



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT 6: INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO E TRABALHO

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE: DIRETRIZES PARA UMA POLÍTICA

SANDRA MARIA NERI SANTIAGO

Universidade Federal de Pernambuco

CARLOS XAVIER DE AZEVEDO NETTO

Universidade Federal da Paraíba

RESUMO: A educação de usuários é um segmento de real valor, tendo em vista que, os usuários adquirem novos comportamentos frente ao uso da biblioteca e estabelece um canal de interação com o sistema de informação. Trata-se de um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo, com abordagem quali-quantitativa que delineou como um dos objetivos apresentar diretrizes para nortear o estabelecimento de uma política de educação de usuários nas Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. A população pesquisada foi composta pelos bibliotecários com cargo de direção e coordenação das Bibliotecas do SIB/UFPE e pelos 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 bem como ratifica a necessidade de implantar uma política de educação de usuários, para direcionar o serviço. Os achados da pesquisa corroboram a literatura da área, pois a educação de usuários em bibliotecas universitárias é imprescindível, necessária e de grande relevância.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca universitária. Educação de usuários. Programas de educação de usuários.



1 INTRODUÇÃO

O usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento da biblioteca; que na contemporaneidade possui diferentes necessidades e adota novos comportamentos frente aos modernos recursos para obtenção da informação. Para conhecer as necessidades informacionais, e atender 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 a capacitação de seus usuários para o devido uso das ferramentas e/ou recursos disponibilizados. Um dos segmentos que proporcionam a dinâmica entre usuário e biblioteca é a adoção de atividades voltadas para a educação de seus usuários, que proporcionará contato direto com o indivíduo e acarretará mudanças de comportamento, despertará habilidades e aptidões que permitirão aos mesmos tornarem-se independentes, efetivos e críticos no processo de busca da informação.

Educação de usuários de bibliotecas deve ser concebida de um modo geral, como um conjunto de atividades que proporcionam ao usuário um novo modelo de comportamento frente ao uso da biblioteca e que revela aptidões para interagir continuamente com o sistema de informação, em questão nessa pesquisa, a biblioteca universitária. Assim, entendemos que cabe aos bibliotecários a responsabilidade de desenvolver atividades no âmbito da educação de usuário, tendo em vista que são consideradas elementos essenciais na atuação desses profissionais conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído na atual era da informação. Partindo desse pressuposto, e como profissional da informação, atuando em uma das Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SIB/UFPE), a Biblioteca Central (BC), sentimos a importância de realizar uma pesquisa (SANTIAGO, 2010) que delineou como um dos objetivos apresentar diretrizes para nortear o estabelecimento de uma política de educação de usuários nas Bibliotecas do SIB/UFPE.

O presente trabalho compreende parte da dissertação de mestrado desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-graduação de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.



2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

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

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

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

Conforme 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 apontada, como uma linha de atuação cada vez mais necessária no atendimento ao usuário. Este segmento, realizado na maioria das vezes de maneira informal e não institucional, tem procurado levar ao usuário a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição, serviços e/ou



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

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

Segundo Oliveira (2010), a formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, integrando-os para empregá-los tanto no desenvolvimento pessoal como na vida profissional desses. No momento em que os usuários desenvolvem suas habilidades de uso dos instrumentos de referência, conhecem os recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centro de informação, podem usufruí-los de forma mais eficaz. Conseqüentemente, eles serão os grandes beneficiados, pois estarão melhor preparados para tomar decisões, solucionar problemas e, até mesmo alocar recursos de forma mais vantajosa.

Para Naranjo Vélez (2005), a educação ou formação de usuários compreende um processo em que os indivíduos permanecem em constante desenvolvimento e que sua formação ocorre tanto no campo intelectual, como no espiritual e afetivo. Essa formação



se manifesta desde o interior do sujeito, que se mostra como um ser autônomo e livre, cultivando a razão e sensibilidade, influenciado pela cultura, aprendizagem e sociedade. Assim, entendemos a educação de usuários como uma atividade de suma importância nas unidades de informação, no caso específico a biblioteca universitária, bem como também relatam os trabalhos de Almeida (2000), Bidart Escobar; Gamarra Castro; Cortellezzi (2005), Canchota e García (2010), Costa (2000), Cuenca et al. (2005), Marquetis et al. (2008), Silva (1996), Souto (2004), Souza (2000) entre outros.

