

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

DERIVALDO LIMA

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO
DESCRITIVO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SERGIPE (SIBI/UFS)**

**SÃO CRISTÓVÃO - SE
2021**

DERIVALDO LIMA

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO
DESCRITIVO NO SISTEMA DAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SERGIPE (SIBI/UFS)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia e Documentação

Orientador: Prof. Me. Fernando
Bittencourt dos Santos

**SÃO CRISTÓVÃO - SE
2021**

L433f

Lima, Derivaldo

Formação de usuários em bibliotecas universitárias: um estudo descritivo no sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBI/UFS) / Derivaldo Lima; Orientador: Fernando Bittencourt dos Santos. – São Cristóvão, 2021.

70 f.: il.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2021.

1. Formação de usuários 2. Planejamento. 3. Profissionais da Informação. I. Santos, Fernando Bittencourt dos, orient. II. Título

**CDU 027.7
CDD 025.5**

Ficha elaborada pela Bibliotecária Bel. Shirley dos Santos Ferreira

(CRB-5/001862/0)

**FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO
DESCRITIVO NO SISTEMA DAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SERGIPE (SIBI/UFS)**

DERIVALDO LIMA

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe para a obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia e
Documentação**

Nota: _____

Data de apresentação: _____

BANCA EXAMINADORA

**Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos
Prof. Orientador (DCI/CCSA/UFS)**

**Prof^ª. Ma. Célia Reis Sales
Membro Externo (IFRO)**

**Prof. Dr. Sérgio Luiz Elias de Araújo
Membro Interno (DCI/CCSA/UFS)**

AGRADECIMENTOS

Agradecimentos a Deus, ao único que é digno de receber a honra e a glória, a força e o poder, e sem Ele nada teria feito.

À minha amada e guerreira mãe Maria Rosa Lima, sem a qual não estaria aqui hoje compartilhando esta vitória.

Sou grato a minha maravilhosa esposa Claudia Patricia Rodrigues Lima que sempre esteve ao meu lado, apoiando minhas decisões e as minhas lindas filhas Bianca Rodrigues Lima e Priscila Rodrigues Lima que vibraram com as minhas conquistas e vitórias.

Aos meus colegas de curso e professores, em especial, ao meu orientador Fernando Bittencourt dos Santos pela dedicação e ensinamentos, que tornaram possível esse trabalho.

Aos professores Ma. Célia Sales e Prof. Dr. Sérgio Araújo, pelos contributos a este trabalho de conclusão de curso.

Gratidão!

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar e caracterizar as atividades voltadas para a formação de usuários desenvolvidas pelo Sistema de Bibliotecas da UFS (SIBI/UFS). O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, com abordagem de natureza qualitativa e quantitativa. Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumento a aplicação um questionário elaborado pela plataforma do Google formulários, composto por 10 perguntas fechadas e abertas, a qual teve como sujeitos a participação dos profissionais da informação das bibliotecas: BICEN, BICAL, BILAG e BISAU. Os resultados apresentaram as principais atividades no SIBI/UFS, sua periodicidade, os principais desafios enfrentados pelos profissionais no planejamento e execução das atividades de formação do usuário. Sendo assim, identificaram-se as seguintes atividades: treinamentos do Portal da CAPES, campanhas de conscientização de preservação e conservação do acervo, exposições de livros, indicações de obras literárias, acolhimento dos calouros, curso de normatização de trabalhos acadêmicos de acordo com a ABNT, assessoria de pesquisa; treinamento em bases de dados, palestras sobre plágio, exposições, postagens educativas de combate à *Fake News*. Dentre os principais desafios apurados na pesquisa, têm-se a importância de criar diferentes meios de atrair a atenção do usuário, a falta de recursos financeiros, a necessidade de melhorias da estrutura e da tecnologia, a necessidade de normatização das atividades no plano pedagógico, barreiras tecnológicas, até mesmo a necessidade de contratação de mais profissionais, em algumas bibliotecas. Conclui-se que os principais desafios constatados enfrentados pelos bibliotecários, ao se falar de planejamento e execução das atividades, relacionadas à formação do usuário, estão associados a problemáticas com o uso da tecnologia e a preocupação de meios de comunicação eficientes das atividades realizadas para o usuário.

Palavras-chave: Formação de Usuários; Biblioteca universitária; SIBI/UFS.

