



SNBU 2014

Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

SNBU 2014

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS
FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA
COMUNICAÇÃO: um estudo na Biblioteca Central da UFMA**

Tatiana Cotrim Serra Freire
Kelia Rachel Alves da Silva
Maria Stela Martins Veloso



RESUMO

Analisa a forma como o serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) desenvolve as atividades de educação de usuários tendo em vista a implementação das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). Trata-se de uma pesquisa de cunho qualitativo que utilizou como instrumento de coleta de dados entrevistas semiestruturadas com os bibliotecários do Setor de Referência. Os resultados revelaram que o referido setor desenvolve atividades de educação de usuários somente com os alunos recém-chegados na universidade. Consta que a falta de interesse dos usuários é um dos principais fatores que contribui para a não efetividade das ações planejadas e conclui que há necessidade de conquistar o usuário estabelecendo um canal de comunicação eficaz deste com o Setor de Referência.

Palavras-chave: Educação de usuários; Serviço de referência; Biblioteca universitária; Tecnologias da informação e da comunicação; Sistemas de informação.

ABSTRACT

Examines how the reference service of central library of Universidade Federal do Maranhão develops activities of user education with a view to implementation of new Information Technologies and Communication (TICs). It is a qualitative study that used as instrument to data collection semi structured interviews with librarians of reference sector. The results revealed that the sector develops educational activities only with the news students of the university. Notes that the lack of interest of the users is a factor that contributes to the planned actions do not become effective and concludes that is necessary to conquer the user establishing a channel of effective communication with the sector this reference.

Keywords: User education; Reference service; University library; Information technologies and communication; Information systems.



1 Introdução

O advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ocasionou mudanças significativas nos hábitos de uso da informação nas bibliotecas universitárias, impulsionando-as a buscarem processos de modernização de suas estruturas, assim como maior otimização na prestação de serviços à comunidade usuária.

Diante disso, a educação de usuários tem se tornado imprescindível à medida em que viabiliza a comunicação e a interação entre bibliotecário e usuário. Por isso, não basta apenas ter acesso as TICs, sobretudo, é preciso saber utilizá-las eficazmente.

Neste contexto, a Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) vem disponibilizando, cada vez mais, produtos e serviços por meio da implementação das TICs. Por esse motivo, esta pesquisa pretende identificar a forma como a Biblioteca Central vem desenvolvendo atividades voltadas para a educação de usuários no que diz respeito à integração usuário/TICs/bibliotecário, visando estabelecer um canal de comunicação que permita oferecer um serviço mais ágil de busca e uso da informação.

2 Revisão de Literatura

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) causaram importantes mudanças para as bibliotecas, especialmente as universitárias, pois à medida que foram se expandindo, novos recursos informacionais foram sendo criados e incorporados às bibliotecas, trazendo inovações em seus suportes informacionais e em suas estruturas, “passando do pergaminho ao CD-ROM, das fichas perfuradas ao catálogo *online*, das estantes em madeira às bases e bancos de dados.” (RIBEIRO, 2011, p. 1).

O aumento exponencial da informação científica, fato também relacionado com o desenvolvimento das TICs, provocou um grande acúmulo de novos conhecimentos, fazendo com que as bibliotecas adotassem diferentes suportes informacionais para armazenamento, tratamento e disseminação da informação. Esta nova conduta da biblioteca rompeu com um dos maiores paradigmas existentes nessas instituições: a posse da informação, que antes era resguardada e restrita a poucos leitores, começa a ceder espaço para movimentos cuja finalidade é promover o acesso daqueles (CUNHA, 2000; SOUTO, 2004).

No Brasil, as primeiras experiências relacionadas à educação de usuários iniciaram-se



em 1955 com a bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, a qual instaurou os primeiros cursos de orientação de usuários para a pesquisa bibliográfica em bibliotecas universitárias (OTA, 1990). Ao longo do tempo e de acordo com a finalidade, a educação de usuários passou a receber outras denominações, tais como orientação, treinamento, formação, ensino, aprendizagem (MENDES; PEREIRA, 2008; OTA, 1990).

