

# EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: UM ESTUDO JUNTO AO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE

**Sandra Maria Neri Santiago**  
**Carlos Xavier de Azevedo Netto**

**Resumo:** Trata-se de um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo, com abordagem quali-quantitativa que delineou como objetivo geral analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. A população pesquisada foi composta por 12 bibliotecários com cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE e por 45 alunos do 7º período do curso de Biblioteconomia. Os resultados demonstraram que a representatividade de atividades de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE está voltada para a informalidade, carecendo de ajustes para alcançar os desejos informacionais dos seus usuários, e ratificaram a necessidade de implantar uma política de educação de usuários para direcionar o serviço.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Estudo de usuários. Educação de usuários. Programas de educação de usuários.

## 1 INTRODUÇÃO

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

O usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, na avaliação, no enriquecimento, na adaptação, no estímulo e no funcionamento da biblioteca, apresentando, na contemporaneidade, diferentes necessidades e adotando novos comportamentos frente aos modernos recursos para obtenção da informação. Para conhecer as necessidades informacionais e atender as novas demandas, é necessário que a biblioteca estabeleça um canal permanente de comunicação com o usuário. Nesse sentido, é primordial que a biblioteca organize, planeje e desenvolva ações que visem à interação e à capacitação de seus usuários para o devido uso das ferramentas e/ou recursos disponibilizados. Um dos segmentos que proporciona a dinâmica entre usuários e biblioteca trata-se da educação, a qual proporcionará contato direto com o indivíduo e acarretará mudanças de comportamento, além de despertar habilidades e aptidões que permitirão a estes usuários tornarem-se independentes, efetivos e críticos no processo de busca da informação.

Educação de usuários de bibliotecas deve ser concebida, de um modo geral, como um conjunto de atividades que proporciona ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para que estes interajam continuamente com o sistema de informação, o qual, no caso específico da presente pesquisa, corresponde à biblioteca universitária. Assim, entende-se que cabe aos bibliotecários a responsabilidade de desenvolver atividades no âmbito da educação de usuários, tendo em vista que estas são consideradas elementos essenciais para a atuação desses profissionais conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído na atual era da informação. Considerando esse pressuposto e assumindo o papel de profissional da informação atuante em uma das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SIB/UFPE), a Biblioteca Central (BC), sentiu-se o desejo de realizar uma pesquisa (SANTIAGO, 2010) que delineou como objetivo geral

analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

## **2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS**

Os trabalhos de Belluzzo (1989), Córdoba González (1998), Dias e Pires (2004), Mendes e Pereira (2008) e Silva (1996) apontam que, no Brasil, a temática educação de usuários é abordada sob diferentes expressões ou terminologias, a saber: educação de usuários, orientação de usuários, orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica e instrução e/ou treinamento de usuários. Logo, deve-se considerar que cada uma dessas expressões tem sua concepção própria.

A educação de usuários é conceituada por Dias e Pires (2004, p. 38) como: “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Esse processo de educação pode ser visto como algo permanente, amplo e duradouro, traduzido como uma significativa autonomia do usuário em relação a qualquer tipo de unidade de informação (nesse caso, a biblioteca universitária). Destarte, a educação de usuários propicia uma relação de interação entre a biblioteca e os usuários com a finalidade de projetar esforços para possivelmente atingir um número considerável de indivíduos que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

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

Conforme os ensinamentos de Mello (2010), a sensibilização e a educação formal e informal no âmbito de uma biblioteca, bem como em outros segmentos que lidam com a informação, têm sido apontadas como linhas de atuação cada vez mais necessárias ao atendimento ao usuário. Para o autor, este segmento, realizado na maioria das vezes de maneira informal e não institucional, tem procurado levar ao usuário a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição, dos serviços e/ou dos produtos oferecidos pelas bibliotecas à comunidade de usuários. Diante desse contexto, o bibliotecário assume um novo papel, o de educador, não aquele que tradicionalmente cumpre o seu legado, ensinando nos cursos de graduação ou pós-graduação, mas, conforme Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p. 46), “aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação de forma eficiente e, sobretudo, eficaz”.

