se que o treinamento de usuários *on line* tem vantagens e desvantagens, mas aquelas sobressaem a estas. Constatou-se também que há um índice significativo de insatisfação com a biblioteca. Sugere-se que sejam elaboradas estratégias, presenciais ou virtuais, de inclusão, letramento informacional e práticas de construção da autonomia dos sujeitos por meio da convivência na e pela biblioteca universitária.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Comunidade virtual. Cibernética.

1 INTRODUÇÃO

Em sua reflexão sobre a necessidade de se esperar mais do que vem a ser uma biblioteca, David Lankes (2012) destaca que bibliotecas ruins constroem acervos; boas bibliotecas constroem produtos e serviços, dentre os quais está o acervo; e ressalta que excelentes bibliotecas constroem comunidades. Acreditamos que o serviço de referência é, na biblioteca, justamente o ponto do contato humano, da experiência, da possibilidade, da troca,

¹ Bibliotecário da Universidade Federal do Tocantins. Pesquisador do Núcleo de Estudos, Pesquisas e Extensão em sexualidade, corporalidade e direitos. Especialista em Filosofia, em Educação e Direitos Humanos. Mestrando em Educação. E-mail: marcosmaia@uft.edu.br

² Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará (2008). Especialista em Formação de leitores pela Faculdade Integrada de Jacarepaguá. Atualmente é Bibliotecária/Documentalista da Fundação Universidade Federal do Tocantins e Coordenadora da Bibliotecas do Campus Universitário de Palmas - Professor José Torquato Carolino (UFT/CUP). Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia. E-mail: emanuele@uft.edu.br

³ Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará. É bibliotecária no setor de referência e circulação da Universidade Federal do Tocantins (UFT). E-mail: atilena@uft.edu.br

da construção e da relação com o outro. O serviço de referência é o cerne da construção da comunidade de leitores, de usuários, de cidadãos e cidadãs.

Nessa perspectiva, tomamos emprestado de Elisa Corrêa (2014) o conceito de “interagente” em substituição ao termo “usuário”. Preferimos manter a expressão “treinamento de usuários” devido a sua carga histórico-semântico-epistemológica, mas acreditamos em Corrêa quando ela afirma que **usuários** “apenas usam, não participam”; assim ela propõe sua substituição por **interagente**. O próprio sentido deste trabalho é reconhecer que os “usuários” são e estão na inter-relação com a biblioteca e seus produtos e serviços, redesenhando-os, quando necessário. Conforme destacou Corrêa (2014, p. 37) esta não é apenas uma questão terminológica, mas antes, “uma questão de mudança cultural”.

Este estudo apresenta um relato de experiência a partir da visão do interagente. Tivemos como objetivo descrever os retornos e as impressões/percepções dos usuários (interagentes) resultantes dos questionários de avaliação dos treinamentos realizados *on line* durante o ano de 2015.

Levando em consideração a atual realidade e necessidade por produtos e serviços mediados pelas tecnologias da informação e comunicação (DIAS; PIRES, 2004), a biblioteca do campus de Palmas da Universidade Federal do Tocantins desenhou e executou treinamentos *on line* para seus usuários e usuárias. Somente após este treinamento é que o/a usuário/a pode retirar sua carteirinha da biblioteca, que de acordo com o regimento das bibliotecas da UFT é condição necessária para realização dos empréstimos domiciliares.

De dezembro de 2014 a dezembro de 2015 foram treinados 1.619 usuários por meio da ferramenta de aprendizagem virtual *Moodle*⁴. O treinamento foi composto de duas partes: 1ª) exposição do conteúdo (direitos e deveres e produtos e serviços) e 2ª) apresentação de um questionário com cinco questões de múltipla escolha sobre localização de um livro no acervo; empréstimo entre bibliotecas; quantidade e tempo de empréstimo de livros; utilização do espaço da biblioteca quanto a barulho, comida, água e sobre isenção de multa em caso de falha do sistema⁵ de renovação de empréstimo. Neste questionário ainda há uma questão, com escala de um a dez, sobre o grau de satisfação, pertinência e oportunidade do treinamento

⁴É um ambiente virtual de aprendizagem, um software livre, utilizado na UFT como plataforma de interação e ensino aprendizagem dos cursos a distância.

