

SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

FORMAÇÃO DE USUÁRIOS PARA COMPETÊNCIA
INFORMACIONAL EM AMBIENTES VIRTUAIS

Antonio Luiz Mattos de Souza Cardoso
Cláudio Márcio de França
Ana Maria de Matos Mariani



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

Este trabalho relata o projeto de extensão universitária intitulado *Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual* que está sendo executado, na Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), pelo serviço de referência da Biblioteca Central, com apoio do Departamento de Biblioteconomia. Este projeto visa capacitar os usuários da Biblioteca Central na utilização de recursos informacionais virtuais existentes na Web de modo a desenvolver habilidades de pesquisa na utilização de buscadores, bancos e bases de dados, catálogos e no uso dos recursos disponíveis no Portal de Periódicos da Capes, por meio de capacitação frequentes. A metodologia de execução do projeto consiste em encontros presenciais de bibliotecários, possuidores de habilidades nas ferramentas, com alunos e professores dos diversos cursos de graduação e pós-graduação da Ufes. As oficinas realizadas atenderam aproximadamente 524 usuários.

Palavras-chave: Serviço de informação – Educação de usuário. Competência em informação. Internet no serviço de referência de bibliotecas.

ABSTRACT

This paper reports a university project entitled *Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual*, which is conducted by the reference services at Central Library supported by the Department of Librarianship in the Federal University of Espírito Santo (UFES). This project aims to teach Central Library users to work with virtual information resources on the Web in order to develop research skills for using search engines banks and databases, catalogs and use of available resources at Portal de Periódicos by Capes, through frequent training. The project methodology is based on presential meetings of skilled professional librarians in digital tools to students and teachers of various undergraduate and post-graduate courses. Dozens of courses were already conducted, covering more than 524 attendants.

Keywords: Users instruction. Informational competency. Reference service. Information services. Information Literacy. Internet in library reference services.



1 Introdução

Na sociedade do conhecimento, é notória a fragmentação dos saberes. Estabeleceram-se especialidades que se encontram dispersas, separadas e desconexas. Procurar os conhecimentos produzidos em cada especialidade, em nível planetário, é algo laborioso. Todavia, é possível vislumbrar que os obstáculos não são intransponíveis. Para romper as barreiras, entende-se que três requisitos são fundamentais: 1) desejo pelo saber; 2) educar pela pesquisa; e 3) ter competência em utilizar as interfaces das Novas Tecnologias de Informação (NTICs).

De acordo com Chiavenato e Sapiro (2003, p. 220), os “[...] mecanismos integrados de localização, busca e captura de informações, que recebem o nome de inteligência competitiva,” permite aos pesquisadores alcançar as informações necessárias para seus objetivos. Por isso, infere-se que a pesquisa deve estar presente cotidianamente na vida dos estudantes a fim de que sua formação acadêmica seja plena, bem como na do cidadão comprometido com a cidadania e qualidade de sua atuação profissional.

Segundo Lima (2012, p. 1),

A comunidade acadêmica enfrenta no desempenho das atividades, constantes desafios representados pelos rápidos avanços e mudanças no campo das tecnologias da informação/comunicação. Recebemos com grande expectativa as novas tecnologias como solução para algumas questões vivenciadas na disponibilização e desenvolvimento de serviços.

Porém, devido à complexidade das ferramentas para acesso à informação digital na Web, observa-se que os pesquisadores de acervos e repositórios digitais não utilizam todo o potencial disponível nos instrumentos de busca e recuperação da informação para satisfazer as suas necessidades informacionais durante suas pesquisas.

Assim, podemos considerar que um dos grandes desafios da Ciência da Informação é desenvolver mecanismos, serviços e atividades que permitam que os usuários consigam “adentrar” este complexo mundo de informação, de modo a alcançarem “independência” - na identificação de fontes de informação pertinentes e quanto ao acesso das mesmas. (SOUTO, 2004, p. 18)

Para os usuários que estão atuando em pesquisas acadêmicas (graduação e pós-graduação), a utilização imprecisa ou parcial dos recursos disponíveis pode significar o fracasso da recuperação da informação almejada, mesmo que ela se encontre presente no acervo pesquisado. Em vista disso, formar e capacitar os usuários em competências informacionais, para acessar as informações em ambientes virtuais, torna-se uma



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

necessidade vital para o sucesso das pesquisas nos centros acadêmicos.