Para Naranjo Vélez (2005), a educação ou formação de usuários compreende um processo em que os indivíduos permanecem em constante desenvolvimento, compreendendo uma formação tanto no campo intelectual como no espiritual e no afetivo. Essa formação se manifesta desde o interior do sujeito, o qual se mostra como um ser autônomo e livre, cultivador da razão e da sensibilidade, influenciado pela cultura, aprendizagem e sociedade. Assim, entende-se a educação de usuários como uma atividade de suma importância nas unidades de informação, no caso específico, na biblioteca universitária, tal qual relatam os trabalhos de Almeida (2000), Bidart Escobar, Gamarra Castro e Cortellezzi (2005), Canchota e García (2010), Carvalho (2008), Costa (2000), Silva (1996), Souto (2004), entre outros.

De acordo com Córdoba González (1998), a educação de usuários tem se revelado valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade acadêmica, isto é, usuários da informação, conduzindo-

os e ensinando-os a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente os inúmeros recursos de informação colocados à sua disposição.

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

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

A literatura nos evidencia que é oportuno lembrar sempre da necessidade de se oferecer ao usuário algum tipo de treinamento, tendo em vista a subutilização das bibliotecas e de seus recursos que é motivada pelo despreparo, pela pouca experiência quanto ao uso da informação, pela falta de hábito em frequentá-la e pelo desconhecimento dos serviços que ela oferece. Nesse contexto, Dias e Pires (2004) e Oliveira (2010) mencionam treinamento de usuários como um elemento integrante do processo de educação, abrangendo ações e/ou estratégias para o desenvolvimento de determinadas habilidades dos usuários que, por desconhecimento de situações específicas ou de recursos informacionais de uso da biblioteca, necessitam ser envolvidas no conjunto de meios necessários. Assim, reconhece-se ser de fundamental importância que as bibliotecas organizem e planejem programas com a finalidade de educar e treinar

os seus usuários para o desenvolvimento do processo de acesso e uso dos diferentes tipos de suportes informacionais disponibilizados. Esses programas devem proporcionar ao usuário o alcance da liberdade no uso dos recursos e serviços, utilizando-os sempre de maneira eficiente, satisfatória e acima de tudo com autoconfiança.

## **2.1 Programas de educação de usuários**

Para que o usuário possa conhecer ou buscar a biblioteca universitária, com o intuito de resolver suas necessidades de informação, independentemente de quais forem, precisa ser conquistado e estimulado. As bibliotecas devem, através da promoção de seus serviços e produtos, chamar a atenção de seus usuários sobre as inúmeras possibilidades que oferecem com o objetivo de solucionar seus problemas informacionais. Nessa perspectiva, é imprescindível planejar um programa de usuários capaz de possibilitar-lhes a utilização de todos os benefícios que a biblioteca apresenta. As ações de promoção e/ou incentivo devem ser bem sucedidas de oportunidades de aprendizado no processo de busca e uso da informação disponibilizada.

Conforme Belluzzo (1989), os programas de educação de usuários correspondem ao conjunto de ações planejadas e desenvolvidas continuamente de acordo com as características e necessidades do usuário para que a biblioteca seja um instrumento educativo facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação.

Corroboramos o pensamento de Souto (2004) de que a implantação de programas de educação de usuários no ambiente acadêmico é uma necessidade e não uma sugestão, em virtude dos benefícios que tal iniciativa proporciona aos diferentes grupos de usuários (discentes, docentes, pesquisadores e funcionários). Convém ressaltar que, como os novos suportes e recursos passaram a ser utilizados como meio para a disseminação/divulgação de

informações e muitos usuários ainda não os dominam, é urgente a necessidade de investir esforços no sentido de educar e capacitar o leitor universitário quanto ao uso das várias ferramentas informacionais disponíveis no ambiente acadêmico, de modo a permitir sua compreensão teórica/conceitual e prática.

