



TRABALHO ORAL

EMPREENDEDORISMO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Qualidade dos serviços e foco no usuário



FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

MENDES, S. O.¹
PEREIRA, M. R. S.²

RESUMO

Formação de usuários na Biblioteca de Enfermagem. A “Biblioteca na Sala de Aula” é um projeto desenvolvido pela Biblioteca de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão com o objetivo de formar usuários aptos à utilização dos serviços e produtos e o uso consciente dos recursos da Biblioteca de Enfermagem. A pesquisa foi do tipo descritiva com abordagem quantitativa cujo tamanho amostral foi de 78 alunos no período de dezembro de 2006 a outubro de 2007. A maioria dos pesquisados veio de escolas privadas (75,6%) que possuíam bibliotecas (94,87%). Os alunos geralmente utilizavam livros próprios para realização das atividades no ensino médio; na graduação, 67,53% dos estudantes não utiliza o Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB/UFMA), direcionando-se diretamente às estantes e sua finalidade na busca informacional na Biblioteca é para complemento dos conteúdos ministrados em sala de aula e/ou elaboração de trabalhos acadêmicos. Concluiu-se que a Biblioteca necessita estreitar sua relação com os usuários para seu melhor funcionamento.

Palavras-chave: Formação de usuários. Biblioteca de Enfermagem.

ABSTRACT

Formation of users in the Library of Nursing. The project “Library in Classroom” was development by Library of Nursing at Universidade Federal do Maranhão (UFMA) with goal forming users of the services, products and It raise about the resources awareness of the Library of Nursing. This study was descriptive quantitative. The sample was 78 nursing' students, between 2006 December to October 2007. 75,6% they studied at private high school, 94,87% of the High Schools had libraries. The students used your own book for they did activities in High School. 67,53% nursing students didn't search in the Library Automation System (SAB/UFMA), they search the books directly in the shelves. The purpose of the search informational in the Library is for they do academic work. It was concluded that the library need to have relation more private with your users to better her functioning.

Keywords: Training of users. Library of Nursing.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Setorial de Enfermagem faz parte do Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) e visa atender primordialmente aos alunos do Curso de Graduação em Enfermagem. Esta Unidade conta com um quadro de recursos humanos de um bibliotecário, em tempo integral (40h) e um bolsista (em meio expediente), que juntos, são responsáveis pelo gerenciamento da unidade e pelo serviço de atendimento.

Em diagnóstico, realizado por observação, foi possível constatar que esses alunos não sabem localizar o material procurado nas estantes, uma vez que após cada consulta de acervo na estante o material está visivelmente fora do lugar; outra característica identificada foi o estado físico dos livros quando voltam do período de empréstimo.

Após essas observações, e diante da completa ausência de um programa formal de educação de usuários instituído no âmbito do NIB do qual faz parte, essa biblioteca iniciou o projeto “Biblioteca na Sala de Aula”.

Juntamente com o projeto de formação, foi desenvolvido um questionário respondido antes da exposição oral do projeto para que não houvesse influência nas respostas. Este foi aplicado para identificar de forma mais consciente como os usuários daquela biblioteca utilizavam-na quando buscavam alguma informação; seu conhecimento anterior sobre como usá-la e se na escola em que cursaram o ensino médio dispunha deste tipo de unidade de informação. A partir desses dados, foi possível conhecer os hábitos anteriores e atuais do usuário no uso de bibliotecas e assim, definir políticas mais voltadas para torná-lo consciente e hábil no uso de qualquer sistema de informação.

2 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Um programa de orientação de usuários torna-se fundamental quando se percebe a não habilidade no uso dos recursos informacionais por parte dos usuários mais constantes das bibliotecas. Essa verificação se dá através de sintomas como: a constante desorganização do acervo nas prateleiras; livros danificados por má-utilização; não localização da informação necessária; alto índice de furtos ou quando da implantação de novos produtos ou serviços no momento em que são apresentados à comunidade.