ABSTRACT

This research aimed to identify and characterize the activities aimed at training users developed by SIBI/UFS. This study is characterized as a descriptive research, with a qualitative and quantitative approach. For data collection, the instrument used was the application of a questionnaire through the google docs tool, with 10 closed (multiple choice) and open questions, whose themes were the participation of information professionals from the libraries of BICEN, BICAL, BILAG and BISAU. The results presented the main activities of SIBI/UFS, its frequency, the main challenges faced by professionals in the planning and execution of user education activities. For that, the following activities were identified: capacity building of Portal CAPES, awareness campaigns for preservation and conservation of the collection, exhibition of books, indications of literary works, reception of freshmen, course of standardization of academic works by ABNT, research assistance; database training, lectures on plagiarism, exhibits, educational posts against fake news. Among the main challenges found in the research is the importance of creating ways to attract the user's attention, the lack of financial resources, the need for improvements in structure and technology, the need to standardize activities in the pedagogical plan, technology barriers, even the need for more professionals in some libraries. It is concluded that the main challenges faced by librarians, when talking about the planning and execution of activities related to user education, are associated with problems with the use of technology and the concern with efficient means of communication of the activities performed for the user.

Keywords: User Training; University library; SIBI/UFS.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diretrizes para elaboração de programas de educação do usuário.21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Periodicidade dessas atividades.....	48
Gráfico 2 - Barreiras no oferecimento de atividades de formação de usuários.....	50
Gráfico 3 - Mudança/alteração nas atividades de formação de usuários com a pandemia.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABECIN	Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação
AC	Acolhida Cidadã
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BCE/UnB	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BICAL	Biblioteca do Campus de Laranjeiras
BICAMPI	Biblioteca do Campus de Itabaiana
BICEN	Biblioteca Central
BICOM	Biblioteca Comunitária
BILAG	Biblioteca do Campus de Lagarto
BISAU	Biblioteca da Saúde
BSI	Biblioteca Santa Izabel
CAFÉ	Comunidade Acadêmica Federada
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CDU	Classificação Decimal Universal
COMUT	Comutação
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
CRB-5	Conselho Regional de Biblioteconomia 5ª Região
IBICT	Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia
MIP	Moderno Profissional da Informação
PB	Paraíba
PEU	Programa de Educação de Usuários
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
SAB	Sistema de Automação de Bibliotecas
SIB/FURG	Sistema de Bibliotecas da FURG
SIBI/UFS	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe
SIB/UFPE	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Pernambuco
SIGAA	

SMPC	Semana de Metodologia e Produção Científica
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SVBIBL/EESC/USP	Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPE	Universidade Federal Pernambuco
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	9
2.1	FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ASPECTOS GERAIS.....	9
2.1.1	A formação de usuário e o profissional da informação.....	10
2.1.2	A biblioteca universitária no processo de formação de usuário.....	16
2.2	A FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REVISÃO DA LITERATURA.....	23
3	METODOLOGIA.....	36
3.1	CARACTERIZAÇÃO INSTITUCIONAL.....	37
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	45
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
	REFERÊNCIAS.....	57
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	62

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas contribuem significativamente para a qualidade do ensino. Elas são, dentro de uma perspectiva histórica e contemporânea, a concentração das diversas manifestações culturais da Humanidade. Nela se expressam as Artes, as Ciências, a História etc., além de ser um espaço dos registros do conhecimento humano. São também ambientes de pesquisa, de reflexão, de troca de ideias e de formação de usuários.

No âmbito universitário, a biblioteca deve integrar às suas diretrizes a política educacional e administrativa da instituição na qual está inserida, tendo suas atividades atreladas ao papel que é proposto ao campo de ensino, pesquisa e extensão. Ela deve sempre aperfeiçoar a oferta de produtos e serviços de informação. Esse aperfeiçoamento pode ser realizado através da aquisição, seja por compra, permuta ou doação de material documental (livros, periódicos, obras de referência, material audiovisual etc.) atualizado e relevante para seus usuários; qualificação do quadro de funcionários da biblioteca, através de cursos de capacitação profissional; investimento em tecnologias e fontes de informação, bem como na formação dos usuários inseridos na chamada sociedade da informação, onde nos deparamos, não só com a produção e disseminação de informações confiáveis e não confiáveis, como também a necessidade de saber buscar e avaliar a informação recuperada em diferentes canais de informação, para posteriormente proceder ao uso desta.