⁵A UFT utiliza o Sistema de Informação para o Ensino – SIE, produto de um projeto apoiado pelo MEC; este sistema é encarregado da gestão de praticamente todas as atividades da instituição de ensino superior, dentre as quais as atividades da biblioteca.

online e outra aberta para que os usuários apresentassem elogios, reclamações, sugestões ou qualquer outra informação.

Os dados/informações foram tratados na planilha do *Google* formulários bem como os qualitativos, que foram lidos sob a ótica da análise de conteúdos. Essa proposta metodológica segundo Laurence Bardin (2009) é um conjunto de técnicas para análise do discurso contido nas mensagens apresentadas com o intuito de desvendar o sentido para além do simples falado, dito e expresso. Assim, foram analisadas as falas dos e das cursistas, a partir de questões norteadoras (reclamações, sugestões, impressões/percepções, satisfação), com o intuito de compreender a dimensão das ações realizadas *on line* e a efetividade na prática dos interagentes.

Acompanhando a tendência de formação/capacitação mediada por novas tecnologias, algumas bibliotecas universitárias têm realizado experiências de capacitações/treinamentos *on line*. A biblioteca da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho já no ano de 2009 iniciou uma “experiência pioneira”: ofertou-se ali um curso de normalização de trabalhos científicos a distância. Tal experiência destacou a importância da “educação a distância como uma das formas de mediação pedagógica, contribuindo amplamente nos processos de ensino e aprendizagem” (PIZZANI et al, 2012, p. 156). Todavia, eles não foram os primeiros no treinamento mediado por tecnologia digital. A biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em 2008, relatou uma experiência da construção colaborativa de conhecimentos por meio da tecnologia *wiki* para servir como apoio ao programa de capacitação dos usuários (SCHWEITZER, 2008).

Nesta seara, se destaca também a experiência da Universidade Federal de Goiás (UFG). Esta experiência destacou a importância do serviço de educação *on line* já que se pauta numa oferta de produtos e serviços de maneira rizomática, ubíqua e socialmente justa; entretanto, ressaltam a importância de se ter em mente de que esta é apenas uma ferramenta, nunca totalizante (ASSIS et al, 2011). As bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), da Universidade Federal do Piauí (UFPI), dentre outras, também utilizam treinamento *on line* de usuários.

2 “TREINAMENTO DE USUÁRIOS”: UM CONCEITO NÃO HOMOGÊNEO

Para definirmos treinamento de usuários precisamos primeiramente reconhecer que sua nomenclatura não é homogênea (DIAS; PIRES, 2004; CAREGNATO, 2000). Para

Beluzzo (*apud* DIAS; PIRES, 2004) há diferença entre educar e treinar. Educar pressupõe formação moral, enquanto treinar, ou instruir, alude ao uso, por exemplo, de determinado aparelho. Essa diferença também era vista pelos gregos antigos: a *Paidéia* era formação moral do indivíduo para a *pólis*, a Educação, ou a *Bildung*, é um processo de formação moral, humana, para a vida em sociedade; já a *techné* era outra forma de habilidade (JAEGER, 1995).

Maria Dias e Daniele Pires (2004, p. 36) entendem **educação do usuário** como sendo o “processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Tal definição compreende um usuário que deve receber e desenvolver habilidades com o intuito de bem utilizar alguma biblioteca ou sistema de informação.

Não obstante, “treinamento de usuários” foi considerado como sendo

parte do processo de educação, **em base repetitiva**, compreende ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades ou habilidades específicas do usuário por desconhecer situações específicas de uso da biblioteca e seus recursos informacionais, que envolvem o conjunto de meios necessários para tal (DIAS; PIRES, 2004, p. 36, grifo nosso).

Essa visão de treinamento de usuários não consubstancia com algumas correntes teóricas do pensamento pedagógico já que não pensa mais numa formação repetitiva afim de “treinar” alguém para fazer algo (CAREGNATO, 2000). Percebe-se que a formação do usuário, ou sua capacitação para desenvolvimento de habilidades no trato com a informação, ultrapassa qualquer atividade mecânica.

O usuário é aqui entendido como interagente. Esse novo conceito proposto por Corrêa (2014) nos traz a ideia para além do simples uso, mas da construção em conjunto. O leitor é ao mesmo tempo produtor. Há uma relação entre o leitor/produtor e biblioteca, que não se faz na linearidade, antes ela é socialmente contextualizada (CASTRILLÓN, 2009), ou seja, é complexa.