A educação de usuários pode ser entendida como um processo onde o usuário adquire comportamentos adequados em relação à utilização da biblioteca e desenvolve habilidades necessárias para a interação permanente com os sistemas informatizados (BELLUZZO, 1989).

Os programas destinados à educação de usuários podem ser classificados em formais e informais: os formais podem ser treinamentos, capacitações etc. e os informais ou não institucionais, que surgiram com a evolução das tecnologias e a grande demanda pela informação, são desenvolvidos *online* por meio da educação à distância (DIAS; PIRES, 2004; MELLO et al., 1999).

Para Oliveira e Bertholino (2000), a educação de usuários é importante porque tem uma relação direta com o uso eficaz que estes usuários podem fazer da biblioteca, evitando assim a subutilização das mesmas e dos centros de informação.

Na opinião de Garcêz e Rados (2002), a gestão e o planejamento bibliotecário voltado para a educação de usuários tornam-se ainda mais importante pelo fato das formas tradicionais de aquisição de informação estarem sendo substituídas pelos formatos *online*, pelos *downloads* e pelas pesquisas científicas desenvolvidas nas bibliotecas universitárias, sendo que as pesquisas realizadas por meio das ferramentas de busca da internet precisam avançar para a utilização dos portais e bases de dados referenciais de periódicos.

No entanto, enfatiza-se aqui que a educação de usuários para o uso da informação mediada pelas TICs não deve se preocupar apenas com o saber-fazer e com o tecnicismo, mas também em promover o uso eficaz da informação *online* e dos sistemas de informação adotados pelas bibliotecas. Para Cunha et al. (2005), a capacitação dos usuários para o uso das TICs é o primeiro passo para que se possilite a inserção destes na cultura digital.

A dificuldade em localizar a informação mediada por essas novas tecnologias pode revelar uma falta de habilidade em lidar com as ferramentas, fato que pode ser observado no dia a dia do usuário na biblioteca: grande volume de informações recuperadas, demora na localização do material identificado na busca, informações não relevantes ou que não



correspondem ao que este usuário procura, entre outros.

Nesse contexto, Souto (2004) comenta a necessidade de desenvolver projetos de educação de usuários, pelo fato de uma grande quantidade de informação encontrar-se disponível em meio eletrônico, dificultando o acesso daqueles que não possuem o domínio das formas, das técnicas e métodos de acesso. Este pensamento também é compartilhado por Bax (1997), que afirma que a grande quantidade de coleções de dados interligados por redes de computadores está longe de implicar em acessibilidade natural e sem esforço por parte dos usuários.

Cunha (2000) destaca que, mesmo com os mecanismos de busca disponíveis na internet, muitos usuários ainda necessitam do apoio do bibliotecário para otimizarem suas navegações. Há também uma quantidade crescente de clientes que desejam aprender a ir direto às fontes de informação.

O mesmo acontece com os sistemas de informação adotados pelas bibliotecas. Como afirma Bax (1997), desde a década de 1980, com o advento da microinformática, as interfaces dos sistemas informacionais têm conseguido obter sucesso quanto ao provimento de facilidades para a manipulação de objetos, mas o crescente aumento, tanto da complexidade como de dados disponíveis nos sistemas, acabou tornando essa manipulação direta insuficiente.

No entanto, alguns autores têm demonstrado que as bibliotecas universitárias estão se preocupando mais com a funcionalidade do sistema adotado ou com a sua infraestrutura do que com a chegada da informação até o usuário. Figueiredo (1987) e Mello et al. (1999) afirmam que, atualmente as bibliotecas escolhem os seus sistemas de informação baseando-se na lei do menor esforço, isto é, os sistemas são escolhidos muito mais em função de seu acesso físico ou da facilidade no uso, do que por conter a informação que será útil ao usuário. Esta lei também é aplicada aos usuários quando buscam a informação, pois “muitas vezes o usuário só reconhece uma necessidade de informação quando os meios de satisfazê-la estão acessíveis”. (ALMEIDA; AITA, 2009, p. 236).