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

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

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

A literatura nos evidencia que é oportuno lembrar sempre da necessidade de se oferecer ao usuário algum tipo de treinamento, tendo em vista a subutilização das bibliotecas e de seus recursos que é motivada pelo despreparo e pouca experiência quanto ao uso da informação, pela falta de hábito em frequentá-la e pelo desconhecimento dos serviços que ela oferece. Para Dias e Pires (2004, p. 36), o treinamento de usuários representa:



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

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

Assim, reconhecemos ser de fundamental importância, que as bibliotecas devam se organizar e planejar programas com a finalidade de educar e treinar os seus usuários para o desenvolvimento do processo de acesso e uso dos diferentes tipos de suportes informacionais disponibilizados. Esses programas devem proporcionar ao usuário alcançar 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, independente de quais forem, precisa ser conquistado e estimulado para tal. As bibliotecas devem através da promoção de seus serviços e produtos chamar a atenção de seus usuários sobre as inúmeras possibilidades que oferecem com o objetivo de solucionar seus problemas informacionais. Sendo assim, é imprescindível planejar um programa de usuários, buscando que esses usufruam de todos os benefícios que a biblioteca apresenta. É de suma importância que as ações de promoção e/ou incentivo sejam sucedidas de oportunidades de aprendizado no processo de busca e uso da informação disponibilizada.

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

Pasquarelli (1996) afirma que é de competência da biblioteca favorecer e dinamizar em larga dimensão a capacitação necessária do seu usuário, desenvolvendo programas



específicos para o uso adequado de seus recursos, elaboração de pesquisa bibliográfica, normalização e estrutura da comunicação científica.

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

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 dominam os mesmos, 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 freqüentadores de maior assiduidade e regularidade, permanecendo no recinto da biblioteca por um período de tempo bastante extenso.

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

De acordo com Dias e Pires (2004), Silva (1996) os programas de educação de usuários podem ser classificados em informais e formais. Os de cunho **formal** dizem respeito às atividades que são organizadas de forma sistemática e integradas ao



processo ensino aprendizagem, podendo ser incluída ou não no currículo. Os de cunho **informal** tratam das orientações oferecidas que surgem das situações de dificuldades emergentes dos usuários.

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

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa constitui-se como estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo realizada nas bibliotecas caracterizadas como universitárias que compõem o SIB/UFPE, onde foi delineado como um dos objetivos apresentar diretrizes para nortear o estabelecimento de uma política de educação de usuários nas bibliotecas integrantes do 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, onde 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 mesmos 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 desses. Ressaltamos 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 o 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, a amostra corresponde a 100%, o que se relaciona a 1 diretora e 11 coordenadoras, totalizando assim, 12 respondentes. 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 os **usuários potenciais**, os não inscritos.

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

Estabelecemos, para coleta de dados, o período de 1 a 26/04/2010, nos turnos da manhã e tarde para a categoria de bibliotecários; já para a dos usuários, 27 a 30 de abril/2010, apenas no turno da manhã. A aplicação dos questionários foi realizada pela pesquisadora.

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

Após coletar os dados, iniciamos a pré-análise, codificando os questionários respondidos da seguinte forma: os questionários referentes à categoria dos bibliotecários receberam o código **(B)** acrescido de uma numeração seqüencial que abrangeu de 1 a 12; os referentes à categoria dos usuários reais receberam o código **(UR)** também 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 totalizando dois usuários dessa categoria. Essa codificação foi realizada com a intenção



de observarmos a existência de algumas diferenças de comportamento dos pesquisados nas duas categorias.

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

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

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

Ainda como metodologia para análise dos dados, adotamos o procedimento de analisar a documentação (programas e relatórios) relativa às atividades de educação de usuários, de acordo com alguns critérios previamente estabelecidos como: objetivos do programa e/ou plano, público a que se destina, conteúdo programático, métodos de ensino, material de apoio (instrucional), carga horária, número de vagas, período/época de realização, frequência das ações, formas de avaliação entre outros. Após a avaliação dos documentos (programas e relatórios), também foi realizado uma apreciação seguida de comentários que a pesquisadora julgou pertinentes, quanto à adequação entre os resultados das ações e as propostas dos programas. Esse processo foi prejudicado em virtude de apenas 2 dos pesquisados disponibilizarem documentos que tratavam como plano ou programas, mas que ao analisarmos observamos que nessa documentação não constavam se quer os elementos mínimos como objetivos ou estratégias a serem alcançadas para serem classificadas como tal. Ressaltamos que, além da análise dos



dados, levamos em consideração, também, as observações realizadas pela pesquisadora.

