

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AMBIENTE DE APRENDIZAGEM NO ENSINO SUPERIOR: desafios perspectivas

Margarida Maria de Sousa*

Asa Fujino**

RESUMO

O ensino universitário tem sido desafiado a formar profissionais com espírito crítico e reflexivo. A biblioteca universitária, por sua vez, tem sido vista como unidade de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na academia, mas parte-se do pressuposto que é também sua função contribuir para a inserção do estudante no universo da pesquisa acadêmica, desenvolvendo atividades de mediação junto ao usuário nos processos de busca da informação para que ele tenha condições de transformá-la em conhecimento. Considera-se a importância de a Biblioteconomia e a Ciência da Informação dialogarem com outras áreas do conhecimento tais como a Educação, a Metodologia Científica e a Psicologia, no processo de formação do profissional que atuará na biblioteca universitária. Objetiva-se discutir o papel do bibliotecário na educação de usuários, entendendo a biblioteca como espaço de aquisição do conhecimento. A pesquisa é de caráter exploratório e abordagem qualitativa. Inclui entrevistas com alunos de graduação e pós-graduação da Universidade de São Paulo, tomando como base o modelo construtivista de busca de informação (ISP) de Carol Kuhlthau. Resultados indicam que há necessidade e espaço para que a biblioteca universitária possa colaborar na formação do estudante universitário como pesquisador, mas é importante refletir também sobre a formação do profissional bibliotecário.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Aprendizagem informacional. Formação Profissional. Processo de Busca da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vive uma explosão informacional com milhares de publicações impressas e eletrônicas surgindo a cada dia e informações brotando de todos os lados nos mais variados suportes e veículos, principalmente na internet. A ansiedade do saber e manter-se atualizado são fontes de angústia. Cada vez mais é preciso partir da generalidade para uma maior especificidade. Cada qual deve aprender a desenvolver seus próprios “filtros”. Hoje em dia, o indivíduo bem informado é aquele que tem a competência para agregar valor à informação recebida, transformando-a em conhecimento.

Da comunicação oral, passando pelos registros nas paredes das cavernas, nas placas de barro, nos papiros, nos pergaminhos, no papel, até chegar ao registro eletrônico, a informação

* Mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – ECA – USP: smargot@usp.br

** Profa. Dra. do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – ECA – USP: asfujino@usp.br

tem se apresentado nas mais diversas formas e acompanhado a evolução da tecnologia conforme esta tenha permitido sua geração e disponibilização.

Já nos tempos antigos, estes primeiros registros ou documentos passaram a ser reunidos em grandes coleções: as bibliotecas. Um famoso exemplo é o da biblioteca de Alexandria. Atualmente encontramos bibliotecas voltadas para diferentes públicos e com acervos que diferem não só em termos de conteúdo, mas também em suportes digitais ou virtuais. O enfoque deste trabalho concentra-se no âmbito da biblioteca acadêmica ou universitária.

A biblioteca universitária, inserida no contexto da academia, é vista como um elemento de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Entretanto, neste trabalho pretendemos refletir sobre a contribuição da biblioteca acadêmica e dos profissionais bibliotecários nos processos de ensino-aprendizagem e na formação do aluno pesquisador.

Partimos do pressuposto que não basta disponibilizar livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é preciso que tais recursos sejam mobilizados a favor de seus usuários. A mobilização requer estudos em Ciência da Informação junto a outras áreas das Ciências Sociais, pois o diálogo permite incentivar as conexões entre os sistemas de informações e os indivíduos na busca pela informação (NEVES, 2006, p. 39).

No caso da biblioteca universitária, o diálogo deverá ocorrer entre a Ciência da Informação, a Educação e a Metodologia Científica. Quanto às perspectivas sobre a Educação, o educador Moacir Gadotti (2000) propõe tratar o assunto com cautela. De certa maneira ele concorda que vivemos na Era do Conhecimento, muito embora muitos sejam excluídos. As novas tecnologias permitem grande difusão e acesso às informações, principalmente àquelas trazidas pela Internet; novos espaços educativos estão em formação e a aprendizagem não precisa mais de tempo e espaço definidos. Um dos pilares para pensar a educação do futuro seria a descoberta do outro, o aprender a participar em projetos comuns.

No contexto da Sociedade da Informação essas novas tecnologias contribuem para facilitar a disponibilização e acesso aos estoques de informação, mas a Ciência da Informação, com seus procedimentos de organização e tratamento da informação, é essencial para qualificar o acesso do usuário a estes estoques (BARRETO, 1994, p. 4), propiciando a mediação enquanto espaço de aprendizagem, que garante a apropriação da informação e conseqüente transformação em conhecimento pelo indivíduo (FUJINO, 2000, p. 165). É neste contexto que refletimos sobre a contribuição da biblioteca e a participação do profissional bibliotecário na formação do aluno crítico e reflexivo.

A experiência nos mostra que o aluno chega à biblioteca com competência para operar instrumentos de busca como os conhecidos buscadores da internet, mas sem compreensão das atividades de pesquisa. Sem foco definido, a investigação resulta em baixa relevância e pertinência na recuperação de informações.