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

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

De acordo com Dias e Pires (2004) e Silva (1996), os programas de educação de usuários podem ser classificados como formais e informais. Os de cunho formal dizem respeito às atividades que são organizadas de maneira sistemática e integrada ao processo de ensino-aprendizagem, podendo ser incluídas ou não ao currículo. Já os de cunho informal tratam das orientações oferecidas que surgem das situações de dificuldades emergentes dos usuários.

Concluimos que, cabe à biblioteca realizar de forma consciente e responsável a atividade de educação de usuário adotada, independentemente de seu tipo e de suas características, possibilitando dotar os indivíduos de conhecimentos para obterem

êxito no processo de busca e uso da informação e, sobretudo, efetivarem a interação com o sistema de informação.

### **3 ASPECTOS METODOLÓGICOS: TRILHAS PERCORRIDAS**

A pesquisa compreende um estudo de caso de cunho exploratório e descritivo realizado nas bibliotecas caracterizadas como universitárias que compõem o SIB/UFPE, tendo sido delineado como objetivo geral analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE. O estudo foi desenvolvido a partir de diferentes fases, a saber: pesquisa documental, bibliográfica e de campo.

A população da pesquisa foi composta por dois universos: a) categoria dos bibliotecários, sendo 1 com cargo de direção e 11 com cargo de coordenação das respectivas bibliotecas que integram o SIB/UFPE, totalizando 12 pesquisados para esta categoria; e b) categoria dos usuários, na qual tivemos 45 alunos do 7º período do curso de graduação em Biblioteconomia. A escolha do primeiro universo se justifica em virtude da inexistência de um profissional bibliotecário responsável pelo setor de referência nas respectivas bibliotecas. Já o segundo, por entender que os indivíduos que dele fazem parte possuem uma relação próxima e efetiva com questões informacionais, o que nos impulsiona a considerar que esta pesquisa proporcionará reflexões, alteração de comportamento e novas tomadas de decisão sobre a temática em questão quando no exercício da prática profissional por parte deles. Ressaltamos, ainda, que outro fator determinante para a escolha dos estudantes de Biblioteconomia foi a capacidade crítica que esses respondentes teriam quanto à avaliação do atendimento ao usuário e ao processo de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE.

A amostra caracterizou-se como aleatória e foi formada pelo número de questionários devolvidos/respondidos de cada categoria pesquisada. Na categoria bibliotecários, ou seja, o primeiro universo

da pesquisa, não houve amostra, uma vez que todos os informantes responderam ao questionário. Dessa forma, pesquisou-se um total de 12 respondentes, correspondentes a uma diretora e a 11 coordenadoras. Já na categoria usuários, o segundo universo da pesquisa, a amostra corresponde a 95%, o que se relaciona a 40 usuários reais e 2 potenciais, totalizando, assim 42 respondentes. É pertinente mencionarmos que, nesta etapa da pesquisa, consideramos como usuários reais os alunos do 7º período da graduação de Biblioteconomia que estão inscritos no SIB/UFPE, e, como usuários potenciais, os não inscritos.

O instrumento de coleta de dados escolhido para a pesquisa, direcionado às categorias de bibliotecários e usuários, foi o questionário com perguntas abertas e fechadas. De acordo com Barros e Leheld (2008, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e perceber que “o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”. Por isso, consideramos a melhor técnica a se aplicar para a realização desta pesquisa, que objetiva levantar um maior número de informações possível. Associado ao questionário que aplicamos para a categoria dos bibliotecários, utilizamos, também, como instrumento de coleta de dados os programas e os relatórios referentes às atividades de educação de usuários desenvolvidas pelas bibliotecas.