Para Garcêz e Rados (2002, p. 46):

Os gerenciadores de informações estão muito preocupados em conceituar bibliotecas, nomeando-as das mais variadas formas, de acordo com suas características. Porém, o que os usuários realmente querem é que suas expectativas



sejam atendidas, não lhes importando [...] se a biblioteca é virtual, eletrônica, digital, convencional e assim por diante. E, se estas mídias não estiverem integradas, sempre existirão falhas na prestação dos serviços, e o atendimento às expectativas dos usuários não terá a qualidade esperada.

Quanto aos sistemas de informação das bibliotecas, Figueiredo (1987, p. 76) destaca que, em muitas bibliotecas, “após o estabelecimento do serviço de informação, pouco esforço é desprendido para promovê-lo e para atrair os usuários, e para avaliar a eficiência no uso dos serviços/produtos que estão sendo oferecidos.”

A educação de usuários apresenta-se, portanto, como o meio encontrado pelas bibliotecas para suprir a lacuna que separa a informação do usuário. Educá-lo para o uso eficaz da informação mediada pelas novas tecnologias significa prepará-los para serem capazes de desenvolverem aptidões necessárias para localizar e recuperar a informação de que realmente necessitam, diminuindo o tempo entre a busca e a localização de tal informação.

Entende-se, portanto, que a educação de usuários tem como objetivo principal maximizar o uso da informação pelo usuário, pois o ciclo informacional só tem suas eficiência e eficácia garantidas quando este usuário apresenta aptidão em recuperar a informação de que realmente necessita.

Daí a importância da biblioteca universitária voltar sua gestão para a educação do usuário, de modo que o ciclo da busca, recuperação e uso da informação realmente alcance o resultado esperado.

A melhoria da qualidade dos serviços disponibilizados para os usuários de uma biblioteca universitária é esperada com a implementação de novas tecnologias, as quais, além de possibilitarem o aumento da produtividade, facilita a armazenagem, a recuperação e a disseminação da informação, bem como a colaboração entre bibliotecas de qualquer lugar do mundo.

Ao longo dos anos, as atividades das bibliotecas vêm evoluindo juntamente com o avanço das tecnologias. Cunha (2000, p. 75) comenta sobre esses avanços:

A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CDROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependente das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

As tecnologias provocaram alterações em todos os setores das bibliotecas e no desenvolvimento das técnicas praticadas na instituição. O setor de referência é um dos que



mais tem sofrido mudanças ao longo dos tempos, tanto pela implementação de novos serviços como pela reformulação dos que já existem. Diante desse panorama, cabe ao serviço de referência expandir suas fronteiras para além do balcão de atendimento e da coleção de referência. Por isso, o compartilhamento de recursos deve ser a nova tônica de tal serviço na biblioteca.

A inclusão das novas tecnologias na área de referência das bibliotecas expande o universo de busca à medida que potencializa o atendimento das necessidades informacionais da clientela e provoca uma significativa mudança no perfil de seus usuários. Com uma comunidade usuária mais atuante, mais preparada e, consequentemente, mais exigente, muda a fisionomia do serviço de referência.

Atualmente, cada vez mais as buscas informatizadas fazem parte do cenário do serviço de referência, alterando substancialmente a imagem que o usuário tem da biblioteca. São inúmeros os buscadores ou motores de busca (*search engines*) nacionais e internacionais disponíveis na internet (*Yahoo, Google Acadêmico, Hotbot, Inktomi, Infoseek, Bookmark's, Excite, Metaminer, Radaruol, Ask, Prossiga* etc.), bem como inúmeras são as bibliotecas virtuais nas mais diversas áreas e com os mais diversos serviços, dentre eles os repositórios institucionais, os portais de periódico eletrônico, os *e-books*, o correio eletrônico, a transferências de arquivos, as listas de discussão etc., todos sempre com ênfase na *World Wide Web* (WWW ou simplesmente Web), uma verdadeira cadeia de informações.