Durante mais de uma década trabalhando frente ao serviço de referência de bibliotecas universitárias, tivemos a oportunidade de observar e participar de diversos eventos que nos fizeram refletir sobre nosso papel dentro do ambiente da universidade, na disseminação de informações e na geração de novos conhecimentos. A literatura aborda as dificuldades do usuário em definir suas necessidades de informação e a complexidade do processo de transformação desta necessidade em uma demanda explícita para o sistema (FUJINO, 2000), mas é restrita no que concerne à formação do profissional bibliotecário para exercício da atividade pedagógica que o possibilitará atuar em complementaridade com o docente na formação do aluno pesquisador.

A biblioteca universitária tem investido na educação do usuário na perspectiva do *treinamento* no uso de recursos, mas o novo usuário precisa aprender a problematizar e elaborar planos de pesquisa; e a definição da pesquisa gera naturalmente muita angústia e ansiedade. Assim, parte-se do pressuposto que a biblioteca universitária deverá atuar não apenas como apoio, mas como modelo de mediação institucional na formação do pesquisador, exercendo um papel ativo nesta função. Deste modo, o objetivo principal do trabalho é refletir sobre o potencial de participação do profissional bibliotecário na educação de usuários e os desafios enfrentados pela biblioteca universitária para sua inserção atuante/ativa no processo de ensino e aprendizagem em Instituições de Ensino Superior. Mas, para tanto, há que se refletir também sobre os desafios que se abrem para a formação dos profissionais que exercerão tais funções.

2 QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIA

O ensino universitário no Brasil, em pleno Século XXI, ainda encontra grandes desafios, tais como a falta de acesso para a maioria da população, estrutura pedagógica aquém da ideal e infra-estrutura econômica insuficiente. Este quadro é agravado pela subutilização dos recursos, o que dificulta o processo de transformação do estudante em sujeito ativo na construção de conhecimentos e posterior intervenção no âmbito profissional que resultará em maiores benefícios sociais. Para mudar este quadro positivamente é necessário incentivar a pesquisa acadêmica, estimulando desde cedo nos estudantes o gosto pela pesquisa e pela reflexão, inserindo-o no ambiente propício à busca pelo conhecimento.

Acreditamos que a biblioteca universitária pode ser o elemento mediador e transformador deste processo de ensino-aprendizagem. Deste modo, o quadro teórico desta pesquisa visa contextualizar este cenário e é constituído por recortes da literatura que tratam do ensino universitário e suas relações com a pesquisa, das questões de mediação e do papel da biblioteca universitária e, conseqüentemente, do profissional bibliotecário no apoio ao estudante em seu processo de apropriação da informação e sua transformação em conhecimento.

2.1 Ensino universitário e pesquisa

A missão da universidade, antes de formar bacharéis, é a de formar mentes direcionadas para a pesquisa, estimulando o espírito científico e reflexivo. Segundo Perrotti e Pieruccini (2007, p. 52):

[...] na atualidade, *informar e informar-se* envolvem saberes e fazeres especiais e especializados que diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.

Novas pesquisas levam a novos conhecimentos, mas para que esses novos conhecimentos sejam gerados é preciso trabalhar um elemento fundamental na sua construção e transmissão: *a informação*.

Le Coadic (2004) afirma que, sem a informação, a Ciência não poderia sobreviver, a informação só pode ser interessante se circular, essa circulação ou comunicação é o que permite que a pesquisa científica se perpetue, permitindo também a geração de conhecimento e inovações. Assim, segundo Fujino (2004, p. 23) a Ciência da Informação deve ver a pesquisa não apenas como um meio de solução de problemas, mas também como um método de construção de conhecimento.

2.2 Ensino e aprendizagem

Antes de falarmos sobre ensino aprendizagem, vamos esclarecer um pouco sobre um conceito mais abrangente: *a Educação*.

José Carlos Libâneo (1992, p.67-90) conceitua o termo Educação como um processo imanente ao desenvolvimento humano no qual ele se adapta ao meio social, provocado por suas necessidades e interesses. A Educação teria como finalidade expor o que o indivíduo traz dentro de si por natureza.

A ciência que estuda os diversos aspectos e fenômenos educacionais é a Pedagogia, muito embora investigações de natureza educacional possam ser vistas sob vários enfoques como o psicológico, sociológico, histórico e biológico por exemplo. Para que ocorra a aprendizagem é consenso que os alunos precisam estar envolvidos e motivados durante todo o processo. Vivemos num constante estado de construção de saberes e significados em nossa vida cotidiana.

Através da aprendizagem, o indivíduo recebe a informação e interioriza o conhecimento; por outro lado, ao transmitir esse conhecimento, novas informações serão decodificadas por outros. Assim funciona o sistema educacional, são conhecimentos sistematizados transmitidos através dos métodos pedagógicos. A aprendizagem tem sido muito discutida tanto no cotidiano quanto na universidade, principalmente porque, ao aprender, o indivíduo apropria-se do conhecimento e tem a oportunidade de aperfeiçoá-lo (GASQUE; TESCAROLO, 2004).