O espaço físico ou digital das unidades de informação pode ser um precursor de auxílio na formação do usuário da informação. Nesse aspecto, a biblioteca universitária, como unidade de informação, possui papel fundamental não apenas ao disponibilizar em seu espaço físico e digital documentos nos mais variados suportes, mas também outros serviços de informação nos quais incluem os cursos de formação e capacitação dos usuários, que podem contribuir de forma significativa no processo de ensino e aprendizagem desses últimos.

Porém, as universidades precisam promover práticas que fomentem estudantes hábeis em buscar e usar as informações de forma resolutiva e ética, conforme assinalam Dias e Pires (2004). Dessa forma, possibilita ao usuário habilidades para reconhecer as fontes de informação adequada ao preenchimento

de suas necessidades informacionais, a utilizar fontes com coerência, ou até mesmo, ter conhecimento básico na preparação, redação e apresentação de documentos técnicos e científicos (DIAS; PIRES, 2004).

As Bibliotecas da UFS, que compõem o SIBI/UFS, dispõem de uma quantidade significativa de materiais de pesquisa e serviços de informação, tanto de acesso físico quanto no espaço virtual. Dessa forma, verifica-se a necessidade de uma preparação do usuário do sistema de bibliotecas desta para usufruir eficazmente dos recursos e serviços de informação.

Neste contexto, a formação do usuário visando à capacitação para o uso das diversas ferramentas que podem o auxiliar na busca, avaliação e uso de informações norteia esta pesquisa, na identificação e na caracterização dessas atividades, que contribuem para a formação do usuário SIBI/UFS.

O presente trabalho está ancorado a linha de pesquisa Informação e Sociedade, do curso de Biblioteconomia e Documentação da UFS. Para tanto, é levantado o seguinte problema de pesquisa: Quais são e como se caracterizam as atividades voltadas para a formação de usuários existentes no SIBI/UFS?

Convergente ao problema de pesquisa apresentado anteriormente, este trabalho tem por objetivo geral: identificar e caracterizar as atividades voltadas para a formação de usuários desenvolvidas pelo SIBI/UFS.

No que se refere aos objetivos específicos, pretendeu-se:

- a) Verificar como as bibliotecas integrantes do SIBI/UFS desenvolvem as atividades voltadas para a formação de usuários;
- b) Identificar a periodicidade das atividades de formação de usuários no SIBI/UFS;
- c) Verificar quais são os desafios encontrados pelo profissional da informação, no planejamento e execução de atividades voltadas para formação de usuários em bibliotecas universitárias.

No que se refere a justificativa, destaca-se a escolha deste tema por três principais motivos: o primeiro, por ser usuário da biblioteca da UFS. Sendo assim, no início da graduação e em virtude da necessidade de maior frequência à biblioteca demandada pelo próprio curso, verificou-se diversas dificuldades por não haver formação para usuários ou qualquer tipo de preparação na busca ou acesso a informações de forma eficiente na biblioteca.

Já o segundo fator que influenciou na opção por esta temática foi a experiência do estágio supervisionado em Biblioteconomia II no IFS – Instituto Federal de Sergipe – Campus Aracaju, na biblioteca da instituição. Nesse aspecto, com a percepção na prática diária das dificuldades enfrentadas pelos alunos, constatou-se uma lacuna que deveria ser preenchida no tocante à formação de usuários.

Além dos dois motivos acima, a escolha deste tema deu-se por causa da abordagem na disciplina de Serviço de Informação e Referência, na graduação do curso de Biblioteconomia e Documentação da UFS. Razão pela qual verificou-se a importância da atuação do profissional nesta área, em se tratando da assistência aos usuários em diferentes unidades de informação.

Entende-se que tudo começa na instrução que o usuário apresenta ou não, ao se apropriar da informação, analisá-la e transmiti-la de forma adequada. Neste contexto, as universidades, juntamente com os profissionais da informação, compõem as principais unidades organizadas que dispõem de planejamento para orientar o usuário quanto as suas necessidades informacionais por meio de atividade direcionadas a este objetivo.