4 CONHECENDO O SIB/UFPE: AMBIENTE DA PESQUISA

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

Atualmente, o SIB/UFPE é composto por 1 biblioteca central e 12 bibliotecas setoriais que distribuem-se geograficamente da seguinte forma: 9 localizadas nos Centros Acadêmicos do Campus de Recife, 1 no Colégio de Aplicação também no Campus de Recife, 1 no Centro Acadêmico de Vitória (Vitória de Santo Antão), 1 no Centro Acadêmico do Agreste (Caruaru). Unidas, reúnem uma coleção com cerca de 263.106 títulos e com 951.260 exemplares (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas, 2010).

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

As 13 bibliotecas que compõem o SIB/UFPE são: BC, Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou do Centro de Educação (CE), Biblioteca Joaquim Cardoso do Centro de Artes e Comunicação (CAC), Biblioteca de Centro de Tecnologia e Geociências (CTG), Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Biblioteca Centro de Ciências da Saúde (CCS), Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas (CCB), Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA), Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória (CAV), Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste (CAA) e Biblioteca do Colégio de Aplicação (CAP). Sendo que essa última não participou da nossa pesquisa por possuir características divergentes das demais, ou seja, trata-se de uma biblioteca escolar.

A BC é um órgão suplementar, administrativamente subordinada à Reitoria que coordena as atividades técnicas do SIB. A sua estrutura administrativa é formada por 1 Direção, 1 Coordenação, 1 Ouvidoria e 3 divisões técnicas: Divisão de Apoio ao Usuário, Divisão de Processamento Técnico e Divisão de Aquisição. As bibliotecas setoriais estão administrativamente subordinadas à direção dos Centros Acadêmicos, onde estão localizadas, e tecnicamente à BC, tanto no que se refere às normas e procedimentos aprovados pelo SIB/UFPE e especificadas em seu regulamento; quanto à aquisição e



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

preparo técnico das obras adquiridas através de compras, do depósito e preparo técnico das dissertações e teses produzidas na UFPE, e da parametrização e atualizações do Sistema Informatizado de Gerenciamento de Dados de Bibliotecas, o Pergamum.

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

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

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

Em se tratando de serviços, as bibliotecas os oferecem de formas distintas, porém importantes, a saber: empréstimo domiciliar, especial e entre bibliotecas; consulta local e pela Internet; pesquisa em bases de dados; Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; comutação bibliográfica; catalogação na fonte; reserva de publicações *in loco* ou pela Internet; sala de vídeo; cabines para estudo em grupo e individual; orientação no uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas; visitas dirigidas; treinamento do Portal da CAPES; programação cultural, ouvidoria, exposições temáticas; renovação de publicações *in loco* ou pela Internet, coleção de consulta local; sistema de disseminação seletiva da informação, computadores para uso da internet entre outros.

Destacamos que as Bibliotecas do SIB/UFPE funcionam de forma integrada sob a direção técnica da BC, para atender as necessidades de leitura e informação dos usuários, facilitar o ensino, assim como promover maior integração de suas atividades com os indivíduos que fazem parte da comunidade acadêmica à qual estas estão inseridas.



4 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO SIB/UFPE: EM BUSCA DE UMA COMPREENSÃO DA ATUAL 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, optamos por caracterizar as Bibliotecas que integram o SIB/UFPE. Para tanto, elaboramos questões em torno das variáveis: nome, centro, data de criação, alunos cadastrados e quadro de funcionários.