Aprender pode ter diversos significados:

- ▶ Pode significar o domínio de grande conhecimento ou juízo crítico em determinado campo ou disciplina.
- ▶ Pode ser um termo altamente genérico para a *mudança* mental relativamente duradoura que ocorre em resposta a uma exigência de ação.
- ▶ Pode significar uma alteração numa estrutura cognitiva ou mapa mental existente.
- ▶ Pode significar um salto da imaginação criadora de uma forma até então inexplicada ou inexplicável de forma convincente (McGARRY, 1999, p. 42).

Complementando, Antonio Carlos Gil (1997, p. 63-66) resume a aplicação de alguns princípios psicológicos que podem ser aplicados à aprendizagem, entre eles: o reconhecimento das diferenças dos indivíduos, a motivação e a criação de condições que possibilitem a transferência da aprendizagem. Dentro destas condições destacamos o emprego da aplicação dos conhecimentos teóricos obtidos a casos específicos; as discussões e os estudos de caso entre outros.

Perrenoud alerta que a transferência de conhecimento não se dá de forma automática, mas é preciso exercício e reflexão em situações que mobilizem os saberes, ou seja, o indivíduo precisa ser competente para saber utilizar suas habilidades e/ou saberes em situações concretas. Por sua vez, o autor define competência como: “a faculdade de mobilizar

um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações, etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações” (PERRENOUD, 2000).

Lev Vygotsky, psicólogo de origem russa, entendia que cada indivíduo aprende de maneira única e particular. As pessoas vão aprendendo no decorrer da vida, conforme as informações recebidas passem a fazer sentido para elas. Em uma das suas teorias, o autor afirma que o desenvolvimento dos indivíduos ocorre de maneira muito mais avançada quando há intervenção de outros indivíduos, ou seja: “[...] A intervenção pedagógica provoca avanços que não ocorreriam espontaneamente [...]” (OLIVEIRA, 1992, p. 33). A intervenção pedagógica proposta por Vygotsky, porém, pode ocorrer em diferentes cenários, não precisa, portanto, estar atrelada ao espaço da sala de aula.

A construção da realidade é o produto da produção de significado moldada pelas tradições e pelo conjunto de ferramentas de formas de pensamento de uma cultura. Neste sentido, a Educação deve ser concebida como algo que auxilie o ser humano a aprender a utilizar as ferramentas de produção de significado e de construção da realidade, a adaptar-se melhor ao mundo em que ele se encontra, ajudando no processo de modificá-lo quando necessário. Neste sentido, ela pode até mesmo ser concebida como ajudando as pessoas a se tornarem melhores arquitetos e melhores construtores (BRUNER, 2001, p. 28-29).

O espaço de aprendizagem, objeto principal de nosso estudo, é a biblioteca universitária, cuja missão é, segundo nosso entendimento, mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é a possibilidade de apropriação do indivíduo.

2.3 Informação e conhecimento

Informação e conhecimento são conceitos extremamente ligados e normalmente de difícil distinção. Desta forma, podemos identificar um conjunto de dados formando informações e informações transformadas em conhecimento através de processos intelectuais internos de cada indivíduo.

Em seus estudos sobre as bases biológicas da compreensão humana, Maturana e Varela (2001, p.35) resumem o ato de conhecer como a ação efetiva do ser vivo no seu meio ambiente que implica em sua interação comportamental, sua auto-organização frente aos fenômenos, sociais, linguísticos e autoconscientes.

Cintra et al (2002, p. 19-20), por outro lado, entendem a informação como um conhecimento que pode ser transmitido, um sinal que pode ser interpretado como uma mensagem; informação subentende emissão, comunicação e recepção. As autoras fazem uma

comparação entre conhecimento e informação; sendo que o primeiro é estruturado, coerente e duradouro, enquanto que a segunda é fragmentada e efêmera.

Barreto (1994, 2008) por sua vez, entende que a informação nos conceitua no mundo, nos permite conhecer o passado, é um instrumento de nossa consciência, reduz a incerteza, é um agente mediador na produção do conhecimento. Quando transmitida, transforma-se em mensagem codificada transformando a realidade e o estado de conhecimento de seu receptor.

Neste sentido, Smit e Barreto (2002, p. 13) consideram que a informação é um fenômeno organizado a partir das funções de construção de estoques, que garantem a sua permanência e transferência de informação. Seus fluxos partem da idéia do autor sendo registrada através da informação, seguem dentro de um sistema interno desde sua captação e armazenamento até sua recuperação e, o fluxo do estoque até os seus receptores, onde ocorre a apropriação do conhecimento. Para esses autores, a Ciência da Informação é, por sua vez, o campo que se “ocupa e preocupa com os princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como com o estudo dos fluxos de informação desde sua utilização, e sua transmissão ao receptor, por uma variedade de canais” (SMIT; BARRETO, 2002, p.17).

Complementando, Saracevic (1996) chama a atenção para a responsabilidade social da Ciência da Informação, entendendo que a dimensão social da informação encontra-se na essência da sua associação com o conhecimento, entendendo também, ser esta ciência um campo dedicado à pesquisa científica e à prática profissional, que se preocupa com os problemas de comunicação e de registro do conhecimento considerando as possibilidades de uso pelos potenciais sujeitos no contexto social, institucional ou individual de usos e necessidades de informação.