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

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

questionários direcionados aos usuários do SIB/UFPE, alunos do 7º período da graduação do curso de Biblioteconomia, considerados usuários reais e potenciais da biblioteca, foram aplicados a todos pela pesquisadora em sala de aula. Em se tratando dos programas e relatórios referentes à categoria de bibliotecários coordenadores e diretor, pode-se dizer que foram anexados aos questionários pelos pesquisados, conforme solicitação contida no questionário específico.

Os questionários, para ambas as categorias estudadas, foram estruturados com perguntas abertas e fechadas. Objetivando a validação dos instrumentos de coleta de dados escolhidos, foram aplicados pré-testes em dias alternados: no dia 30/03/2010, com 5 bibliotecários escolhidos aleatoriamente do Sistema de Bibliotecas (Sistemoteca) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); e no dia 31/03/2010 com 18 alunos também escolhidos aleatoriamente do 7º período do curso de Biblioteconomia da UFPB. O pré-teste nos proporcionou os possíveis ajustes e sugestões das questões a serem analisadas. Após a aplicação dos pré-testes, realizamos modificação em apenas uma questão para cada categoria.

Para coleta de dados, estabelecemos o período de 1 a 26/04/2010, nos turnos da manhã e tarde para a categoria de bibliotecários; já para a dos usuários, de 27 a 30 de abril/2010, apenas no turno da manhã.

A observação constitui uma técnica bastante utilizada em pesquisa e pode significar uma ferramenta auxiliar ao pesquisador. Segundo Cunha (1982, p. 12), “a observação é a ação de observar, de olhar detidamente. É o método através do qual o pesquisador capta a realidade observada”. Na pesquisa desenvolvida, utilizamos também a observação simples; a pesquisadora permaneceu alheia aos grupos em estudo, observando e examinando de maneira espontânea os fatos que ali ocorriam e que se desejavam estudar. Nessa pesquisa, observamos especialmente o interesse e a disponibilidade dos bibliotecários quanto à realização de atividades de educação de seus usuários bem como as dificuldades dos usuários ao utilizarem os

serviços e produtos informacionais oferecidos pelas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.

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

Depois de codificados os questionários referentes às duas categorias, os dados foram tabulados e as informações obtidas originaram gráficos, tabelas e quadros, objetivando-se, assim, dar maior visibilidade aos resultados da pesquisa. À medida que estes eram apresentados, realizavam-se correlações entre algumas questões, sendo criadas categorias que eram analisadas e confrontadas com o referencial teórico.

Para a realização da análise, cujo desenvolvimento ocorreu em duas etapas, optamos por uma abordagem que inclui os métodos quali-quantitativo. O primeiro pela possibilidade que o método permite de analisar atitudes como pensamentos, ações, opiniões e informações livres dos pesquisados (MINAYO, 2009) e o segundo por ter como objetivo destacar dados quantificáveis, os quais podem ser demonstrados através de tabelas e gráficos.

Utilizamos, também, para o processo de análise dos dados alguns elementos da técnica de análise de conteúdo, que se constitui como uma técnica de tratamento de informações e que, segundo Bardin (2009, p. 16), “é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. Ainda como metodologia para análise dos dados, adotou-se o procedimento de analisar os

documentos (programas e relatórios) relativos às atividades de educação de usuários, de acordo com alguns critérios previamente estabelecidos, tais como: objetivos do programa e/ou plano; público a que se destina; conteúdo programático; métodos de ensino; material de apoio; carga horária; número de vagas; período de realização; frequência das ações; formas de avaliação etc. Após a avaliação dos documentos, foi realizada uma apreciação seguida de comentários quanto à adequação entre os resultados das ações e as propostas dos programas. Esse processo foi prejudicado em virtude de 2 dos pesquisados disponibilizarem documentos que tratavam como planos ou programas, mas que, ao serem analisados, verificou-se que, em realidade, não poderiam ser classificados como tal: nessa documentação não constavam sequer os elementos mínimos, como objetivos ou estratégias a serem alcançadas, para receberem essa nomenclatura.