Os dados demonstraram que 12 bibliotecas universitárias integram o SIB/UFPE: BC, Biblioteca do CAV, Biblioteca do CAA, Biblioteca do CCB, Biblioteca do CCEN, Biblioteca do CCJ, Biblioteca do CCS, Biblioteca do CTG, Biblioteca Joaquim Cardoso, Biblioteca Professor Roberto Amorim, Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos e a Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou. Dentre as quais, 11 estão localizadas em centros acadêmicos e subordinadas administrativamente a sua direção, com exceção da BC, que não possui vínculo com centro algum e administra tecnicamente todas as bibliotecas setoriais. Foram criadas em diferentes épocas, a mais antiga inicia suas atividades no ano de 1830, as demais perpassam os anos de 1968, 1974, 1976, 1983, 1986, 1988, 1992, 1997, 1994 e 2006. Os números de usuários cadastrados revelados são da Biblioteca do CAV com um total de 1.084, do CCJ 1.707, do CTG 2.963, da Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos 4.446, e da Biblioteca Yves Marie Gilles de Maupeou 2.499 perfazendo um total de 12.699 usuários cadastrados nas respectivas bibliotecas mencionadas; total esse que não corresponde ao número real de usuários cadastrados nessas bibliotecas, em virtude da inconsistência de dados do relatório gerado pelo Sistema Pergamum. O quadro de funcionários é composto por um número de 257, sendo 72 bibliotecários, 80 assistentes administrativos e 105 bolsistas que se distribuem nas 12 Bibliotecas Universitárias do SIB/UFPE nos diferentes horários de funcionamento; acrescentando-se a esse um número de 10 outros funcionários, dentre eles: servente, serviços gerais, provisórios, servente com desvio de função.

Em se tratando de 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 incidência maior foi para as atividades informais, especificamente à orientação bibliográfica e a 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 resultados nos revelaram a sua existência (92%) e que o instrumento utilizado com ênfase 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 nos 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 não dependem unicamente de infra-estrutura para serem realizadas.

Quanto às 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. Assim sendo, os pesquisados revelaram ter consciência da importância de buscar melhorias na qualidade e efetividade das atividades desenvolvidas em prol de seus usuários.

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



faixa etária entre 21 a 24 anos (48%), com ocupação de estudante (77%), renda familiar correspondendo entre 1 a 3 salários mínimos (43%), sendo considerados usuários reais das bibliotecas (95%).

Em se tratando das barreiras encontradas pelos usuários quanto ao uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas, os dados nos mostraram que os mesmos não possuem dificuldades (62%), porém é necessário levar em consideração os que responderam positivamente (38%), pois através desses observamos um índice significativo para a ausência do bibliotecário, na qual nós a traduzimos em barreira do tipo interpessoal.

5 DIRETRIZES PARA UMA POLÍTICA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: UMA NECESSIDADE

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

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

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

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

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



d) conteúdo refere-se à qualidade e quantidade de informação a ser oferecida aos alunos, os quais posteriormente as transformarão em conhecimento. Deve ser escolhido mediante as necessidades informacionais de cada grupo de usuários, apontadas através da realização de um prévio estudo de usuários, pois entendemos que é indispensável e necessidade constante saber o que o usuário busca da biblioteca. O conteúdo das atividades a serem desenvolvidas deve abranger: treinamento no uso do catálogo Pergamum, uso dos recursos informacionais, uso do acervo, uso dos periódicos, cursos (técnica de pesquisa e recuperação da informação e indexação), direitos e deveres do usuário, funcionamento dos serviços, regras de comportamento, capacitação de funcionários, visita dirigida, workshop, cursos e oficinas, orientação quanto à preservação do acervo, orientação bibliográfica, normalização de documentos acadêmicos, treinamento em bases de dados etc., além das indicações do corpo docente.

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

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

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

h) plano de ensino: estruturado com base nos dados dos itens anteriormente definidos, dentre os quais destacamos: identificação do público-alvo, data, período, carga horária,



ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimentos e/ou técnicas de ensino, recursos, avaliação, bibliografia.

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

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

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

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

a) elaborar um estudo de usuários, caracterizando a comunidade acadêmica em cada contexto particular, a fim de conhecer suas necessidades informacionais e carências frente ao uso da biblioteca e da informação;



- b) designar um profissional bibliotecário para atuar no serviço de atendimento aos usuários (setor de referência), conseqüentemente realizar atividades de educação dos usuários;
- c) elaborar e implementar um programa de capacitação e treinamento para funcionários e bolsistas, visando um melhor atendimento aos usuários;
- e) firmar parceria das bibliotecas com as coordenações de cursos, os professores, tanto do DCI como demais departamentos, e a universidade, em geral, para otimizar as atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- d) elaborar e implementar um programa de educação de usuários, conscientizando toda a comunidade acadêmica sobre a importância da biblioteca, uso dos serviços e produtos, assim como os seus direitos e deveres, através de: palestras, seminários, colóquios, *workshops*, visitas dirigidas, oficinas, treinamentos entre outros;
- f) elaborar projetos para apresentar ao órgão responsável na Reitoria da UFPE objetivando captar recursos para promover atividades de educação de usuários;
- g) implementar ações de marketing objetivando maior divulgação dos serviços prestados, bem como das atividades das bibliotecas, através da criação de guias, folders, sinalização, no site do SIB e de cada biblioteca, na Assessoria de Comunicação (Ascom) etc.;
- h) realizar um estudo para definir um método efetivo e sistêmico de avaliação da qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas do SIB/UFPE;
- i) fazer uma revisão e atualização no cadastro de usuários, através do módulo pertinente do Pergamum, com o intuito de se obter o número real de usuários cadastrados nas bibliotecas;
- j) realizar um estudo para levantar informações de caráter histórico sobre as Bibliotecas do SIB/UFPE, para que seja possível, compor e organizar a memória respectiva de cada uma;