Frente a isso surgiu a expressão em inglês “*information literacy*” (alfabetização informacional). Essa concepção teórica reconhece o usuário na inter-relação com a biblioteca. Compreende que as habilidades do usuário devem ser de “acessar, avaliar e sintetizar informação” (PACEY *apud* CAREGNATO, 2000, p. 50). A alfabetização informacional é entendida como um conjunto de habilidades dos indivíduos para reconhecer quando a

informação é necessária e a habilidade de localizá-la, avalia-la e usá-la efetivamente (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Aqui, então, substituímos “treinamento de usuários” por alfabetização informacional de interagentes. Fazemos isso por entendermos o processo de empoderamento dos interagentes (usuários) para construção de sua autonomia a partir do uso e da construção de informações. Esse processo emancipatório pode se dar na interação com a biblioteca ou sistema de informação e na atuação como cidadão no complexo social. O próprio conceito de **interagente**, aqui emprestado de Corrêa (2014), bem como a inspiração filosófica de Lankes (2012) e Castrillón (2009), nos permite afirmar que o foco do “treinamento do usuário” deve ser para a construção e melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas e sistemas de informação; o que reforça a formação da comunidade social.

Apesar dessa discussão, mantivemos a expressão “treinamento de usuários” devido seu amplo conhecimento nas práticas dos/as bibliotecários/as. Guardamos as devidas ressalvas com respeito ao reconhecimento da divergência lexical: treinamento, instrução, orientação, educação de usuários. Assim também ressalvamos o uso do termo usuários: entendido não como aquele que faz uso somente; mas acima de tudo como todo e qualquer cidadão que se forma e se constrói na e pela sociedade, tendo a biblioteca como um espaço de formação dialética e dialógica.

3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO CONTEXTO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS (UFT)

A região hoje conhecida como Estado do Tocantins fora parte do Estado de Goiás antes da promulgação da Constituição do Brasil de 1988. Conforme Rosy de Oliveira (2002) o movimento separatista teve início ainda no período colonial brasileiro (1500-1822). Com um alvará⁶ de D. João VI a região de Goiás, que já possuía uma Comarca com sede em Vila Boa, atual Cidade de Goiás, ou Goiás Velho, ganha outra, a Comarca do norte, com sede provisória em Natividade, no atual território do Estado do Tocantins (NASCIMENTO, 2011). Passando pela Colônia, pelo Império e pela República, o estado do Tocantins foi sendo

⁶ Este alvará do príncipe regente fazia a divisão da comarca de Goiás com o intuito de mais cômoda “administração da Justiça”. Sendo apenas uma divisão para melhor aplicação das correições, não sendo uma divisão política, de autonomia (NASCIMENTO, 2011).

reelaborado. Até que no dia 1º de janeiro de 1989 instalou-se, em decorrência da nova Constituição Federal, o Estado do Tocantins.

A Universidade Federal do Tocantins (UFT) foi criada com a Lei 10.032 de 23 de outubro de 2000 e regulamentada pelo Decreto 4.279 de 21 de junho de 2002. Seu primeiro reitor foi, após aprovação em consulta pública pela “comunidade acadêmica”, nomeado pelo Vice-Presidente da República José de Alencar em 20 de agosto de 2003 (PEREIRA, 2009). A UFT possui 18.881 alunos, 50 cursos de graduação, 7 campi (Araguaína, Arraias, Miracema, Palmas, Porto Nacional, Gurupi e Tocantinópolis), 21 programas de mestrado e 5 de doutorado e conta com 2.659 servidores (933 professores e 1.726 técnicos administrativos – somente no campus de Palmas são 437 professores e 178 técnicos) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2015, *passim*).

De acordo com César Halum (2008) a cidade de Palmas se tornou a capital do estado do Tocantins em 1º de janeiro de 1990. Possui 228.332 habitantes, com população majoritariamente urbana (97,11%) (IBGE, 2010). É a cidade sede da Universidade Federal do Tocantins.

A biblioteca do campus de Palmas foi inaugurada em 16 de março de 2011. É um prédio novo, porém com séria necessidade de reestruturação. A biblioteca leva o nome de “Professor José Torquato Carolino”, em homenagem a um docente, que colaborou com a construção do acervo da biblioteca, morto em abril de 2008.