Como bem considera Carvalho (2011, p.14), “as experiências dos usuários em bibliotecas na busca da informação pode ajudá-los a se desenvolverem melhor, encontrar a informação que necessitam e utilizá-la de forma crítica e independente”. Portanto, a execução desta pesquisa possibilitará conhecer aspectos sobre a formação do usuário no conhecimento dos serviços disponíveis pelas bibliotecas, bem como suas experiências, dificuldades e limitações nesse ambiente complexo e informativo, apontados pelos profissionais da informação.

Ademais, realizar pesquisas sobre formação de usuários é relevante, visto que constantemente há avanços nos serviços e meios de oferta de informação, sendo que a unidade de informação pode obter subsídios para aperfeiçoar e divulgar as atividades de formação perante sua comunidade usuária.

Em vista dos aspectos explanados, destaca-se a influência da pesquisa também na atuação dos profissionais da informação. Destarte, é importante a produção deste trabalho porque busca verificar quais os desafios enfrentados pelos profissionais citados nas atividades direcionadas à formação do usuário nas etapas de execução e planejamento, o que pode cooperar na antecipação de resolução de

possíveis problemas que possam surgir, além de apresentar o cenário de desafios e perspectivas na formação dos usuários em bibliotecas universitárias.

Este Trabalho de Conclusão de Curso está organizado em cinco seções primárias, sendo que no capítulo primeiro tem-se a Introdução. Esta etapa do trabalho apresenta a contextualização do problema de pesquisa, além de outras informações basilares que norteiam o desenvolvimento do estudo, como por exemplo, a definição do problema de pesquisa, os objetivos, além da justificativa da escolha deste tema.

O capítulo dois trata-se da fundamentação teórica. Nesse momento é abordado acerca da formação de usuários em bibliotecas universitárias quanto aos aspectos gerais; o qual é dividido em um levantamento acerca da formação de usuário e o papel do profissional da informação nesse contexto. Além disso, é discutido sobre a biblioteca universitária no processo de formação de usuário. Nesta seção também é apresentado um levantamento bibliográfico da literatura científica pertinente sobre a temática de pesquisa.

No capítulo três, discorre-se sobre o procedimento metodológico para o alcance dos resultados da pesquisa. Logo, apresentam-se os procedimentos de coleta de dados utilizados, o questionário, bem como ocorreu cada etapa para o alcance dos resultados encontrados. Além disso, é apresentada a caracterização institucional com todos os serviços disponíveis no SIB/UFS.

Já no capítulo quatro, apresentam-se a análise e discussão dos resultados da pesquisa. A análise buscou mostrar os resultados encontrados de acordo com os objetivos do trabalho. A discussão procurou apresentar os resultados deste trabalho, comparados a pesquisas de outros autores.

Por fim, nas considerações finais buscou-se relatar a conclusão do presente trabalho conforme o alcance dos objetivos e respondendo ao problema da pesquisa. Portanto, foi apresentado a síntese do referido estudo. Outra pontuação, nas considerações finais, é o relato das principais dificuldades enfrentadas ao longo do estudo.

Na próxima seção, apresentar-se-á a fundamentação teórica deste trabalho de conclusão de curso.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa seção será abordada acerca da temática formação de usuários, delineando conceitos e características desse tópico de pesquisa da Biblioteconomia, bem como a atuação do bibliotecário nesse contexto. Além disso, é apresentado a revisão da literatura nacional e internacional com a exposição dos trabalhos e seus contributos para a temática sobre a formação de usuários em bibliotecas universitárias.

2.1 FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ASPECTOS GERAIS

Ao se falar de educação ou de treinamento de usuários no uso de fontes de informação disponível Dias e Pires (2004) salientam que se deve considerar o usuário não apenas como leitor, mas também como produtor de informações.

A definição do termo “educação de usuários” está relacionada com a criação de programas que contribuem no alcance de resultados para utilizar o potencial informacional no acervo. Essa definição está no dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia de Cunha e Cavalcanti (2008). Os autores ainda definem a educação de usuários na Biblioteconomia como um conjunto de ações planejadas que versam em tornar o usuário independente e eficiente na busca da informação.

A educação de usuários para Cunha (1986, p. 176) “busca cumprir a tarefa de estimular as pessoas a tirar o máximo de proveito do potencial de informação existente numa biblioteca”. Dessa forma, entende-se necessária uma ligação entre bibliotecários e usuários de forma interativa para que realmente haja um resultado na formação destes, uma vez que a potencialidade de informação de uma instituição pode depender de fatores atrelados às peculiaridades de cada indivíduo.