2.4 A biblioteca universitária e o bibliotecário de referência

A biblioteca universitária no Brasil, de acordo com pesquisa sobre os padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC): “[...] é apenas uma exigência legal nas IES, posto que a mesma é avaliada enquanto infra-estrutura para os cursos, sem a vinculação com a proposta pedagógica dos mesmos [...]” (OLIVEIRA, 2002, p. 219). Vinculada a uma Instituição de Ensino Superior, a biblioteca universitária deve seguir suas diretrizes administrativas e políticas tendo sua autonomia limitada. Sua missão é proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo que sua estrutura e serviços prestados têm características próprias.

No entanto, consideramos que novas realidades se apresentam a cada dia, novas tecnologias, ambientes virtuais, educação à distância, repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais entre outros; o resultado é o surgimento de ofertas gerando demandas de produtos e serviços a elas relacionadas e é importante repensar a biblioteca neste novo contexto. As novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários. Em um artigo que faz uma projeção sobre a biblioteca universitária em 2010, verificamos:

A biblioteca universitária, antes de 2010, poderá ocupar um importante papel como um dos suportes básicos na provisão de informação dentro dos programas de ensino à distância. O sucesso das atividades de uma universidade virtual muito dependerá de um acervo digital, porque haverá ligação mais estreita entre os programas de ensino formal e aqueles próprios do ensino à distância. Esse novo acervo permitirá que sejam eliminadas as paredes da sala de aula, e o aprendizado para os alunos virtuais pode realizar-se independentemente de sua distância ou localização (CUNHA, 2000, p. 84).

Ao espaço da biblioteca onde se dá o contato entre seus profissionais e os usuários, dentro do serviço de atendimento, chamamos Serviço de referência. Em artigo de 1990, Neusa Dias de Macedo já apontava a preocupação com o estudo dos serviços de referência e informação como contraponto dado à ênfase aos estudos referentes à estocagem e análise da informação. Segundo ela, o ponto nevrálgico da questão é que o objetivo do serviço de referência é dar assistência adequada ao usuário, por um profissional seguro do seu espaço profissional, nunca o deixando sair sem uma resposta e direção.

De acordo com Figueiredo (1999, p. 101), a observação do fator humano é fundamental; não adianta disponibilizar uma coleção perfeita se o bibliotecário não souber adaptar os seus recursos ao comportamento humano, lembrando que os usuários também são imperfeitos ao buscarem informações. O bibliotecário de referência é um mediador de pesquisas, assim como os docentes, e sua formação como profissional da informação deve objetivar a mudança de condição de um profissional organizador e armazenador de informação para a condição de um profissional criativo, capaz de gerir e compreender as necessidades informacionais de seu público, agregando valor e funcionalidade às informações. Ele assume a posição de um simples orientador na localização de documentos até a de um conselheiro na formulação do foco da pesquisa.

Nas diretrizes curriculares nacionais para os cursos de Biblioteconomia no Brasil, dentre as competências e habilidades do profissional bibliotecário consta que ele deve estar

apto a: “responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo” (BRASIL, 2001, p. 32).

As novas gerações de estudantes estão familiarizadas com os buscadores da internet, mas isto não significa que tenham noções de pesquisa no sentido cognitivo; eles apenas navegam na rede através de palavras em linguagem natural. O bibliotecário mediador pode também orientar esse público quanto a estratégias para recuperação de conteúdos mais pertinentes e relevantes ao seu interesse.

2.5 Estudos e educação de usuários

No final da década de 90, Nice Figueiredo, ao refletir sobre as inúmeras variáveis a serem consideradas em um estudo de usuários, afirmava que não havia ainda um diagnóstico claro de quem eram os usuários dos sistemas brasileiros de informação, pois entendia usuários como “[...] indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas” (FIGUEIREDO, 1999, p. 16-19). Daí a complexidade de estudá-los coletivamente, uma vez que individualmente podem demandar conhecimentos práticos, profissionais ou intelectuais, precisando receber informações corretas e úteis no tempo certo.

Para Ferreira (1996), não basta apenas oferecer serviços dentro de um sistema de informação, é necessário um acompanhamento constante também das necessidades informacionais de seus usuários e de como as informações são recebidas e assimiladas por este público. Diz a autora:

[...] Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como este tinha sido projetado. Não se imaginava indagar aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era considerada como algo existente fora das pessoas e passível de ser transmitida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema *versus* o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas (FERREIRA, 1996, p. 220).

Dentre os estudos de usuários torna-se interessante destacar a importância que a educação de usuários assume dentro dessa área. A educação de usuários despertou interesse e preocupação nas décadas de 80 e 90 quando a área já constatava a necessidade de mudança nas diretrizes dos programas voltados anteriormente ao *treinamento de usuários* no uso de

ferramentas de busca. Em seu mestrado, Regina Belluzzo apresenta conceito-síntese de educação de usuários, baseado na condensação de textos lidos, depoimentos e discussão com especialistas sob a ótica de diversas disciplinas e é este conceito que norteia o presente trabalho: “Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação” (BELLUZZO, 1989, p.37).

2.6 O processo construtivista no contexto da biblioteca e da Ciência da Informação

A linha teórica que mais se aproxima do foco de nosso interesse nessa pesquisa é a do *sense making*, ou seja, um processo no qual o indivíduo recebe a informação não apenas como uma simples resposta, mas como algo que faz sentido, isto é, tem um significado dentro do seu processo de aprendizagem. Tal teoria centraliza suas preocupações na compreensão dos estados subjetivos que interferem na construção do conhecimento, chamando atenção para os desafios do bibliotecário no apoio ao processo de ensino-aprendizagem.