#### **4 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO SIB/UFPE: OLHANDO PARA UMA REALIDADE**

O processo de análise dos resultados da pesquisa foi estruturado em duas etapas. A primeira se refere aos dados obtidos através do questionário aplicado aos bibliotecários que exercem cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE. A segunda trata da análise dos dados coletados também através do questionário junto aos alunos do 7º período do curso de Biblioteconomia da UFPE.

Inicialmente, caracterizamos as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: nome, centro, data de criação, alunos cadastrados e quadro de funcionários conforme evidencia o Quadro 1.

Quadro 1 – Bibliotecas do SIB/UFPE: caracterização

ITEM	NOME	CENTRO	DATA DE CRIAÇÃO	Nº ALUNOS CADASTRADOS	Nº DE FUNCIONÁRIOS			
					BI	AD	BO	Outros
1	BC	Não vinculada	1974	Não informou	22	15	26	
2	Biblioteca do CAV	CAV	25/09/2006	1.084	2	6	1	3 Assistentes administrativos (cedidos temporariamente pela Prefeitura Municipal de Vitória de Santo Antão)
3	Biblioteca do CAA e	CAA	26/03/2006	Não informou	3	7	1	
4	Biblioteca do CCB	CCB	1988	Não informou	5	5	8	1 servente
5	Biblioteca do CCEN	CCEN	1992	Não informou	5	1	15	2 serviços gerais
6	Biblioteca da Faculdade de Direito	CCJ	1830	1.707	6	7	5	
7	Biblioteca do CCS	CCS	10/03/1997	Não informou	5	9	3	

ITEM	NOME	CENTRO	DATA DE CRIAÇÃO	Nº ALUNOS CADASTRADOS	Nº DE FUNCIONÁRIOS			
					BI	AD	BO	Outros
8	Biblioteca do CTG	CTG	1994	2.963	5	6	7	
9	Biblioteca Joaquim Cardoso	CAC	1976	Não informou	5	5	7	1 serviço geral 2 provisórios que pertencem ao CAC
10	Biblioteca Professor Roberto Amorim	CFCH	1983	Não informou	5	1	20	1 servente desvio de função
11	Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos	CCSA	03/02/1986	4.446	4	10	6	
12	Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou	CE	23/09/1968	2.499	5	8	6	
<b>TOTAL</b>	12	11		12.699	72	80	105	10

Fonte: Dados da pesquisa, abril de 2010

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

Os dados do Quadro 1 demonstraram que 12 bibliotecas universitárias integram o SIB/UFPE: Biblioteca Central (BC), Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória (CAV), Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste (CAA), Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas (CCB), Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Biblioteca da Faculdade de Direito (CCJ), Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde (CCS), Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências (CTG), Biblioteca Joaquim Cardoso do Centro de Artes e Comunicação (CAC), Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA) e a Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou do Centro de Educação (CE). Dentre essas, 11 estão localizadas em centros acadêmicos e subordinadas administrativamente à sua direção, com exceção da BC, que não possui vínculo com centro algum e administra tecnicamente todas as bibliotecas setoriais.

Elas foram criadas em diferentes épocas; a mais antiga iniciou suas atividades no ano de 1830, enquanto que as demais perpassam os anos de 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 e 2006. Os números de usuários cadastrados revelados são da Biblioteca do CAV, com um total de 1.084, da Faculdade de Direito, 1.707, do CTG, 2.963, da Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos, 4.446, e da Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou, 2.499, perfazendo um total de 12.699 usuários cadastrados nas respectivas bibliotecas mencionadas. É importante salientar, no entanto, que esse número não corresponde ao número real de usuários cadastrados nas mesmas em virtude da inconsistência de dados do relatório gerado pelo Sistema Pergamum.

O quadro de funcionários é composto por um número de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos e 105 bolsistas que se distribuem nas 12 Bibliotecas Universitárias do SIB/UFPE nos diferentes horários de funcionamento. Deve-se acrescentar a esse

montante, ainda, 10 outros funcionários, dentre eles: servente, serviços gerais, provisórios e servente com desvio de função.