Reexaminando o conceito de biblioteca universitária, o professor Murilo Cunha (2010) afirma que sua missão continua sendo “proporcionar acesso ao conhecimento” de maneira a propiciar a aprendizagem da comunidade acadêmica ao longo da vida de seus alunos, professores e pesquisadores. Entretanto, ainda afirma ele que a biblioteca universitária não é mais a principal fonte de busca de informações pelos usuários, em especial devido às implicações da tecnologia digital. Ele chega a afirmar que a biblioteca universitária vai adquirir um papel secundário como fonte de informação. Assim, ele fala de uma nova finalidade para ela. Que finalidade é essa?

A missão e os serviços das bibliotecas universitárias precisam ser repensados (CUNHA, 2000; MUELLER, 2000; ALVES e VIDOTTI, 2006; ARELLANO, 2001). Em especial no que tange aos serviços digitais e às tecnologias de informação e comunicação virtuais, já que estas podem ser utilizadas para “informar e instruir” os usuários com foco na maior eficácia dos treinamentos ofertados a eles; além de melhorar o acervo e outros produtos

e serviços (CUNHA, 2000; NASCIMENTO; BURIN, 2006). Entendemos que essa reestruturação deve ser sempre para melhor construir e desenvolver a comunidade de interagentes (usuários).

4 IMPRESSÕES E AVALIAÇÕES DOS INTERAGENTES (USUÁRIOS) DA BIBLIOTECA DO CAMPUS DE PALMAS SOBRE O TREINAMENTO *ON LINE*

A função de educar está presente na prática dos bibliotecários, em especial entre os de referência. Essa prática educativa serve para ajudar os usuários a encontrar o que precisam no seu processo de formação seja na escola, na faculdade, ou num centro especializado de pesquisas (GROGAN, 1995). Porém, o cenário da biblioteca universitária enquanto fonte primária e mais importante na busca da informação tem sido alterada (CUNHA, 2010); e novas formas de busca em novas fontes de informação têm sido utilizadas. Mesmo assim o bibliotecário ainda tem suma importância no processo de educação dos usuários para, segundo Cunha (2000, p. 83), “fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca” local e em outras fontes tais como bases de dados e bibliotecas virtuais. Na tentativa de melhor atender aos usuários da biblioteca do campus de Palmas foi criado o treinamento *on line*. A seguir são descritas as falas e impressões dos usuários que realizaram o treinamento durante o ano de 2015.

É comum na fala⁷ dos usuários a expressão de sentimentos de alegria tais como: “fiquei muito feliz”, “gostei muito”, “foi muito bom”. As justificativas para essas expressões de alegria, no geral, tem relação com suas realidades tais como: não ter tempo de fazer o treinamento presencial ou em outro horário, como uma aluna que diz: “Gostaria de parabenizar a biblioteca pela iniciativa de treinamento *online*, facilitando o acesso ao treinamento a acadêmicos, que como eu, trabalham o dia inteiro, e estudam a noite. De forma rápida e prática se tem acesso ao conhecimento.”. Estas são justamente as mais importantes características da informação digital: rapidez e ubiquidade (LÉVY, 2010), eliminando os obstáculos de tempo e espaço (CUNHA, 2000).

Outros usuários reconhecem a importância de um treinamento dado a eles e solicitam mais treinamentos: “É interessante para tirar dúvidas de uso e de certa forma conscientizar

⁷ As falas estão todas transcritas conforme foram apresentadas no formulário escrito pelos cursistas. Foram mantidas inconsistências gramaticais, destaques do original. Os nomes não são apresentados por uma decisão de preservação da imagem dos cursistas.

sobre a utilização correta da biblioteca, creio ser importante que haja mais treinamentos visando a conscientização sobre o uso da biblioteca em palmas [...].”

O treinamento ofertado aos usuários é realmente uma possibilidade que eles têm de conhecer seus direitos e deveres, bem como os serviços e produtos oferecidos. Como bem destacou um usuário: “Gostei da ideia do treinamento, conscientizar os usuários dos direitos e deveres. Aprendi algumas coisas que não sabia que eram disponibilizadas pela biblioteca.”. A funcionalidade do treinamento de usuários é justamente instruir a como utilizar a biblioteca bem como seus produtos e serviços (CUNHA, 2000; GROGAN, 1995).