Dentre os vários autores da chamada linha construtivista, selecionamos Carol Kuhlthau, por acreditarmos ser importante uma abordagem voltada a processos estudados na área educacional. Em sua abordagem construtivista, a autora a partir de pesquisa empírica (1994a), apresenta seis estágios no processo de pesquisa de informação (Information Search Process – ISP), são eles:

Estágio 1 - Iniciação – reconhecer necessidades de informação. Nesse estágio é essencial o reconhecimento de uma necessidade de informação. Os estudantes internalizaram a tarefa atribuída e criaram uma necessidade pessoal que fazia sentido para eles e os motivou para a busca de informação.

Estágio 2 - Seleção – identificar tópicos mais gerais. No modelo original havia quatro critérios para a seleção do tópico: interesse pessoal, requisitos da tarefa, informação disponível e tempo previsto. Para todos os pesquisados o interesse pessoal foi o que mais os motivou.

Estágio 3 - Exploração – investigar informações dentro desses tópicos mais gerais; passagem do geral para o mais específico. Os estudantes atribuíram uma conotação negativa a este estágio pela confusão de pensamentos que tiveram, observou-se a tendência em usar as informações que estavam mais à mão, passando do uso das fontes informacionais mais conhecidas e recomendadas, para as fontes menos conhecidas.

Estágio 4 - Formulação – identificar o foco. É o desenvolvimento de um foco que surge a partir do pensamento ou da leitura sobre um tópico. Tal estágio direciona para a coleta de informações e a relevância pode variar de acordo com o conhecimento pessoal de cada um.

Estágio 5 - Coleta – conseguir informações mais pertinentes ao foco. Nessa fase, os estudantes revelaram métodos particulares para a coleta de informações além daqueles aprendidos em programas de treinamento tradicionais das bibliotecas. Os estudantes tinham padrões pessoais que determinavam o encerramento da pesquisa, assim que sentiam que já tinham explorado as fontes com exaustividade ou conseguido informações suficientes.

Estágio 6 - Preparação – escrever. Uma técnica importante para organizar a informação foi a apresentação de esquemas. Nesta etapa os estudantes puderam notar um domínio pessoal sobre o tema pesquisado e uma certa necessidade de saber mais sobre o tópico além daquilo que havia sido solicitado no início da tarefa.

Kuhlthau alerta para a importância de saber o que se pretende pesquisar, de manter o foco da pesquisa e de que um dos estágios mais difíceis é o de exploração dos tópicos da pesquisa, pois aí começam a surgir as maiores dúvidas e frustrações. Durante esse processo cognitivo de busca de informação, o serviço de referência pode assumir diversos papéis, desde organizador, passando por instrutor e até mesmo conselheiro, entre outros.

No presente estudo, as novas tecnologias, o constante crescimento do uso da internet e a forma como esses aspectos atingem as novas gerações de estudantes universitários devem ser considerados, pois são de real importância os aspectos afetivos e cognitivos que podem influenciar o sucesso na busca da informação. Segundo a autora, tradicionalmente os serviços de informação tem centrado sua atenção nos recursos informacionais e tecnológicos. Processos sofisticados têm sido usados no tratamento da informação, porém ainda existe grande dificuldade no processo de uso individual destes grandes estoques de informação.

O processo construtivista traz uma abordagem encontrada em diversos autores como Paulo Freire, Vygotsky e Piaget, que entendem que o indivíduo é ativo no seu processo de construção de conhecimento. O foco deixa de ser o tradicional, voltado para o ensino, e se volta para a aprendizagem.

Na visão construtivista, o estudante constrói representações por meio de sua interação com a realidade, as quais irão constituir seu conhecimento, processo insubstituível e incompatível com a idéia de que o conhecimento possa ser adquirido ou transmitido. (REZENDE, 2002, p.3)

De acordo com o construtivismo, o conhecimento é uma construção do ser humano, podendo essa construção ser comparada a um trabalho mecânico (CARRETEIRO, 1997).

Estudos construtivistas comprovam que o aluno aprende de maneira mais eficaz quando interage com outras pessoas. Por outro lado, a dificuldade de fazer o uso adequado da informação aumenta de acordo com o crescimento de sua oferta, sendo que nos estudos sobre informação, a perspectiva do usuário passa a ser um componente crítico.

Durante o processo de busca da informação ocorrem diversos estágios; para resolver um novo problema ou necessidade de informação o usuário recorre ao conhecimento existente dentro dele. Ao perceber que sua bagagem de conhecimento não é suficiente, cria-se um *gap* - uma necessidade de informação, que deverá ser transformada em um problema a ser explicitado para o sistema.

A habilidade do usuário em fazer solicitações ao sistema pode mudar de acordo com o seu nível de entendimento do problema. Nos estágios iniciais, especificar a informação necessária pode parecer uma tarefa quase impossível. Os processos construtivistas possuem uma tríade clássica que não tem sido levada em consideração quando se discute o processo de busca de informação: *pensamento, ação e sentimento*. A questão afetiva tem sido negligenciada, mas deve ser tão considerada quanto a questão cognitiva.