Diversas são as terminologias utilizadas para descrever a ação de se trabalhar com o usuário da informação no ambiente da biblioteca: educação de usuários, orientação de usuários, treinamento de usuários; cada uma dessas terminologias tem uma concepção própria.

Córdoba Gonzalez (1998), em suas reflexões sobre formação de usuário, apresenta três conceitos: o primeiro deles destaca o objetivo utilitário, e se prende ao ensino de determinada ferramenta; implica em um treinamento mais direcionado para o manuseio de uma ferramenta específica, como o de um índice ou de uma base de dados *online*, por exemplo. Esse tipo de treinamento implica na otimização do tempo do usuário e do bibliotecário, uma vez que torna (o usuário) autônomo no uso de tal ferramenta.

No segundo conceito apresentado, Córdoba Gonzalez (1998), apresenta uma associação entre a formação do usuário e a divulgação de serviços: a elaboração de manuais de uso, regulamentos, boletins, folders etc. são exemplos de recursos utilizados para divulgação de serviços para os usuários.

Embora pareça limitado tratar de forma restrita apenas da utilização das fontes e recursos documentais, tem-se em vista o objetivo maior traçado pela biblioteca, de subsidiar seus usuários na utilização dos recursos disponíveis, otimizando o tempo do estudante e o do bibliotecário, na perspectiva de torná-los aptos a utilizar de forma autônoma qualquer unidade de informação.

O terceiro conceito apresentado por Córdoba Gonzalez (1998) baseia-se na conscientização do usuário sobre o valor da informação para a realização de atividades especializadas e sua pró-atividade na busca e recuperação dessas informações.

Dias e Pires (2004) corroboram com Córdoba Gonzalez (1998), pois 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 mais permanente, amplo e duradouro, e que se estende a qualquer tipo de sistema de informação. É a completa autonomia do usuário em relação a qualquer tipo de unidade de informação.

Outras formas de transmissão de informação utilizada em bibliotecas são os treinamentos de usuários, definidos por Dias e Pires (2004, p. 38) como

[...] 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.

No entanto, esses conceitos apresentados não atendem à demanda inicial da Biblioteca Setorial de Enfermagem, uma vez que os usuários reais ali inscritos necessitam de conhecimentos básicos de uso de uma biblioteca, tal como manusear o material bibliográfico, conhecer a organização da biblioteca, em seu layout, os conteúdos ali armazenados, e outras informações básicas de como funciona e como utilizá-la. Assim, o conceito utilizado para o projeto foi o de formação de usuário, que na perspectiva de Dias e Pires (2004, p. 38) “[...] significa esclarecer o usuário sobre a organização da biblioteca, *layout* e serviços oferecidos, espaços ambientais, uso em geral, como horário de funcionamento, regulamentos, utilizando guias da biblioteca, visitas orientadas, palestras, folhetos, sinalização.”

As habilidades desenvolvidas através desses treinamentos buscam subsidiar os usuários com ferramentas adequadas para seu desenvolvimento no

mundo das informações e das bibliotecas. O que pode soar diferente, que em pleno século XXI ainda haja a preocupação em desenvolver habilidades simples de como localizar livros em estantes, ou o correto manuseio dos livros.

3 METODOLOGIA

O programa foi desenvolvido no período de dezembro de 2006 a outubro de 2007, com alunos do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão, inscritos entre o primeiro e quarto períodos. A limitação de períodos deu-se porque os alunos a partir do quinto período têm suas aulas ministradas no Hospital Universitário e/ou em outras unidades acadêmicas, o que dificultaria a realização das atividades propostas.

O estudo foi do tipo descritivo com abordagem quantitativa.

O projeto foi exposto na reunião de Departamento da Enfermagem e os docentes que estavam presentes concordaram em disponibilizar 30 minutos do tempo de aula para a explanação *in loco*, mediante agendamento prévio.