Em se tratando de ações e práticas de educação de usuário, identificamos através dos dados que as Bibliotecas do SIB/UFPE realizam atividades de educação de usuários tanto do tipo formal como informal. É pertinente afirmar que a maior incidência foi para as atividades informais, especificamente no que concerne à orientação bibliográfica e à orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos (20%), evidenciando, assim, a prática dessas atividades de forma eventual, ou seja, mediante as necessidades emergenciais dos usuários. Constatamos que as atividades do tipo formal estão direcionadas para o treinamento (18%), que, por sua vez, se restringe ao Portal de Periódicos da Capes.

Quanto à avaliação das atividades desenvolvidas nas bibliotecas, os dados nos revelaram a sua existência (92%) e que o instrumento utilizado com ênfase para tal é o questionário, sendo este direcionado apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes.

No que se trata das dificuldades das bibliotecas quanto à realização das atividades de educação de usuários, a maior significação foi para a barreira institucional (50%), que se constitui na ausência de infra-estrutura, ou seja, espaço e equipamentos inadequados para que as atividades sejam realizadas a contento. Os resultados evidenciaram que a presença da barreira institucional está voltada para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, quando, ao nosso entender, os outros tipos de atividades citadas pelos pesquisados, como orientação bibliográfica, orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos, visita dirigida, palestra, tutorial na *Internet*, oficina e curso, não dependem unicamente de infra-estrutura para serem realizadas. É necessário dispor de recursos humanos que possuam conhecimento, competências e habilidades necessárias para a consecução dos objetivos de cada atividade, bem como de ferramentas de trabalho inovadoras e equipamentos específicos de comunicação.

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

Em linhas gerais, os coordenadores e diretor das bibliotecas reconheceram como sendo fundamental desenvolver atividades de educação de usuários no âmbito das bibliotecas universitárias, porém nas Bibliotecas do SIB/UFPE a prática de atividades nesse segmento é considerada de forma discreta, quase que imperceptível. As atividades estão voltadas efetivamente apenas para o treinamento do Portal de Periódicos da Capes, caracterizando, assim, uma ruptura do discurso com a prática desses profissionais.

No que diz respeito ao perfil dos pesquisados das bibliotecas caracterizadas como universitárias do SIB/UFPE, ou seja, os alunos do 7º período de Biblioteconomia, os resultados apontaram que a maioria dos usuários é proveniente do sexo feminino (62%), com faixa etária entre 21 a 24 anos (48%), com ocupação de estudante (77%) e com renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos (43%), sendo considerados usuários reais das bibliotecas (95%).

No tocante às barreiras encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas, os dados nos mostraram que estes não possuem dificuldades (62%). No entanto, é necessário levar em consideração os que responderam positivamente (38%), pois através desses observamos um índice significativo para a ausência do bibliotecário, ou seja, a não atuação efetiva desse profissional no setor de referência, e que se traduz em barreira do tipo interpessoal.

Diante do contexto apresentado, entende-se que essa pesquisa confirma a necessidade de implantar uma política de educação de usuários para nortear o serviço nas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz das respostas obtidas através dos questionários aplicados, observamos alguns pontos que merecem ser destacados, uma vez que outros já foram enfatizados no decorrer da análise dos dados.

Na contemporaneidade, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem adotar uma postura pró-ativa em relação à comunidade acadêmica e não ficar à espera da mesma; devem buscar e atrair aqueles usuários que, por algum motivo, ainda desconhecem e não utilizam os serviços e/ou produtos oferecidos, estabelecendo, desta maneira, um canal de interação permanente e, sobretudo, eficaz entre o usuário e a biblioteca.