Alguns, sabendo da importância desse treinamento, ainda declaram que o treinamento poderia ser mais explorado, com outros tipos de informações: “Acredito que o treinamento é excelente e mandatório. Poderia e deveria ser mais explorado, com adição de mais informações sobre os procedimentos, **COMPORTAMENTOS**⁸ no interior da biblioteca, assim como dicas de conservação do que for consultado/emprestado.”. Algo que deve ser levado em consideração na função educativa do bibliotecário é se não estão sendo simplesmente repetidas práticas ditas “normais”, “comuns”, mas que muitas vezes são simplesmente instrumentos de manutenção e vigilância dos corpos (FOUCAULT, 2002; ALTHUSSER, 1980). Assim, nossas regras devem ser de boa convivência, de maneira onde todos possam bem utilizar a biblioteca e o acervo seja conservado para posterior uso, mas não que sirvam como ideologia da manutenção da ordem dominadora vigente; já que queremos ajudar na construção de seres humanos autônomos e partícipes de suas realidades sociais, se necessário, transformando-as (CASTRILLÓN, 2009).

Na parte dos elogios é comum que os usuários se expressem de maneira mais acanhada com algumas expressões de cunho pessoal, tais como: “Muito bom”, “Gostei do ambiente”, “Explicações claras e objetivas”, “É uma ótima ferramenta”, “Parabéns”, “Continuem assim”, “O treinamento é prático e útil”.

É comum também aparecem entre os elogios, aqueles que reconhecem mudanças no ambiente da biblioteca: “Parabéns pelas melhorias”, “Cada vez mais hajam melhorias na biblioteca”. Isso é interessante porque os usuários reconhecem as mudanças, estão atentos.

As avaliações não trouxeram apenas elogios; houve um grande número de reclamações. A maior reclamação se dá ao que os usuários chamam de “burocratização”:

⁸ Esta palavra foi a única nesta fala destacada totalmente em caixa alta. O que pode caracterizar que é a parte mais importante de sua fala. Assim, foi feita a leitura de que esse/a cursista queria enfatizar o sentido e a necessidade de controle e ensino sobre comportamentos, como se portar em uma biblioteca.

“Para que carteirinha? deve sim pedir documento de identificação? carteirinha é uma forma de impedir o acesso do aluno ao acervo! péssima idéia! muito burocrática e arcaica!”; “Os procedimentos para a obtenção da carteirinha da biblioteca estão bastante burocráticos, no sentido disfuncional do termo. Precisa melhorar a rapidez para adquirir a carteirinha, pois muitas vezes o aluno já vai precisar dos livros na primeira semana de aula. Poderiam ter uma *webcam* na biblioteca e tirasse a foto do usuário, como ocorre em muitos lugares ao invés de ter que trazer outra foto, e mudanças dessa natureza, que agilizem o processo. Enfim, quero dizer que está muito moroso para adquirir a carteirinha e isso prejudica os discentes e por quê não os docentes.”; “O número da matrícula do acadêmico já é o suficiente para que possamos pegar livros emprestados. Devemos desburocratizar o sistema!”.

Em todas as falas sobre “burocratização” pode-se perceber que o usuário não tem conseguido entender a funcionalidade do treinamento (mostrar seus direitos e deveres, bem como apresentar os produtos e serviços oferecidos), entretanto ele só consegue ver a dificuldade⁹ de se chegar até o treinamento online, que já é uma facilidade de acesso ao conteúdo. Porém, esta é uma “falha” da biblioteca que não conseguiu atingir com efetividade o proposto por meio de ações de marketing contínuo que servem tanto para conhecermos nossos usuários como para construção de produtos e serviços (AMARAL, 2011).

Outra reclamação que muito se manifesta é a dificuldade de acesso ao treinamento: “Muito difícil o acesso para encontrar essa apresentação e fazer a carteirinha”, “faltou divulgação de como achar a ferramenta muitos alunos não conseguiram achar no *moodle* a opção do curso.”. Tal situação pode ser atenuada com melhoria do título da sala no ambiente virtual do *moodle*, com mais divulgação pela UFT, entre as coordenações de cursos, etc.

Surgiu em diversas reclamações a questão da multiplicidade de carteirinhas na UFT: “O sistema de bibliotecas da UFT precisa se modernizar, oferecendo uma única carteirinha aos estudantes, técnicos e professores e este documento ser válido para todas as atividades dentro da universidade, bem como na sua comprovação externa como estudante ou professor”.