A população do estudo compreendeu todos os matriculados (262) no primeiro semestre de 2007. A amostra foi não probabilística por conveniência, isto é, todos os alunos que se encontravam presentes na hora da exposição oral do projeto o que abrangeu 30% (78) da população.

Os dados foram coletados por meio de um questionário de perguntas fechadas aplicado antes da exposição oral do Projeto a fim de não influenciar nas respostas. A análise dos questionários foi realizada por cálculos estatísticos dos dados absolutos e frequência relativa sendo expostos por gráficos, quadros e tabelas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Esta análise está subdividida em dois tópicos. O primeiro referente aos dados gerais, isto é, aqueles que independentemente do período que o aluno estuda sua concepção sobre as questões aplicadas não modifica. E o segundo, compreende os tópicos específicos, ou seja, aqueles que a opinião dos participantes pode mudar conforme sua vivência acadêmica, assim esse tópico foi dividido pelos períodos o que evidenciará a evolução da vida acadêmica.

4.1 Dados gerais da pesquisa

Inicialmente, houve o interesse de se identificar onde foram desenvolvidos os primeiros contatos dos pesquisados, conhecendo o tipo de escola onde estudaram o Ensino Médio e se nessas escolas havia biblioteca.

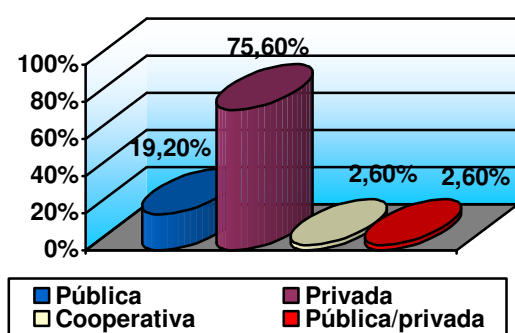


Gráfico 1 – Alunos segundo o tipo de escola

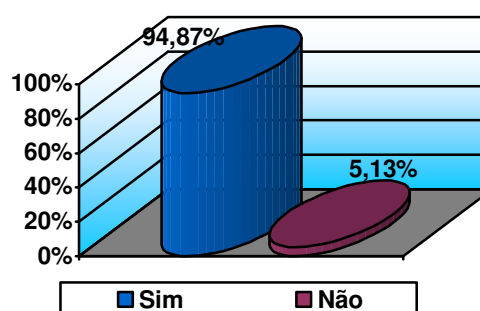


Gráfico 2 - Existência de biblioteca na escola onde estudou o Ensino Médio

A maioria dos alunos (75,60%) estudou em escolas privadas e dos 78 pesquisados, 94,87% são egressos de escolas com bibliotecas, o que nos permite deduzir que já possuíam alguma experiência na utilização deste local de estudo. Ressalta-se que a realidade maranhense em relação a bibliotecas escolares ainda é muito incipiente, tanto em escolas públicas quanto privadas.

No âmbito público, poucas escolas de ensino médio mantêm bibliotecas, e quando o fazem não têm bibliotecários em tempo integral este último aspecto,

também, é realidade encontrada na iniciativa privada¹. Assim, fica para a universidade a responsabilidade de ensinar os primeiros passos no uso de uma biblioteca, e tornar seus alunos auto-suficientes no seu uso, bem como de seus recursos informacionais.

Diante da escassez de profissionais qualificados nas bibliotecas torna-se necessário compreender como esses alunos eram subsidiados no desenvolvimento de suas atividades escolares. Encontrou-se o seguinte quadro:

Materiais	Quantidade*
Biblioteca	24/78
Livros próprios	59/78
Livros emprestados pelos professores	4/78
Outros. Qual? **	20/78

(*) Na coluna "Quantidade" consta o número de respondentes e o número total da amostragem, pois esta variável foi investigada com múltiplas respostas.

(**) Das respostas do tópico "Outros" todos responderam "Internet".