O bibliotecário deve utilizar metodologias adequadas para instruir e capacitar os indivíduos no uso dos diferentes recursos informacionais disponibilizados, conforme constatação evidenciada através dos resultados apresentados para a questão relacionada com as ações e práticas de educação de usuários. Destarte, o profissional aqui mencionado promove o seu duplo papel de bibliotecário educador, contribuindo para o desenvolvimento e reconhecimento da classe bibliotecária, assim como para o contentamento da comunidade na qual está inserida. Silva (1996) corrobora esse pensamento ao considerar como essencial desenvolver no usuário habilidades para o uso e satisfação de suas necessidades informacionais, ampliando conseqüentemente os seus conhecimentos e proporcionando o desenvolvimento pessoal do mesmo.

As orientações apresentadas nesse *paper* representam um passo inicial para a sistematização de um programa de educação de usuários. Para nós, a inclusão da opinião dos usuários na elaboração das diretrizes da política de atividades de educação de usuários é de suma importância, tendo em vista que, para um serviço de informação colaborar com o desenvolvimento de uma sociedade, é necessário que seja planejado levando-se em consideração as

características, atitudes, necessidades e pretensões daqueles que o utilizam.

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

O presente estudo que se refere ao diagnóstico das práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE possui característica avaliativa e preliminar, viabilizando, assim, a abertura de um leque de possibilidades capaz de dar origem a outros estudos, uma vez que, para funcionar a contento, as Bibliotecas do SIB/UFPE devem realizar avaliações periódicas, principalmente no segmento voltado aos usuários.

## REFERÊNCIAS

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

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

BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. *Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica*. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BELLUZZO, R. C. B. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes*. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da

Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BIDART ESCOBAR, C.; GAMARRA CASTRO, N.; CORTELLEZZI, P. K. Formación de usuários en bibliotecas universitarias del Uruguay. *Revista ACB*, Santa Catarina, v. 10, n. 1, p. 145-157, jan./dez. 2005.

CANCHOTA, I. L.; GARCÍA, M. A. A. *Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitárias*. Disponível em: <<http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

CARVALHO, F. C. de. *Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação*. 145 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.

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

COSTA, M. A. da. *Diagnóstico sobre a necessidade de educação de usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba*. 2000. 35 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P.; ALVAREZ, M. do C. A. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*: nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.

CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Apontamentos).

MELLO, R. F. de. *Educação do usuário à distância*. Disponível em: <<http://www.libdigi.unicamp.br/document/?down=1121>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. da S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

MINAYO, M. C. de S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. *Usuários de la información: formación e desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

NARANJO VÉLEZ, E. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación Bibliotecológica*, México, v. 19, n. 38, enero/jun. 2005.

OLIVEIRA, S. F. J. de. *A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica*. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

SANTIAGO, S. M. N. *Um olhar para a educação de usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco*.

2010. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SILVA, R. Z. L. da. *Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais brasileiras: um diagnóstico e análise de programas*. 1996. 107 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

SOUTO, L. F. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. *Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información*, Lima, v. 5, n. 17, p. 16-24, enero/marzo, 2004.

---

#### **USER EDUCATION: A STUDY OF THE UFPE'S INTEGRATED SYSTEM OF LIBRARIES**

**Abstract:** This work is an exploratory, descriptive, quali-quantitative case study whose aim was to analyze the user education practices existing in the Libraries of the SIB/UFPE. The research population was composed of 12 librarians in charge of direction and coordination of the SIB/UFPE Libraries, and 45 seventh-semester Librarianship students. The results of the study showed that the representativeness of user education activities in the SIB/UFPE Libraries is geared towards informality, requiring adjustments in order to reach the users' informational desires. The results also confirmed the need to implement a user education policy to direct the service.

**Keywords:** University library. User study. User education. User education programs.

---

**Sandra Maria Neri Santiago**

Bibliotecária da Biblioteca Central da UFPE. Mestre em Ciência da Informação pela UFPB

**Carlos Xavier de Azevedo Netto**

Professor Associado da UFPB. Doutor em Ciência da Informação pela UFRJ

RECEBIDO: 19-01-2012

ACEITO: 10-09-2012