Diante dessa proporção, é preciso saber garimpar a informação, pois, segundo Souza (1997, p. 101), “[...] não existe ferramenta perfeita. É nesta perspectiva que se insere o papel do profissional da informação cuja competência técnica poderá superar as deficiências que o uso inadequado de ferramentas digitais pode representar ao resultado da busca de informações na internet.”

Entretanto, entende-se que a internet não é uma estrutura perfeita, acabada, visto que os processos de busca apresentam ainda muitas falhas, tais como: oferta excessiva de dados, informações equivocadas, falta de informação, carência de precisão etc.

Nesse sentido, Cunha (1999, p. 83), acrescenta que, “devido à precariedade dos mecanismos ou ferramentas de busca utilizadas para recuperar informações relevantes, ainda há muita coisa que o intermediário da informação precisa fazer.”



3 Materiais e Métodos

Para analisar a forma como o serviço de referência da Biblioteca Central da UFMA desenvolve as atividades de educação de usuários tendo em vista a implementação das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação, optou-se por uma pesquisa descritiva de cunho qualitativo, onde foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas abertas e fechadas, aplicado a 06 (seis) bibliotecários do Setor de Referência.

Foram escolhidos os profissionais responsáveis pelo setor pelo fato de que, segundo Rostirolla (2006, p. 30), “o setor de referência de uma biblioteca universitária é o local onde o usuário busca orientações e auxílio dos bibliotecários para satisfação de suas necessidades de informação.”

4 Resultados Finais

Para melhor alcance dos objetivos da pesquisa, optou-se, primeiramente, por caracterizar o público potencial da Biblioteca Central e os profissionais que realizam o atendimento no Setor de Referência.

4.1 Caracterização do público e dos profissionais

Após análise dos dados coletados, evidenciou-se que a grande maioria dos usuários da biblioteca é dos cursos de graduação.

No tocante às pessoas que trabalham na Biblioteca, identificou-se que as atividades do serviço de referência são desenvolvidas por 04 (quatro) bibliotecários especialistas, 02 (dois) bibliotecários com mestrado, 01 (um) técnico administrativo de nível médio e 28 (vinte e oito) bolsistas. Entretanto, destaca-se que o bibliotecário é o profissional capacitado para o atendimento no referido setor por ter, de acordo com Terra (2001, p. 71), ”conhecimento, competências e habilidades necessárias para informar sobre o uso da biblioteca, sobre os produtos bibliotecários disponíveis, sobre a coleção de referência e sobre a própria biblioteca.”

4.2 Desenvolvimento de programas que habilitem os usuários para utilizarem os serviços e recursos disponibilizados pela Biblioteca

Perguntados sobre se a Biblioteca Central desenvolve algum programa ou atividade que capacite os usuários para utilização dos produtos, serviços e recursos informacionais,



90% dos entrevistados responderam que sim. Entretanto percebeu-se que estas se restringiam, na maioria das vezes, a visitas orientadas e palestras.

4.3 Aspectos a serem priorizados nos programas de educação de usuários

Perguntou-se para os sujeitos se eles consideravam necessária a educação de usuários e que aspectos deveriam ser priorizados nos treinamentos. Todos os entrevistados responderam positivamente à primeira questão justificando que apenas uma minoria dos usuários da Biblioteca consegue ser independente na utilização dos recursos tecnológicos, enquanto a grande maioria não consegue satisfazer suas necessidades informacionais, solicitando quase sempre o auxílio do funcionário que se encontra no balcão de referência.