Outras reclamações são: melhor organização das informações passadas no vídeo e nas apresentações de slides, instrução mais cordial quando o servidor for informar o procedimento de cadastro na disciplina no moodle, a necessidade de modernização do material da carteirinha, deixando de ser de papel para ser de plástico, a carteirinha deveria ser emitida

⁹ Sobre essa dificuldade é necessário sempre estar atento à quarta lei da biblioteconomia proposta por Ranganathan (2009).

diretamente com o nome social (neste caso caracteriza desconhecimento de direito do próprio usuário já que ele/ela deve solicitar que seja feita a inclusão do nome social¹⁰ conforme norma interna da UFT). O que se destacou foi que professores e técnicos reclamaram muito sobre a necessidade de também terem que passar por treinamento para a emissão da carteirinha. Aqui ressaltamos que todos são usuários da biblioteca independentemente de classe a que pertence, porém, a universidade cria uma cultura de que uma classe tem mais valor ao dizer que alguns podem pegar mais livros e por mais tempo do que outros (professores pegam cinco livros por quinze dias; alunos e técnicos pegam três livros por sete dias).

As observações feitas pelos usuários quanto à biblioteca (espaço físico, acervo e atendimento) são as seguintes: barulho intenso em alguns horários, a necessidade de crescimento do acervo, a expansão da quantidade de itens a serem emprestados, a disponibilização de fones de ouvido/protetores auriculares para abafar o barulho, a instalação de mais pontos de energia para uso de computadores pessoais, a resolução do problema de convecção térmica gerado devido a um vão no meio do salão de leitura deixando o segundo andar mais quente que o primeiro, a lentidão e a instabilidade do sistema da biblioteca, a disponibilização do Linux nos computadores da biblioteca e treinamento para uso desse *software*, aumento do número de mesas e cadeiras para estudo, bem como de salas de estudo em grupo e de cabines para estudo individual.

O que se constata a partir das observações qualitativas é que nossos usuários são muito conscientes de suas necessidades, de seus direitos e querem expressar sua vontade de que a biblioteca seja um espaço bom, agradável para o estudo e para a construção de novos saberes agregados ao processo de ensino, pesquisa e extensão em nossa universidade. Percebemos também que quase todos/as os/as cursistas manifestaram algum tipo de opinião, isto pode demonstrar que a necessidade de interação é presente e mais uma vez ratificamos a importância de se pensar os usuários como **interagentes**.

Após o treinamento (apresentação do conteúdo) é apresentado um questionário com cinco questões de múltipla escolha, uma pergunta de satisfação com uma escala de um a dez, e um campo aberto para sugestões; o conteúdo deste campo aberto está apresentado acima. Os dados quantitativos serão apresentados a seguir.

¹⁰ Nome social é um recurso que pessoas transexuais podem utilizar para apresentar sua identidade trans. Isto é, uma pessoa que nasceu com o sexo masculino, mas se identifica e se apresenta como de outro sexo pode solicitar o “nome social” em todos os documentos da universidade.

As cinco questões apresentadas após o treinamento são única e exclusivamente para auto avaliação da equipe de bibliotecários quanto ao conteúdo e fixação desse conteúdo pelos cursistas. Não existe um quociente mínimo de acerto para obtenção da carteirinha da biblioteca. Em quatro questões (localização de um livro no acervo; empréstimo entre bibliotecas; quantidade e tempo de empréstimo de livros; utilização do espaço da biblioteca quanto barulho, comida, água) o índice de acerto das questões é de no mínimo 87,2%, ou seja, no mínimo, 1411 pessoas acertaram as questões; chegando a um índice de acerto de 98,3% (1591 cursistas) na questão sobre utilização do espaço da biblioteca quanto barulho, comida, água. Entretanto, na questão que trata do erro do sistema, falha em renovação, o que justificaria a isenção de multa (esta questão pergunta se o usuário precisaria provar que houve erro para ficar isento da multa da biblioteca de 1,00 real por obra por dia de atraso) o índice de acerto é de 61,1% (989 cursistas) e de 39% de erro. Considerando o índice de acerto das outras questões fica uma dúvida: será que os cursistas não entendem a pergunta ou não sabem como lidar com a falha do sistema, dessa situação que é corriqueira em nossa biblioteca? Além da necessidade de se realizar um estudo de viabilidade técnica do sistema para melhoria ou para substituí-lo.