2.7 Novos desafios da biblioteca universitária

Um dos maiores desafios das bibliotecas nos últimos anos é acompanhar o advento das novas tecnologias e conquistar um público que tem como principal instrumento de pesquisa a grande rede mundial de computadores, a *internet*, acompanhada de sua capacidade de apresentar-se quase infinita, sem fronteiras espaciais, veloz e acessível.

Ao mesmo tempo em que é grande aliada da biblioteca tradicional ao somar aos seus serviços tradicionais muitas opções de serviços e produtos eletrônicos e virtuais, tais como textos em formato digital, catálogos e comunicação em rede, através dos e-mails, blogs, comunidades virtuais entre outros; também enfrenta o desafio da sobrevivência frente a novas possibilidades trazidas, por exemplo, pelo popular motor de busca disponível na rede que é o Google. A princípio marca criada com objetivos comerciais, o Google hoje também possibilita o acesso a textos acadêmicos e a pesquisa através da busca por palavras, embora por semelhança entre os termos digitados, sem preocupação com a indexação pré-coordenada, uso de vocabulários controlados ou índices pré-estruturados. Uma mudança percebida na forma de apropriação das informações obtidas através dessas fontes é a leitura de seus conteúdos: rápida, superficial e horizontal, unicamente pela consulta de títulos e resumos. Perde-se muito mais tempo “navegando” e “clitando” do que propriamente lendo ou analisando o que se encontrou. Essas novas formas de pesquisas são muito mais visuais e

voláteis, mas o usuário jovem não tem consciência da diferença entre a pesquisa acadêmica enquanto estratégia para busca do conhecimento e a operação de busca por motores, que possibilita quantidade de recuperação, mas baixa relevância em relação às possibilidades de aprendizado.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O estudo teve caráter exploratório, com o objetivo de trazer considerações, proposições e questionamentos para contribuições aos estudos sobre a biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem e à educação de usuários. A abordagem qualitativa propiciou a observação de fenômenos impregnados de significados conferidos pelo ambiente informacional analisado e produtos de visão subjetiva dos entrevistados, que foram agrupados pelo pesquisador na intenção de explicar suas relações e conseqüências para o processo de ensino-aprendizagem. Os dados foram coletados junto a usuários de bibliotecas universitárias pertencentes ao Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) a partir de um roteiro de entrevista semi-estruturada, conforme orientação das pesquisas com enfoque fenomenológico. Durante o período de 15 de maio a 15 de junho de 2009 foram entrevistados nove usuários.

A amostra foi constituída, de forma aleatória, por um aluno de graduação e um aluno de pós-graduação de mestrado e outro de doutorado de cada área do conhecimento. Esses alunos foram selecionados a partir da biblioteca sorteada, uma da área de Ciências Humanas, outra de Biológicas e outra da área de Exatas da Universidade de São Paulo. Para coleta de dados foi utilizado roteiro de entrevista semi-estruturada, baseada no Modelo ISP – Information Search Process de Kuhlthau.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Além de avaliar as dificuldades ou facilidades encontradas pelos alunos em suas pesquisas acadêmicas, de acordo com os estágios do ISP de Kuhlthau (1994 a), achamos interessante citar, também, as opiniões dos entrevistados sobre a percepção que eles têm sobre o papel da biblioteca e do profissional bibliotecário em suas pesquisas.

Com o advento do acesso a revistas eletrônicas, bases de dados bibliográficas e até mesmo buscadores da internet como o Google e a conseqüente comodidade de fazer o acesso de qualquer local, alguns dos entrevistados responderam não terem o hábito de procurar a biblioteca. A maioria relatou que vê o bibliotecário apenas como aquela pessoa que faz a organização e orienta o usuário no uso do acervo. Quando questionados se o bibliotecário

poderia contribuir nos estágios iniciais da pesquisa para definição e formulação do foco, dois pós-graduandos disseram que isso seria difícil, pois os assuntos eram muito específicos ao conhecimento dos pesquisadores especialistas. Praticamente todos os entrevistados citaram a questão da organização e nenhum deles citou o bibliotecário como o mediador que tenha contribuído nos estágios iniciais de formulação do foco da pesquisa, o que confirma o estudo de Kuhlthau (1988).

Por outro lado, percebeu-se que a orientação para definição do foco da pesquisa, por parte do docente ou de um colega mais experiente, possibilitou ao aluno a passagem de uma fase para outra, sem a vivência de situações angustiantes do ponto de vista intelectual ou afetivo.

Independente do entrevistado constatou-se que o bibliotecário somente atuou nos estágios da coleta de informações e em nenhuma situação foi percebida a atuação de caráter pedagógico para avanço da pesquisa. Houve comentários de que a automação deveria ser melhorada e que os profissionais da biblioteca deveriam ter um papel mais pró-ativo na divulgação dos recursos oferecidos. A ajuda que foi solicitada aos profissionais da biblioteca, em geral, foi relativa apenas à localização de material. Deste modo, concluímos que os estudantes sequer têm a expectativa de uma atuação mais pedagógica por parte do bibliotecário, nem mesmo quando se sentem angustiados pelas dificuldades de definir os caminhos da pesquisa bibliográfica.