Os sujeitos consideram que, nos treinamentos, devem ser priorizadas orientações para a utilização eficaz das ferramentas tecnológicas disponibilizadas e orientações para busca do material bibliográfico no acervo, tendo em vista que a biblioteca recebe usuários com perfis diferenciados, conforme enumerados por Carvalho (2008, p. 89):

- os experientes: usuários de bibliotecas que, pelo hábito de utilizar seus serviços frequentemente, encontram exatamente o que procuram, ou quando precisam de ajuda, conseguem formular perguntas com clareza;
- os com objetivos definidos, mas com dificuldades de expressão: são os grupos de usuários que sabem o que querem, mas não conseguem expressar adequadamente suas palavras;
- os inexperientes: grupos de usuários que não têm certeza - clareza, quanto ao que precisam.

De acordo com esse pensamento, Garcêz e Rados (2002, p. 47) complementam:

As bibliotecas acadêmicas, para competir no mercado, devem flexibilizar suas operações de serviços e, com isto, ampliar sua faixa de mercado, ou seja, elas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário (eficácia), uma vez que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas.

Assim, comprehende-se que são necessárias algumas habilidades para que os usuários, independentemente da categoria, consigam recuperar a informação em qualquer formato, de forma rápida, precisa e eficaz.

Corroborando com esse pensamento, Bertholino (1999), afirma que os usuários precisam conhecer as estratégias de busca para obter resultados relevantes. E é nesse contexto que se insere o bibliotecário de referência, que é o profissional capacitado para orientar e treinar sua comunidade acadêmica de forma simples e objetiva a utilizar os recursos



disponíveis.

4.4 Existência de programas de educação de usuários

Com esta pergunta, procurou-se investigar a existência de programas de educação de usuários na biblioteca, porque, segundo Rostirolla (2006), a educação de usuários é valiosa para ensinar uma comunidade de usuários a ser mais produtiva, reflexiva e capaz de explorar mais eficientemente a informação.

Apenas dois dos entrevistados consideram que a biblioteca não realiza educação de usuários, contrapondo-se aos demais, que afirmam que apesar da pouca expressividade, as atividades de educação de usuários estão presentes no dia a dia da biblioteca.

Em se tratando da existência de um programa específico de educação de usuários, identificamos, por meio das entrevistas, que os bibliotecários realizam formalmente algumas atividades de educação de usuários (visitas orientadas e palestras) e, outras vezes, de maneira informal, de acordo com as necessidades apresentadas no momento do atendimento.

Portanto, em linhas gerais, as conversas com os sujeitos da pesquisa deixaram claro o reconhecimento da importância dos programas de educação de usuários, o que nos leva a inferir que os profissionais entrevistados têm conhecimento dos benefícios e das melhorias que podem advir com o desenvolvimento desses programas, que, de acordo com o pensamento de Belluzzo (1989, p. 48) devem partir de

Ações planejadas e desenvolvidas continuamente, de acordo com as características e necessidades do usuário para que a biblioteca seja um instrumento educativo facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente de seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação.

Corroboramos com o pensamento de Belluzzo (1989), acreditando que no âmbito universitário, a educação de usuários tem grande representatividade para a comunidade acadêmica como um todo, pois é no ambiente da biblioteca que eles devem encontrar o apoio bibliográfico que irá suprir suas necessidades de informação e/ou de pesquisa.

4.5 Existência de um planejamento voltado para programas de educação de usuários

Conforme declarado nas entrevistas, existe um planejamento voltado para o desenvolvimento das atividades de educação de usuários destinado somente aos alunos ingressantes na universidade. Entretanto 70% dos profissionais entrevistados afirmaram que há um total desinteresse dos alunos em participar nessas atividades, fator que influencia na falta de estímulo dos bibliotecários.