O último dado quantitativo de nossa análise é a pergunta sobre o grau de satisfação com o treinamento online. Esta pergunta objetiva saber se o treinamento online é considerado útil, oportuno e válido como vem sendo realizado, à distância na plataforma de aprendizagem virtual da instituição, o *Moodle*. Quase 75% (1063 cursistas) indicaram nota superior a oito. Isso demonstra uma boa satisfação. Mas um dado preocupa: quase 17% dos cursistas (241 pessoas) deram nota abaixo de seis. Um número considerável tomando em conta que tivemos quase duzentas observações na questão aberta e destes mais da metade foi de reclamações ou sobre o treinamento ou sobre a biblioteca. Disso podemos inferir que o grau de insatisfação pode ser muito alto. É urgente um estudo de usuários e de satisfação com a nossa biblioteca de maneira que possamos resgatar a confiança no nosso sistema de informações, oferecer produtos e serviços de qualidade, mas que também estejam atendendo seus anseios e necessidades, que a biblioteca seja reconhecida como aliada no processo de ensino, pesquisa e extensão e não como um empecilho, como tem sido demonstrado nas reclamações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível perceber que nossos interagentes (usuários) estão utilizando a ferramenta de treinamento *on line*, mas estão fazendo porque é uma imposição, já que se não o fizerem não retiram a carteirinha da biblioteca. É evidente também que eles/as têm acertado as questões de cunho teórico e prático sobre o treinamento, como os dados acima mostram, mas é evidente também que precisamos avançar em muitos aspectos: bom atendimento, melhora do acervo e do espaço físico, rearranjo dos produtos e serviços oferecidos, crescimento e reconhecimento da biblioteca no espaço acadêmico não como um repositório e unicamente como depósito de informações, mas como ajudadora do processo de aprender e de construir o saber da/na universidade.

Treinamentos *on line* podem ajudar nossos estudantes que trabalham de dia e estudam a noite e não têm disponibilidade de tempo para estar na convivência do campus universitário. Sabemos também que somente o treinamento *on line* é muito pouco para que possamos ajudar nossos alunos, professores e técnicos na construção de saberes, mas é uma boa ferramenta que deve ser conduzida juntamente com outras formas de capacitações tais como para conhecimento das normas técnicas, de patentes, de bases de dados (CAPES e Saúde Baseada em Evidências), atividades culturais, dentre outras.

Sabemos dos limites, mas não nos esquecemos das possibilidades de inclusão e de multiplicação que a ferramenta *on line* pode trazer para a oferta de qualidade e acima de tudo da efetividade de nossos produtos e serviços, já que sua efetividade se dá no atendimento das “reais demandas sociais” (ALMEIDA, 2005, p. 17).

Há uma tendência em acreditar que os alunos “do futuro” são alunos que são mais conectivos, querem mais internet e interconectividade (CUNHA, 2000). É essa mesma a tendência da educação? A melhor maneira de ensinar e aprender é por meio de tecnologias da informação e comunicação? A interação educativa deve ser a humano-máquina-humano ou humano-humano? O que não pode acontecer é a biblioteca universitária acreditar que todas as pessoas têm acesso facilitado à internet; o que acaba proporcionando atendimento somente para as elites informacionais (CUNHA, 2010). Assim, treinamentos *on line* devem ser pensados de uma maneira que todos e todas tenham acesso; não podem ser esquecidos aqueles que não sabem utilizar as ferramentas eletrônicas, a própria internet; aqueles que têm dificuldades psicomotoras, etc.