Um exemplo, em que é importante a integração entre usuário e bibliotecário é quando se é ofertado algum tipo de capacitação totalmente online para um indivíduo que pode ter limitações ou até mesmo dificuldades com o uso ou acesso à internet, no manuseio da ferramenta etc., por isso, que Lucca, De Souza Pinto e Vitorino (2019, p. 174) deixam claro que:

[...] com ênfase dada ao usuário no debate central da prática da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, emergem diferentes abordagens de estudo e atividades profissionais contemplando-o: os estudos de usuários – que abrangem, hoje, os estudos de uso da informação, de levantamento de necessidades de informação, de comportamento informacional e de práticas informacionais – e as atividades de educação de usuários, que buscam desenvolver no usuário algumas técnicas, habilidades e conhecimentos relacionados ao sistema de informação. Esses campos são inter-relacionados, e exploram aspectos referentes às características do sujeito usufruidor de um sistema de informação.

Consoante o citado, observa-se uma tendência da Biblioteconomia e da Ciência da Informação direcionada ao usuário. Sendo assim, tanto nos estudos, que buscam conhecer mais esse indivíduo com suas necessidades e comportamentos, quanto nas atividades voltadas para eles na busca de informação, ambos, cultivam o usuário como beneficiário de um sistema de informação.

2.1.1 A formação de usuário e o profissional da informação

Pode-se afirmar que o bibliotecário é um dos profissionais que mais contribui no desenvolvimento informacional de indivíduos na sociedade. Por isso, o Conselho Regional de Biblioteconomia 5ª Região – CRB-5, Autarquia Pública Federal que regulamenta e registra os bibliotecários no estado de Sergipe e Bahia, apresenta um resumo das atividades desenvolvidas por este profissional:

O profissional em Biblioteconomia desenvolve atividades de organização, tratamento, análise e recuperação de informações em diversos níveis e suportes físicos, por meios manuais e automatizados, com vistas ao atendimento das necessidades informacionais de todos os segmentos da sociedade, ao avanço científico-tecnológicos e ao desenvolvimento social do país (CRB-5, 2020).

Como se pode analisar no mencionado acima, o conselho de classe da profissão transparece o quanto é abrangente e atualizada as atividades que são demandadas ao profissional bibliotecário. Além do mais, um dos principais focos do profissional é atender as necessidades informacionais não apenas no meio acadêmico, mas em todo segmento da sociedade.

Outra informação publicada pelo conselho é acerca do profissional bibliotecário quanto à possibilidade de sua atuação como analista da informação ou como gestor de serviços de informação. Nesse sentido, entende-se que o bibliotecário como agente de informação é o profissional que possui em seus

atributos diversas características de competência sendo uma delas o de educador.

Segundo afirmação de Santos (2013), o bibliotecário poderia ser chamado de profissional da informação. Isso se dar pelo fato de sua atuação ir além do contexto de bibliotecas e unidades de informação. Já Carvalho (2011, p. 26) complementa que “bibliotecário no âmbito da formação de usuários de bibliotecas universitárias possui dois papéis importantes: o de educador e o de agente social”.

Dias e Pires (2004), reportam-se ao papel educativo do bibliotecário lembrando que diante das mudanças, os bibliotecários em seu ambiente de trabalho, tem o intuito de captar e transmitir o conhecimento. Nesse mesmo entendimento, De Lucca, De Souza Pinto e Vitorino (2019, p. 174), ressaltam que “as atividades de instrução/educação de usuários passam a representar uma atividade de prática e de debate: são idealizadas pelos bibliotecários para orientar os usuários a utilizar os recursos disponíveis da biblioteca”.

Não obstante, a Biblioteconomia tem sofrido mudanças, tais quais, nos últimos tempos, novas terminologias têm representado as atividades que são demandadas pelos profissionais da informação em se falando de formação do usuário, como por exemplo, competência informacional, educação de usuários, capacitação de usuários, orientação de usuários, orientação continuada de usuários, treinamento de usuários, pesquisa bibliográfica, formação de usuários para competência informacional, desenvolvimento de competência informacional, introdução ao letramento informacional, cultura informacional (CAVALCANTE, 2003; MATA; ALCARÁ, 2017).