Quadro 1 – Origem dos materiais informacionais utilizados na realização das atividades de ensino médio

Em primeiro lugar (59) encontra-se a utilização de livros próprios o que reforça a tese do não incentivo à utilização dos serviços e produtos da Biblioteca. Mesmo esta ficando em segundo lugar (24) a diferença existente entre esta e a utilização da Internet (20) é mínima.

4.2 Dados específicos da pesquisa

Diante das informações gerais sobre o contato pregresso desses alunos com uma biblioteca e seus recursos informacionais, passa-se então, a um momento mais presente na graduação desses estudantes.

Uma das questões levantadas foi sobre a importância da biblioteca em sua vida acadêmica, e o que mais chama a atenção é que a resposta foi unânime de que a biblioteca é fundamentalmente importante.

¹ Levantamento realizado pelo Conselho Regional de Biblioteconomia-13ª Região, em 2006, na atividade de Fiscalização.

Isso é realmente comprovado pela freqüência desses alunos nas unidades do NIB. No entanto, ressalta-se que o quadro de desordenamento do acervo, causado pelo mau uso, comprova a pouca experiência desses usuários na utilização dos serviços e produtos das bibliotecas.

Assim, buscou-se conhecer como esses usuários localizam as informações necessárias para identificação do material bibliográfico na biblioteca. Observou-se que a maioria dos pesquisados não utiliza o Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB), que gerencia o acervo, para localizar o material de interesse nas estantes, ou saber se o mesmo encontra-se disponível para empréstimo.

Surpreendente é que os alunos do primeiro período utilizam mais o SAB do que aqueles de períodos mais avançados, conforme mostra a Tabela 1. Cabe então, uma avaliação posterior de como esse sistema está estruturado e os motivos que levam aos estudantes perderem o hábito de usar o SAB na localização do material bibliográfico necessário para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas.

Tabela 1 – Busca do material informacional na Biblioteca pelo SAB

Respostas	1° período		2° período		3° período*		4° período		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	20	62,5	1	7,14	3	21,43	1	5,88	25	32,47
Não	12	37,5	13	92,86	11	78,57	16	94,12	52	67,53
Total	32	100,0	14	100,0	14	100,0	17	100,0	77	100,0

(*) Neste período houve um aluno que não respondeu esta questão

Para uma melhor compreensão dos dados obtidos quando questionados “Quando você quer procurar um assunto ou livro na Biblioteca qual o percurso você realiza? Enumere em ordem crescente (1, 2 e 3)” as respostas serão expostas pelos números. Explica-se que as opções para as respostas eram: () Procura no Sistema de Automação da Biblioteca (SAB); () Vai direto à estante; () Pergunta para a bibliotecária.

Nessa análise, os dados apresentados não apresentaram diferenciação entre os períodos. Apesar de ter essa possibilidade a mesma não foi concretizada, dessa forma, os dados foram demonstrados com a população total (78) dos pesquisados.

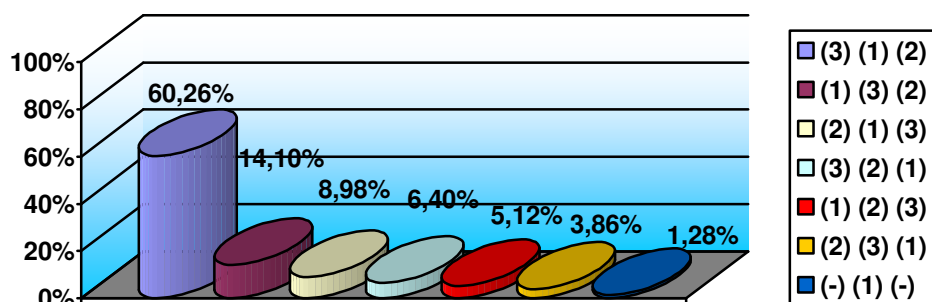


Gráfico 4 - Percursos realizados quando o usuário de Enfermagem deseja recuperar informações no acervo

A moda² deste tópico é a seqüência 3, 1 e 2 o que corresponde em primeiro lugar o usuário ir direto a estante, para depois pedir ajuda a bibliotecária e por último buscar no SAB. Aqui, identifica-se a resposta de um dos primeiros questionamentos observados sobre o mau estado de conservação do acervo, é a de que o usuário não sabe onde se encontra ou se a biblioteca possui o material desejado.