Propusemos neste trabalho pensar que na reflexão e reconstrução da biblioteca universitária (CUNHA, 2000; 2010), e nas implicações da relação educação a distância e universidade (MUELLER, 2000), é crucial o papel do bibliotecário como educador na formação dos usuários para a literacia informacional (GROGAN, 1995; LE COADIC, 1996); mas sem esquecer que o ser humano autônomo e liberto pode ser uma forma de ideologia que mascara os verdadeiros problemas dessa falta de capacidade de se auto educar, auto buscar informação, auto formar-se. Devemos ter cuidado com fórmulas mágicas que tentam separar o indivíduo do todo e o todo das partes sociais e históricas. Precisamos estar conscientes de que nossa luta é política tanto na formação como na emancipação dos sujeitos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. Ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.
- ALTHUSSER, Louis. **Ideologia e aparelhos ideológicos de estado**. Lisboa: Presença, 1980.
- ALVES, Ana Paula; VIDOTTI, Silvana Aparecida. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, p1-10, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/v%20iewF%20ile/611/448>>. Acesso em 18 dez. 2015.
- AMARAL, Sueli. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, jan./abr., 2011.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Washington, DC: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 28 fev. 2016.
- ARELLANO, Miguel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2015.
- ASSIS, Célia et al. Treinamento *on line* de usuários: relato de experiência das bibliotecas da UFG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, Alagoas, **Anais...**, Maceió, FEBAB, 2011. Disponível em: <https://bc.ufg.br/up/88/o/Trein_on_line_CBBD_2011.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. **Relatório de avaliação institucional – Ano 2014**. Palmas, TO: EDUFT, 2015.

CAREGNATO, Sônia. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CASTRILLON, Silvia. Biblioteca escolar: un modelo legitimista o una propuesta transformadora? **Lectura y vida**, La Plata, Argentina, v. 30, n. 4, diciembre, 2009. Disponível em: <http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a30n4/30_04_Castrillon.pdf/view?searchterm=castrillon>. Acesso em: 18 dez. 2015.

CORRÊA, Elisa. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em 28 fev. 2016.

CUNHA, Murilo. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 22 dez. 2015.

CUNHA, Murilo. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2015.

DIAS, Maria; PIRES, Daniele. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 2002.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HALUM, César. **Municípios tocantinenses: suas origens, seus nomes**. Palmas: Provisão Gráfica e editora, 2008.

IBGE. **Censo demográfico 2010**. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?uf=17&dados=1>>. Acesso em 18 dez. 2015.

JAEGER, Werner. **Paideia: a formação do homem grego**. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

LANKES, David. **Expect more: demanding better libraries for today's complex world**. [s.l.]: [s.d.], 2012. Disponível em: <www.davidlankes.org>. Acesso em: 22 dez. 2015.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2010.

MUELLER, Suzana P. M. Universidade e Informação: A biblioteca universitária e os programas de educação a distancia: uma questão ainda não resolvida. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, p.1-12, ago. 2000. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/991>>. Acesso em: 22 dez. 2015

NASCIMENTO, Júnio. **Tocantins: história e geografia**. Goiânia: Bandeirante, 2011.

NASCIMENTO, Maria; BURIN, Camila. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB**, v. 11, n. 1, p. 129-142, jan./jul., 2006.

OLIVEIRA, Rosy. A “invenção” do Tocantins. In: GIRALDIN, Odair (Org.). **A (trans)formação da história do Tocantins**. Goiânia: UFG; Palmas: Unitins, 2002.

PEREIRA, Zezuca. **Ensaio contemporâneo sobre o estado do Tocantins**. Goiânia: Ed. Da UCG, 2009.

PIZZANI, Luciana et al. A experiência pioneira do ensino a distância em treinamento de usuários de bibliotecas universitárias. **Revista Iberoamericana de Educación a distancia**, v. 15, n. 1, 2012, p. 143-158. Disponível em: <
<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/781/691> >. Acesso em: 28 fev. 2016.

RANGANATHAN, Shiyali. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **RBBB**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

ONLINE LIBRARY USER TRAINING IN THE FEDERAL UNIVERSITY OF TOCANTINS: AN EXPERIENCE REPORT FROM THE INTERACTOR PERSPECTIVE

ABSTRACT: This paper presents an experience report about the online training to users of the library of the Federal University of Tocantins, Palmas campus. It aims to describe the returns and the resulting impressions of the evaluation questionnaires of training conducted online during 2015; are shown the limits and possibilities of this experience, as well as the discussion about the purpose of the university library across the cyberculture. The study was guided by a qualitative and quantitative approach from the perspective of qualitative content analysis. It was found that the online training of users has advantages and disadvantages. It was also found that there is a significant level of dissatisfaction with the library. It is suggested that strategies must be developed for inclusion, information literacy and practices of the autonomy of the subjects must be built through living in the university library.

Keywords: University library. Virtual community. Cybernetics.