5 CONCLUSÕES

A Sociedade da Informação, caracterizada pelas amplas possibilidades de produção, circulação e recuperação de informações, cria novo paradigma técnico-científico que exige revisão dos processos de ensino para que o aprendiz se torne autônomo e competente na pesquisa e na apropriação de informação de relevância. A educação passa a ser desafio também de outros profissionais, tais como os bibliotecários, ao mesmo tempo em que o ensino de Biblioteconomia também enfrenta o desafio de rever seus caminhos.

Nossa pesquisa aponta para a necessidade de atuação da biblioteca universitária como espaço de mediação para a aprendizagem e dos bibliotecários como mediadores que viabilizem a apropriação significativa das informações pelo usuário. O papel dos mediadores nunca teve tanta importância como nesses novos tempos em que vivemos, não mais com a *carência*, mas sim com o *excesso* de informação disponibilizada na forma impressa, virtual e através dos canais de mídia de massa, cada vez mais modernos. A tecnologia avança em proporções geométricas e a nossa capacidade de adaptação cognitiva nem sempre consegue

acompanhar tal progressão. Além disso, o processo de identificação ou seleção do que é relevante torna-se cada vez mais complexo, gerando insegurança sobre nossa capacidade de filtrar aquilo que é, de fato, mais pertinente às necessidades do usuário.

Por outro lado, o usuário tem disponíveis mais recursos informacionais de fácil acessibilidade, via Tecnologias de Informação e Comunicação, o que lhe permite autonomia em relação aos acervos tradicionais disponíveis nas bibliotecas e, nesse sentido, a biblioteca aos olhos destes novos usuários pode parecer dispensável quando vista apenas como uma instituição física e não como espaço de aprendizagem informacional.

Os limites da biblioteca universitária devem necessariamente expandir-se para além dos seus aspectos físicos, daí a necessidade dos profissionais bibliotecários investirem esforços na disponibilização de novos serviços que atendam o seu usuário naquilo que é, de fato, importante para sua vida acadêmica. Assim, além do acervo, há que oferecer orientação para suas atividades de pesquisa estimulando-o a explorá-lo e não apenas a emprestar itens que muitas vezes nem correspondem às expectativas e com isso contribuem ainda mais para a subutilização do próprio acervo.

Falhas na formação do profissional bibliotecário, o baixo reconhecimento da sociedade e da própria comunidade acadêmica, a velocidade com que as mudanças ocorrem, a falta de infra-estrutura tecnológica para uso e também para pesquisa são barreiras para atuação adequada do profissional bibliotecário como mediador educacional atuante.

Segundo a percepção dos usuários, o bibliotecário ainda se encontra nos níveis de organizador e localizador de documentos; ainda não é visto como um profissional com competências pedagógicas que possa orientar ou mesmo aconselhar o pesquisador nas fases de desenvolvimento de suas pesquisas, visto que sua formação na graduação não lhe possibilita espaços de aprendizagem para acompanhar pesquisas mais específicas nas diversas áreas do conhecimento em que possa atuar. O seu conhecimento em tais áreas acontece quase que de forma intuitiva e através da experiência profissional vivenciada em seu cotidiano.

Os pesquisadores têm optado cada vez mais pelo uso da internet em suas buscas; evidencia-se o uso do Google, que traz resultados baseados em semelhanças de palavras, sem estruturação em vocabulários controlados como aqueles conhecidos dentro do ambiente da Biblioteconomia. Deste modo, o índice de relevância em relação ao recuperado certamente deixa muito a desejar, mas mesmo assim, tem se tornado uma das primeiras fontes dos novos pesquisadores na busca de artigos e outros documentos. Esta constatação permite inferir que a biblioteca tende a perder espaços no cotidiano do usuário caso ela se mantenha no paradigma tradicional, preocupada com o sistema e não com o acompanhamento das mudanças que

levam o usuário para longe da biblioteca e a uma falsa sensação de autonomia, confundindo o uso de buscadores com estratégias de pesquisa e a *quantidade* com a *qualidade*.

Com base no referencial teórico e análise dos resultados obtidos nas entrevistas, sugerimos novas pesquisas que propiciem a convergência da Ciência da Informação e da Educação. Entendemos ser essencial investir em estratégias pedagógicas que permitam a formação de bibliotecários atentos à questão da educação de usuários no ambiente das bibliotecas universitárias, possibilitando além do desenvolvimento de habilidades instrumentais, competências pedagógicas que permitam compreender o usuário como um sujeito cognitivo, com barreiras de diferentes naturezas que muitas vezes o impedem de formular estratégias adequadas de pesquisa, levando-o a perda de focos e dificultando a solução de seus problemas de pesquisas.

Através de programas de disseminação, o bibliotecário precisará conquistar os usuários e também não-usuários com propostas atrativas que chamem a atenção desse público para o seu espaço físico ou virtual através da criação de links, blogs, chats e portais, ou seja, instrumentos que chamem a atenção do público cada vez mais informatizado que não quer programas de treinamento, que por vezes consideram cansativos e aborrecidos.