Mesmo considerando os fatos citados, acredita-se que há, no meio acadêmico, o interesse em utilizar os recursos disponíveis na rede. Desse modo, cabe à biblioteca empenhar-se em oferecer treinamentos e capacitações à sua comunidade, visto que, no atual contexto onde predominam as tecnologias da informação, esses usuários tornam-se também cada vez mais exigentes com a qualidade dos serviços oferecidos, fazendo, segundo Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p. 11), com que “as bibliotecas busquem cumprir seu papel educacional, apoiando as atividades institucionais e centrando seus serviços nas necessidades informacionais de seus usuários.”

Baseado nisso, entende-se que a biblioteca universitária deve gerir com competência a educação de usuários, analisando seus interesses e dificuldades, para então habilitá-los para utilizar os serviços e produtos oferecidos, inclusive orientando-os quanto às estratégias que compõem o processo de busca e recuperação da informação. Assim a biblioteca estará cumprindo seu verdadeiro papel que é:

[...] estar voltado para o ensino e à pesquisa e aos serviços prestados à comunidade ‘em função do atendimento das necessidades e solicitações’ da comunidade como um todo e, especialmente, da comunidade acadêmica, proporcionando a esta o acesso imediato ao conhecimento e à informação. (BELLUZZO, 1989, p. 74).

Assim, a biblioteca funcionará não somente como um ambiente de apoio ao processo ensino-aprendizagem, mas também contribuirá para a inserção do usuário no universo da pesquisa acadêmica.

4.6 Avaliação dos programas de educação de usuários

Questionados sobre como avaliavam os programas de educação de usuários, os dados demonstram que 30% dos entrevistados consideram razoável a educação de usuários da Biblioteca Central e os outros 60% avaliam como fraco. Os sujeitos consideram que a grande demanda de usuários na referida biblioteca sobrecarrega os profissionais e, consequentemente, influencia na ineficácia dos programas de educação de usuários.

Diante do exposto e baseado em estudos de alguns autores, infere-se que a realidade da Biblioteca Central da UFMA é a mesma da maioria das bibliotecas universitárias brasileiras, as quais passam ainda por um processo de adaptação para atender a demanda dessa nova sociedade da informação que surgiu com o acelerado avanço das tecnologias.

Atualmente, as bibliotecas universitárias brasileiras convivem constantemente com problemas estruturais e organizacionais, com orçamento reduzido e pessoal insuficiente. Esta situação lamentável obrigatoriamente influencia negativamente na gestão da informação armazenada e no modo como as instituições produzem, obtêm,



distribuem e usam a informação e o conhecimento, sendo os recursos tecnológicos o instrumento facilitador deste processo. (MIGUEL; AMARAL, 2008, p. 3).

Nesse contexto de mudanças os recursos tecnológicos precisam ser democratizados. Entretanto, para isso, é necessário que haja uma adequação de infraestrutura física e tecnológica nas bibliotecas universitárias; da mesma forma, os profissionais que nelas trabalham precisam ter uma nova postura diante dos desafios que se apresentam.

[...] a explosão informacional, ampliada pelas tecnologias de informação e da comunicação, criou inúmeras barreiras de acesso à informação com o número ilimitado de falta de informação e falta de competência dos usuários da informação, perante as novas ferramentas de acesso disponíveis. (CARVALHO, 2008, p. 99).

Portanto, para que sejam transpostas as barreiras no uso dos sistemas informacionais, a gestão da biblioteca precisa primeiramente entender a importância da interação do usuário com os sistemas, a fim de evitar a subutilização das tecnologias, e, então, elaborar estratégias e procedimentos focados na capacitação para utilização das ferramentas disponíveis. Daí espera-se que o bibliotecário, que está na linha de frente no atendimento a esse usuário, tenha não somente competência, mas também, e principalmente, esteja ciente do seu papel enquanto orientador no uso dos sistemas de informação e/ou executor da pesquisa.

Nesse sentido Tarapanoff et al. (1997), considera que os bibliotecários são os mediadores entre o mundo digital e o real, cabendo a eles portanto garantir a comunicação e a satisfação do usuário no momento do uso das necessidades informacionais.