No âmbito da comunidade da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), nota-se que há um déficit quanto à habilidade de manuseio das ferramentas de acesso às bases de dados, sendo a principal entrada de acesso às bases de dados digitais o Portal de Periódicos, custeado pelo governo federal brasileiro, via Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (Capes). Essa instituição dispõe à comunidade universitária da Ufes o acesso remoto (condição que não é outorgada a todas as Instituições de Ensino Superior).

A assertiva de Souto (2004, p. 23) ratifica a realidade acima descrita, quando ele diz: “[...] é urgente à necessidade de investimento de esforços no sentido de educar e capacitar o ‘leitor universitário’ quanto ao uso das várias ferramentas informacionais disponíveis no ambiente acadêmico [...]”.

Todavia, segundo Pinto (2012, p. 1), “A existência de uma ferramenta que disponibilize a produção técnico-científica por si só não basta para que aconteça uma utilização eficiente (emprego dos meios) e eficaz (alcance dos objetivos) da mesma”, sendo a linguagem tecnológica para a busca e seleção da informação em acervos digitais um empecilho, em razão dela não ser amplamente dominada pelos usuários.

Desse modo, cabe aos profissionais de Ciência da Informação, em especial aos bibliotecários, a responsabilidade de capacitá-los. Ainda que isso seja um desafio, configura-se em uma excelente oportunidade profissional, pois

[...] Saber comunicar a informação disponível nos repositórios informacionais presentes na web, tais como os portais e base de dados científicos, por exemplo, para pesquisadores e estudantes, de uma maneira geral, é condição para o sucesso e reconhecimento profissional tão sonhado pelos bibliotecários. (PINTO, 2012, p. 1)

2 Revisão de Literatura

Na economia baseada na valorização dos saberes,

[...] pautada no conhecimento, é uma consequência da globalização dos mercados, paralela ao crescente avanço científico e tecnológico, que mantém as ferramentas de comunicação e informação acessíveis a todas as demandas, transformando as pessoas em portadores de conhecimento, e não mais em simples usuários de tecnologias. (MAURA apud CARVALHO; MELO, 2012, p. 1)



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Diante disso, a busca pelo conhecimento deve estar presente cotidianamente na vida dos estudantes, para que sua formação acadêmica seja plena, bem como na do indivíduo comprometido com a qualidade de sua atuação profissional. Todos, em maior ou menor grau, têm necessidade de informação para continuar o processo de sua formação educacional. Contudo, frequentemente, o valor da pesquisa na construção do saber não é devidamente reconhecido no Brasil.

Bancos e bases de dados digitais são ferramentas importantíssimas para os usuários de conhecimento científico. Armazenados em ambientes virtuais, especialmente na Web, eles congregam rica fonte de informação, assumindo diferenciadas tipologias, nos níveis nacional e internacional, disponibilizando textos completos ou informação referencial. Tais sítios oferecem ao usuário uma série de recursos que o auxiliam a realizar suas pesquisas, a utilizar gerenciadores de referência, a promover a disseminação seletiva da informação, a obter informação sobre índice de citação de artigos e fatores de impacto em publicações científicas.

Porém, observa-se que, além da ausência da prática de pesquisa na educação brasileira, as bases de dados referenciais, o Portal de Periódicos Capes e os Gerenciadores bibliográficos (objetos desta proposta de capacitação) utilizam uma linguagem que algumas pessoas não dominam. Esse desconhecimento dificulta o acesso a documentos que, certamente, contribuiriam para o avanço da pesquisa e, por conseguinte, da ciência e tecnologia brasileira.

Como alerta Souto (2004, p. 22),

[...] acredita-se que grande parte dos usuários acadêmicos ainda desconhece as formas de acessar estas fontes de informação em formato digital, e ainda, ignoram a existência de muitas das fontes impressas (Advances, anuários, anais) fazendo uso somente daquelas mais tradicionais (livros, dicionários, enciclopédias, artigos). Diante desse quadro, é notória a necessidade de projetos de Educação de Usuários que estimulem a aceitação dos recursos digitais e que ampliem o uso dos recursos impressos, permitindo aos usuários das bibliotecas universitárias uma maior compreensão de suas características e aplicabilidade.

Cabe ao profissional da informação mudar esta realidade, em especial aos bibliotecários. Há uma grande oportunidade para uma maior e melhor inserção desse profissional no mercado de trabalho, conforme assegura Freire (2006, p. 43):

[...] na sociedade do conhecimento caberá aos trabalhadores da informação o papel de facilitadores da comunicação da informação, aproximando produtores/emissores e usuários/receptores da informação, de modo que os recursos disponíveis sejam utilizados por todos aqueles que dele necessitam.