Esse profissional também deverá adotar uma postura mais agressiva e pró-ativa junto aos programas de graduação e pós-graduação da instituição na qual presta serviços, buscando conquistar a confiança e a parceria de docentes para que os alunos sejam incentivados a freqüentar a biblioteca e utilizar outros documentos.

Por outro lado, as escolas de Biblioteconomia se vêem perante o desafio de formar profissionais que possam estar preparados não somente para um mercado sempre mais dinâmico e competitivo, mas também com potencial para abrir caminhos no mundo do trabalho, principalmente nos ambientes educacionais. Nesses ambientes, o papel do profissional como mediador é inquestionável, mas a constatação de que a apropriação da informação só se dá quando a informação é adequada e relevante à situação específica do usuário para que ele tenha condições de absorvê-la e transformá-la em conhecimento, alerta para o importante papel dos bibliotecários para além das atividades de auxílio à recuperação de itens em bases de dados ou em acervos.

Entendemos que somente com essa competência é que o profissional bibliotecário poderá conquistar maior respeito dentro do meio acadêmico e livrar-se da imagem do profissional burocrático, guardião de acervos, para tornar-se um profissional que aprende e se atualiza constantemente e contribui para o aprendizado de outros.

THE LIBRARY UNIVERSITY AS LEARNING ENVIRONMENT IN HIGHER EDUCATION: Challenges prospects

ABSTRACT

The learning process at the university has been challenged to develop students with critical and reflexive thinking. The academic library has been seen as an unit to support teaching, research and additional studies activities at the academia, but starts from the assumption that its role is also contributing to integrating the student into the world of academic research, developing mediation activities for the user, in the process of information search, so it has conditions to transform it into knowledge. The importance of Librarianship and Information Science it considered to dialogue with other knowledge areas as Education, Scientific Methodology and Psychology in the process of professional training to act in the university library. This paper discusses the role of the librarian in the user education, understanding the library as a place of knowledge acquisition. The research has an exploratory character with a qualitative approach through interviews with students from graduation and post graduation from University of Sao Paulo, using as base the constructivist Information Search Process (ISP) by Carol Kuhlthau. The results show that there is need and space for the academic library to collaborate in forming the student as a researcher, but it is also important to reflect on the training of professional librarians.

Keywords: Academic Library. Informational Learning. Training. Information Search Process .

REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo de A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez., 1994.

BRUNER, Jerome. Cultura e educação. In: _____. **A cultura da educação**. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 15-52.

CARRETEIRO, Mário. **Construtivismo e educação**. Porto Alegre: Artmed, 1996.

CINTRA, Anna Maria Marques et al. Conhecimento, informação e linguagem. In: _____. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. São Paulo: Polis, 2002. p. 19-32.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

FIGUEIREDO, Nice M. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em Usuários / Coleções / Referência & Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FUJINO, Asa. Ensino com pesquisa: nova abordagem pedagógica em informação científica e tecnológica (ICT). In: RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca (Org.); CAMPELLO, Bernadete Santos (Org.). **A (re)significação no processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p. 21-38.

FUJINO, Asa. **Serviços de informação no processo de cooperação universidade-empresa:** proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000. 189 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

GADOTTI, Moacir. Perspectivas atuais da educação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.3-11, 2000.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Sociedade da aprendizagem: informação, reflexão e ética. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 35-40, set./dez., 2004.

GIL, Antonio Carlos. Estratégias de ensino-aprendizagem. In: _____. **Metodologia do ensino superior**. São Paulo: Atlas, 1997. p. 58-67.

KUHLTHAU, Carol Collier. Longitudinal case studies of the information search process of users of libraries. **Library and Information Science Research**, v.10, n.3, p. 257-304, 1988.
_____. **Seeking meaning:** a process approach to library and information services. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1994a.

LE COADIC, Ives-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIBÂNIO, José Carlos. Os significados da educação, modalidades de prática educativa e a organização do sistema social. **Inter-ação**. Goiânia, v. 16, n. 1/2. p. 67-90, dez. 1992.

McGARRY, Kevin. Aspectos psicológicos da informação. In: _____. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. p. 35-61.

NEVES, Dulce Amélia. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. Vygotsky e o processo de formação de conceitos. In: LA TAILLE, Yves de; OLIVEIRA, Marta Kohl de; DANTAS, Heloysa. **Piaget, Vygotsky, Wallon:** teorias psicogenéticas em discussão. São Paulo: Summus, 1992. p. 23-33.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2 p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/409/221>>. Acesso em: 11 abr. 2008.

PERRENOUD, Philippe. Construir competências é virar as costas aos saberes. **Pátio: Revista pedagógica**. Porto Alegre. n. 11, p. 15-19, nov. 1999. Disponível em: <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_39.html>. Acesso em: 18 abr. 2008.

REZENDE, Flávia. As novas tecnologias na prática pedagógica sob a perspectiva construtivista. **Ensaio: pesquisa em educação em ciências**. v.2, n.1, mar. 2002. Disponível

em:

<http://www.grobo.com.br/rogeriobarreto/mesuneb/Novas_tec._na_pr_tica_ped_gogica.pdf>.
Acesso em: 29 mar. 2009.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/235/22>>. Acesso em: 10 jul. 2009.

SMIT, Johanna W.; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Ligia P. (Org.) **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 9-23.