5 Considerações Finais

As TICs trouxeram avanços para todos os serviços bibliotecários e promoveram mudanças em todos os setores das bibliotecas e, principalmente, em seus setores de referência.

A sociedade atual exige uma renovação das bibliotecas universitárias e dos profissionais da informação, visto que os usuários têm uma nova postura, são mais exigentes, não tem tempo a perder e requerem uma busca de informação de forma segura e precisa.

Nesse sentido, Ferreira et al. (2006, p. 25) comenta:

A chamada Sociedade da Informação demanda um novo modelo de biblioteca universitária. Ele imprime novas formas de desenvolvimento de serviços; pressupõe uma biblioteca com profissionais capacitados para interagir com as fontes de informação on-line, além de dispor de uma infraestrutura compatível com expansão da informação em meio digital, que proporcione aos usuários a interação com as fontes de informação on-line como suporte de aprendizagem e pesquisa.



Dessa forma, torna-se necessário que as atividades desenvolvidas pela biblioteca visem à plena utilização da informação em qualquer que seja o seu suporte. A biblioteca universitária, enquanto principal vetor de disseminação da informação no meio científico, precisa acompanhar todo esse processo evolutivo de inovação tecnológica e adequar seus serviços e produtos visando possibilitar ao usuário cada vez mais o uso dos recursos informacionais contemporâneos.

O profissional da informação, frente a essas mudanças, deve estar preparado para executar as atividades que surgem a cada dia, utilizando novas ferramentas e desenvolvendo novas metodologias. O bibliotecário deve, portanto, inovar suas práticas, com o objetivo de otimizar o uso dos recursos informacionais disponibilizados na biblioteca, focando não somente o processo de busca e acesso à informação, mas também a criação de uma infraestrutura de pesquisa e o desenvolvimento de programas para a capacitação dos usuários.

Assim, se antes a atividade do bibliotecário era restrita apenas aos limites físicos de uma biblioteca ou de uma coleção, hoje, com a difusão das tecnologias, os serviços da área de informação devem transpor as barreiras físicas e institucionais, pois o usuário também deixa de ser passivo e passa a ser interativo.

Nesse contexto, uma das funções desse profissional frente às mudanças é participar da construção do conhecimento de seus usuários e, para isso, precisa ser diferenciado, ter dinamismo e não estar restrito ao universo de quatro paredes de uma biblioteca.

À luz das respostas obtidas, conclui-se que as atividades de educação de usuários na Biblioteca Central da UFMA são desenvolvidas de forma quase imperceptível, provavelmente pelo fato do público alvo restringir-se aos alunos recém-chegados na universidade, e também pela falta de interesse dos usuários em participar dos treinamentos, ou mesmo pela falta de iniciativa dos profissionais. Todos esses fatores podem ter gerado um círculo vicioso de acomodação.

Diante desse contexto, acredita-se que os profissionais que estão à frente do Setor de Referência da Biblioteca Central devem desenvolver uma gestão focada primeiramente em uma política de divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca e, adotar uma postura proativa em relação à comunidade acadêmica, buscando reconquistar aqueles usuários que, por algum motivo, se afastaram pela falta de habilidade para utilizar as novas tecnologias, ou conquistar aqueles que ainda não conhecem os serviços e produtos disponibilizados, estabelecendo um canal de comunicação eficaz entre os dois.



Após conquistas e reconquistas, o bibliotecário de referência deverá utilizar metodologias adequadas para capacitar esses usuários para o uso correto dos recursos informacionais disponibilizados pela Biblioteca Central, pois é essencial que o usuário tenha habilidades para satisfazer suas necessidades informacionais de forma autônoma.

Daí a importância do planejamento de um programa sistematizado de educação de usuários que trará benefícios tanto para os que disponibilizam quanto para aqueles que utilizam os produtos e serviços da Biblioteca Central. Para o sucesso desse programa, o planejamento deve levar em consideração as características e as necessidades informacionais daqueles que utilizam tais produtos e serviços.