O hábito de ir diretamente à estante localizar o material desejado, sem antes ter a certeza de que o material exista naquela biblioteca e que esteja disponível para consulta/empréstimo, leva à busca aleatória pelo assunto e assim, à perda de tempo na localização do material de interesse.

Sobre a finalidade das informações pesquisadas na biblioteca, o item complemento dos conteúdos de aula, foi o que recebeu o maior número de respostas, nos três primeiros períodos; a elaboração de trabalhos acadêmicos foi citada como o segundo motivo e por último, vem o aprimoramento de atividades de conhecimento diversos a sua área acadêmica.

² Clegg (1995) explica que moda é o valor que se repete o maior número de vezes, num conjunto, isto é, o mais freqüente.

Respostas	1º período	2º período	3º período	4º período
Complemento dos conteúdos das aulas	23/32	9/14	14/15	9/17
Elaboração dos trabalhos acadêmicos	21/32	7/14	14/15	12/17
Aprimoramento de conhecimentos diversos da sua área acadêmica	10/32	2/14	10/15	8/17
Outras. Explique*	0	1/14	0	1/17

(*) Leitura de conhecimentos gerais.

(**) Este Quadro (2) possui a discriminação por período. Observa-se que os números apresentados mostram as várias vezes em que esta opção foi escolhida visto que este item era de múltiplas respostas juntamente com o número total de pesquisados nos respectivos períodos.

Quadro 2 – Finalidade das informações pesquisadas na Biblioteca**

Um dado concreto identificado foi a busca de informações apenas para suprir as necessidades acadêmicas. Isto mostra que os alunos ainda estão restritos em suas áreas específicas faltando a efetivação da visão holística do conhecimento e de sua interação com os conhecimentos específicos apreendidos nos Cursos de forma a compreender a realidade local, regional, nacional e mundial do contexto em que todos estamos inseridos.

5 CONCLUSÃO

Conhecer melhor o público usuário de uma biblioteca é uma das ferramentas mais importantes para a melhoria do desempenho dos serviços.

Com a experiência dessa fase piloto do projeto “Biblioteca na Sala de Aula”, desenvolvido no curso de graduação em Enfermagem da UFMA, busca-se estabelecer o programa de educação de usuários nas bibliotecas do NIB e estabelecer uma parceria mais íntima entre a unidade de informação e usuários, em seus interesses informacionais.

Com essa proximidade, muito salutar no ambiente acadêmico, se busca estabelecer parcerias, da importância de preservação/conservação do patrimônio público da biblioteca, com o manuseio mais adequado dos recursos disponíveis; e ainda, uma relação de benefício entre as expectativas dos usuários e da unidade de

informação. Pois como foi detectado, estes acreditam no valor da Biblioteca só que a mesma, ainda, não está presente de forma ampla em seu cotidiano. Dessa forma, a interação entre ambos é de fundamental importância e emergência a fim de agregar valor ao mundo informacional disponibilizado aos usuários.

REFERÊNCIAS

CLEGG, Francês. **Estatística para todos**. Lisboa: Gradiva, 1995.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios com métodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan./abr. 1998.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Brasília: IBICT, 2006.

¹ Suênia Oliveira Mendes, Universidade Federal do Maranhão, bibliosuenia@yahoo.com.br

² Maria Rosivalda da Silva Pereira, Universidade Federal do Maranhão, rosivaldapereira@uol.com.br