No entanto, “Aprender a lidar com atualizações constantes neste ambiente virtual é um desafio [...]”, já que exige do profissional conhecimento das especificidades do espaço cibernético e das tecnologias digitais, “[...] mas acima de tudo, [este momento apresenta-se em] uma oportunidade para mostrarmos o potencial existente na formação e atuação do profissional da informação”. (PINTO, 2012, p. 1)



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Para tanto, uma das abordagens possíveis para alterar esta realidade é estabelecer um programa de formação continuada aos usuários da biblioteca universitária, conforme proposto por Souto (2004, p. 18):

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

3 Materiais e Métodos

O projeto de Extensão *Formação de Usuários para Competência Informacional em Ambientes Virtuais*, sob coordenação do Serviço de Referência (Periódicos) da Biblioteca Central, com apoio do Departamento de Biblioteconomia da Ufes, atende as demandas da comunidade universitária dos campi da Instituição, contemplando todas as áreas do conhecimento.

O objetivo geral do projeto é capacitar os usuários da Biblioteca Central da Ufes para que se apropriem das estratégias de busca, desenvolvendo suas habilidades de pesquisa na utilização de buscadores, bancos e bases de dados, catálogos e no uso dos recursos disponíveis no Portal de Periódicos Capes, por meio de capacitação frequentes.

Como objetivos específicos, busca-se promover o desenvolvimento de habilidades de pesquisa em bases de dados e no Portal de Periódicos da Capes, para que os usuários possam:

- entender o vocabulário utilizado nas bases de dados referenciais (os conceitos recorrentes), estabelecendo diferença entre as linguagens natural e controlada;
- saber os passos da pesquisa;
- conhecer a variação de conteúdo acessível nas bases de dados;
- saber utilizar estratégias de busca;



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

- dispor dos recursos de busca do Portal de Periódicos da Capes, por meio da busca por: assunto, periódico, livro e bases de dados;
- beneficiar-se dos gerenciadores bibliográficos, aprendendo como um gerenciador bibliográfico organiza e armazena as referências bibliográficas obtidas em bases de dados.

Tomando como público-alvo do projeto estudantes de graduação e pós-graduação e docentes da Universidade, o projeto compõe-se de três módulos/cursos: Fontes de Informação On-line, Portal de Periódicos Capes e Gerenciador Bibliográfico (*EndNote Web Basic*). O conteúdo de cada etapa é ministrado por meio de oficinas presenciais, com duração aproximada de 90 minutos. Ao se adotar tal sequência, objetiva-se desenvolver no participante dos cursos a plena competência para uso das informações disponíveis em ambiente virtual. Para tanto, opta-se por uma estratégia que possa assumir um encadeamento lógico nas informações apresentadas.

O primeiro módulo, oficina denominada de *Fontes de Informação On-line*, apresenta conceitos básicos, tipologias de fontes de informação, estratégias e recursos de busca e orientações para o planejamento da pesquisa a ser desenvolvida em ambiente virtual.

Na oficina *Portal de Periódicos da Capes*, o participante pode explorar, de forma mais concreta, as fontes apresentadas no primeiro módulo, bem como visualizar a aplicação das estratégias de busca empregadas para recuperação da informação no referido Portal.

Por fim, como última etapa, ilustram-se as funcionalidades de um gerenciador bibliográfico, no caso particular, a ferramenta *EndNote Web Basic*. A oficina permite ao participante compreender a importância de organizar as referências utilizadas ao longo de sua formação e como recurso final, fazer uso da funcionalidade de normalização de referências a partir das normas disponíveis na versão.

Para apresentação das oficinas foi adotada uma abordagem expositiva presencial, com a mediação de um bibliotecário da Biblioteca Central, utilizando recursos audiovisuais (computador e projetor de mídia), conexão à Internet e aplicação de exercícios práticos, em que é exposta a temática aos participantes da oficina.

Como recurso pedagógico auxiliar, a equipe do projeto desenvolveu tutoriais, em formato de *Slides*, que se encontram disponíveis no sítio do Sistema Integrado de Bibliotecas da Ufes



(SIB-Ufes), disponível em: <http://www.bc.ufes.br/>, possibilitando a consulta remota pelos participantes.

O agendamento para as oficinas ocorre a partir de um memorando encaminhado pela coordenação do projeto e pela direção da Biblioteca Central ao chefe do departamento ou ao coordenador dos programas de pós-graduação, solicitando ampla divulgação das oficinas aos docentes e aos estudantes. Anexo ao memorando segue um *folder* informando sobre as temáticas ofertadas, cronograma e endereço eletrônico para a inscrição.