Entendemos, então, que, com a adoção das sugestões e diretrizes apresentadas, podemos esperar uma melhoria das bibliotecas quanto ao uso e qualidade dos serviços prestados, possibilitando um maior atendimento às necessidades informacionais dos usuários e, conseqüentemente, ampliando o índice de freqüência, aceitação e satisfação dos mesmos na busca de informação. Assim sendo, as Bibliotecas que integram o



SIB/UFPE serão consideradas como um porto seguro no apoio ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade a qual ela serve.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No atual contexto as Bibliotecas do SIB/UFPE devem adotar uma postura pró-ativa em relação à comunidade acadêmica, não ficar à espera da mesma, buscar e atrair aqueles usuários que por algum motivo ainda desconhecem e não utilizam os serviços e/ou produtos oferecidos, estabelecendo desta maneira, um canal de interação permanente e, sobretudo eficaz entre o usuário e a biblioteca.

As orientações apresentadas para a política 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 possa colaborar com o desenvolvimento de uma sociedade, carece ser planejado com vistas às características, atitudes, necessidades e pretensões daqueles que o utilizam.

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

ABSTRACT: Education of users is a segment of real value, in order that users acquire new behaviors towards the use of the library and provides a channel for interaction with the information system. This is a case study, exploratory and descriptive, qualitative and quantitative which elected as one of the guidelines provide specific goals to guide the establishment of a policy on user education in libraries that are part of the SIB/UFPE. The population studied were the librarians charged with the management and coordination of the Libraries of SIB/UFPE and students of the 7th period of the course of librarianship. The results showed that the representation of user education activities in the Libraries SIB/UFPE is toward informality and needed adjustments to achieve the desires of its users informational and confirms the need to implement a policy of educating users to direct the service. The research findings corroborate the literature in the area, for the education of users in university libraries is essential, necessary and of great importance.

KEY WORDS: University library. Educational users. Education programs for users.



REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. G. de. **Educação de usuário: o ponto de vista do bibliotecário**. 35 f. 2000. 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**. 210 f. 1989. 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 usuarios 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.

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**. 35 f. 2000. 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.

CUENCA, A. M. B. et al. Capacitação de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde Pública. In: INTERNATIONAL CONGRESS ON MEDICAL LIBRARIANSHIP, 9th., 2005, Salvador. **ICML9 Abstracts of the 9th International Congress on Medical Librarianship**. Salvador: National Institutes of Health: National Library of Medicine, 2005. Disponível em: <<http://www.icml9.org/program/track9/public/documents/Angela%20Maria%20Belloni%20Cuenca-110441.doc>>. Acesso em: 30 abr. 2010.



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).

MARQUETIS, E. M. et al. Programa de capacitação de usuários em informação científica da Biblioteca Central Cesar Lattes/UNICAMP: a evolução desde sua implantação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

MAYBEE, C. Understanding our student learners: a phenomenographic study revealing the way that undergraduate women Mills College understand using information. **Reference Services Review**, Ann Arbor, v. 35, n. 3, p. 452-462, 2007.

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. Disponível em: <<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol18-38/IBI03803.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2010.

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.

PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília, DF: Thesaurus, 1996.

RONCHESEL, M. H. S.; PACHECO, L. K. Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 33-43, jul./dez. 2008.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 162 f. Dissertação



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

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

SERRA, L. M. de S. Treinamento de usuários e difusão dos serviços digitais através do Unifor on-line. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. 1 CD-ROM.

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

SOUTO, 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.1 6-24, enero/marzo, 2004. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16101702>>. Acesso em: 14 fev. 2010.

SOUZA, R. de A. **Educação de usuários da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba**: um diagnóstico. 57 f. 2000. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Sistema de Bibliotecas**. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=71>. Acesso em: 20 fev. 2010.