Com o usuário capacitado, será suprida uma lacuna existente entre este e os materiais disponibilizados na biblioteca universitária. Assim, a biblioteca universitária deixará de ser vista pelo velho paradigma de guarda e conservação do acervo para ser reconhecida como de espaço de apropriação do conhecimento e gerenciamento de acesso à informação.

Diante de tal realidade, sugerem-se algumas ações que, se desenvolvidas poderão constituir instrumentos fundamentais para otimizar os serviços oferecidos no serviço de referência:

- a) promoção de mudanças não somente na estrutura física e organizacional da biblioteca, mas e, principalmente, na ampliação e na gestão de seus serviços;
- b) disponibilização de recursos que possibilitem a recuperação da informação de forma a atender às necessidades de seus usuários;
- c) desenvolvimento de atividades que estimulem a utilização dos recursos digitais, possibilitando aos usuários uma maior compreensão das suas características e aplicabilidade;
- d) desenvolvimento de programas de educação de usuários voltados para alunos de graduação e pós-graduação visando capacitá-los para o uso das ferramentas informacionais disponíveis na biblioteca;
- e) disponibilização de um número maior de bibliotecários para o Setor de Referência, que consiga atender a demanda de usuários.

Enfim, acredita-se que o cenário atual exige dos gestores das bibliotecas uma reflexão e principalmente uma revisão dos métodos adotados de forma que possam assegurar aos seus usuários a oferta de produtos e serviços de excelência que proporcionem as mesmas facilidade e flexibilidade no acesso à informação.



6 Referências

- ALMEIDA, M. A.; AITA, T. B. Usuários da informação, tecnologia e educação. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 3, p. 235-47, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/504/484>> . Acesso em: 3 mar. 2014.
- BAX, M. P. Agentes de interface para bibliotecas digitais: a arquitetura Sabio. In: SEMINARIO SOBRE AUTOMACAO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTACAO, 6., 1997, Águas de Lindóia.. **Anais...** Águas de Lindóia: INPE/IPEN, 1997. p. 34-43.
- BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.
- BERTHOLINO, M.L.F. Dos átomos aos bits: evolução dos suportes de informação. In: RAMOS, E.M. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 183-190.
- CARVALHO, F. C. de. **Educação e estudo de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.
- 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**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.
- CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.
- _____. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 255-266, set./dez. 1999.
- CUNHA, V. A. et al. Biblioteca pública, desafios, perspectivas e (des)caminhos na inclusão digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. P. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.
- FERREIRA, F. et al. A biblioteca universitária na sociedade da informação: o acesso à informação via internet na Biblioteca Central da Universidade Estadual da Bahia (UNEB). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Bibliotecários da Bahia, 2006.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 16, n. 1, p. 75-9, jan./jun. 1987.
- GARÇÉZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.



MELLO, R. F. de et al. Educação do usuário à distância. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 287-91, set./dez. 1999.

MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008. p. 1-11.

MIGUEL, N. M.; AMARAL, R. R. do. **A biblioteca universitária e as novas tecnologias**. 2008. Disponível em: <www.acesso.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2014.

OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. Usuários remotos e serviços de referência (sr(s)) disponíveis nas *home pages* das bibliotecas universitárias. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000.

OTA, M. E. de C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 3/4, p. 58-77, jan./dez. 1990.

RIBEIRO, R. M. R. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Alagoas. Anais...** Alagoas: FEBAB, 2011. p. 1-8.

ROSTIROLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência**. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

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

SOUZA, F. C. **Biblioteconomia no Brasil**: profissão e educação. Florianópolis: Associação Catarinense de Bibliotecário; Biblioteca Universitária da UFSC, 1997.

TARAPANOFF, K. et al. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de necessidades de treinamento e educação continuada. Brasília, DF: IEL/DF, 1997.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. 2. ed. São Paulo: Negócio, 2001.