4 Resultados Parciais/Finais

Desde o registro do projeto, no mês de outubro de 2013, foram realizadas 28 oficinas, atingindo o número de 524 usuários treinados de diversos cursos de graduação e pós-graduação.

No desenvolvimento do projeto, notou-se a necessidade de mensurar sua efetividade a partir da opinião dos participantes. Foi elaborado um formulário específico, aplicado ao término de cada evento, considerando as variáveis de apresentação, de mediação e de absorção do conteúdo.

Destaca-se como elemento aferido a partir do formulário, a sugestão dos usuários, partícipes das oficinas no ano de 2013, quanto à mudança de metodologia na forma de mediar o conteúdo. Outrora, os encontros eram realizados de maneira expositiva, com o uso de apenas um computador pelo mediador. Observou-se, a partir das opiniões coletadas, a dificuldade na absorção do conteúdo sem a possibilidade da prática simultânea às informações transmitidas no decorrer das oficinas. Tal fato ocasionou uma alteração nos métodos de apresentação do assunto de cada temática.

Doravante as oficinas são realizadas no Laboratório de Informática da Biblioteca Central que disponibiliza 20 microcomputadores, propiciando aos usuários o acompanhamento e aplicabilidade dos conhecimentos demonstrados pelo mediador da oficina, o que conferiu aos participantes uma satisfação no que tange ao aprendizado.

Outro elemento mensurado refere-se ao uso de linguagem adequada às fontes de informação, e, conseqüentemente, pleno uso dos recursos das bases de dados. Grande parte dos usuários



participantes desconhecia a necessidade de comutação de linguagem natural para descritores oriundos de linguagem controlada. Tal fato corrobora a pertinência do projeto dentro da comunidade atendida.

5 Considerações Parciais/Finais

Sabe-se que a formação de usuários não é apenas um momento de uma biblioteca. Ela deve ser uma política organizacional sempre presente, pois novos usuários se apresentam à biblioteca a cada novo semestre letivo, na expectativa de terem suas necessidades informacionais atendidas em suas pesquisas.

Considera-se a especialização do bibliotecário cada vez mais premente quanto ao uso de Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs), para que mais profissionais possam se inserir nessa realidade pungente por busca de informação. A tangível presença tecnológica torna os usuários mais exigentes e sedentos por conhecimentos cujo proceder compõe o fazer ciência na academia.

Destaca-se, a pertinência da participação de docentes no projeto. A atuação do bibliotecário em parceria com a docência possibilita a introdução de novas teorias, oriundas da academia, gerando a eficaz junção da teoria com a prática. Ademais, tornam-se eles orientadores de seus alunos na utilização dos recursos informacionais na *Web*, aumentando o número de membros da comunidade universitária com competência informacional.

Por fim, entende-se que a persistência dessa prática consiste em uma semente da ideia de transformar pessoas em sujeitos na construção de seus próprios conhecimentos.

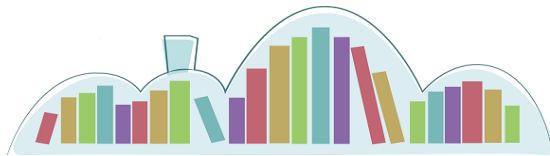
6 Referências

CARVALHO, Ana Cristina Guimarães; MELO, Sindya Santos. A gestão do conhecimento na prática profissional bibliotecária: um mapeamento das competências do profissional da informação frente ao delineamento de novos campos de atuação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, RS. **Anais...** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. p. 1-6. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RTA.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação. In: STAREC, Claudio;

GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge. **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

LIMA, Miríam Cristina de. A importância do treinamento de usuários na Universidade de Fortaleza: utilização de fontes de informação disponibilizadas através da Internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, RS. **Anais...** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. p. 1-4. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QF2.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2014.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 19. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011. 128 p.

PINTO, Fabiana de Melo Amaral G.. O bibliotecário na comunicação da informação presente nos portais e bases de dados científicos: oportunidades e desafios. In: SEMINÁRIO

NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 27., 2012, Gramado, Rs. **Anais...**

Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. p. 1-5. Disponível em:

<<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QBH.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2014.

SOUTO, Leonardo Fernandes. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios**, v. 5, n. 17, jan./mar., 2004. Disponível em: <alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais14/.../C15013.doc>. Acesso em: 28 de abril de 2014.