Em que seja mais comum o uso de pesquisa tradicionais (livros, dicionários, enciclopédias, artigos), como bem explana Souto (2004), a maioria dos usuários acadêmicos, em bibliotecas universitárias, não sabe as formas de acesso a fontes de informação digital, ou até mesmo impressas, como *Advances*, anuários, anais, por exemplo.

Essa real atualidade de falta de conhecimento aos meios de acesso à informação ou de serviços à disposição do usuário não é algo novo. Isso pode ser explicado por meio da pesquisa realizada por Cunha (1986), na qual o autor apresenta um levantamento feito em diversas bibliotecas universitárias pela *British University Grant Committee* (conhecido mais tarde como Relatório Parry), que mostra o seguinte:

A proporção de estudantes de graduação que alegavam saber da existência de ferramentas bibliográficas em suas bibliotecas foi a seguinte: resumos, 37%; índices, 33%; outros, 22%; e que 28% e 22%, respectivamente, dos estudantes entrevistados não sabiam se suas principais bibliotecas universitárias possuíam catálogos de assunto e autor (CUNHA, 1986, p. 175).

Nesse sentido, verifica-se que as bibliotecas universitárias precisam se preparar para atender a demanda de usuários para melhor proveito dos recursos existentes nas bibliotecas, em se tratando de busca de informações, do uso dos serviços disponíveis, e até mesmo, da análise crítica da informação. Surge assim, a necessidade da capacitação ou formação do usuário para esse fim.

Sendo assim, ao se tratar de formação de usuários, a atuação do bibliotecário como educador requer conhecimento das aspirações e expectativas dos usuários em relação à biblioteca e a própria aprendizagem (CARVALHO, 2011). Depreende-se, então, que o profissional bibliotecário na formação do usuário necessita desenvolver uma sensibilidade perspicaz de forma harmônica com a necessidade do usuário.

Marquetis (2008) retrata que a educação oferecida pelo profissional bibliotecário tem por objetivo tornar os usuários independentes na busca da informação e no manuseio de sistemas automatizados, além do uso de bases de dados de forma eficiente.

Dessa forma, Córdoba González (1998) enfatiza que a principal proposta da formação do usuário é norteá-lo na sociedade dos dias atuais. O autor discute que tudo isso é para que o usuário possa se adaptar continuamente a esse contexto de incalculáveis informações. Portanto, verifica-se quão fundamental é o papel do bibliotecário como educador, utilizando-se de sua habilidade na observação de vivência e experiências como ferramentas na formação do usuário.

Embora o bibliotecário possa se utilizar como base as experiências do usuário em sua formação, Carvalho (2011) destaca que é importante lembrar a existência de usuários sem qualquer tipo de experiência no uso de bibliotecas universitárias, os quais ainda podem desconhecer a dinâmica da busca da informação. Logo, entende-se o quão é necessária à formação desses frequentadores no ambiente universitário para melhor proveito de todas as benesses da disposição de informações nas bibliotecas.

Dias et al. (2004) destaca que o papel do bibliotecário não se baseia apenas

em habilidades básicas de uso de documentação impressa, factual ou eletrônica. Os autores salientam que a agregação de valor à informação alinhada a obtenção de aprendizado ao longo da vida, juntamente com habilidades de pensamento, compreensão, análise e síntese são requeridos ao profissional da informação.

Já Borges (2004) acrescenta algumas características do denominado profissional de informação. Ela aponta que ao profissional é necessário competência na interação com o mundo de trabalho, a integração de trabalho em equipes, além da formação técnica.

A atuação dos bibliotecários tem como alvo interações pessoais intensas, que necessita do uso de habilidade e competência exigidas para executar atividades e processos sob sua responsabilidade. Outras características são apontadas ao profissional da informação: trabalho em equipe, aprendizado contínuo e o desenvolvimento de atitudes flexíveis às mudanças evolutivas das organizações e da sociedade (DIAS et al., 2004).

Nesse sentido, cabe destacar que toda essa exigência, apresentada acerca do profissional da informação na formação do usuário, requer capacitação, como qualquer outra área profissional. Sendo assim, Cavalcante (2006) ressalta a importância da capacitação profissional do bibliotecário na atualização e manuseio de variedade de suportes, tipos de informação e modos de acesso, além da transferência, pesquisa, fontes, usos e treinamento.

Alcará e Miranda (2019) enfatizam que a formação exigida aos bibliotecários necessita de conhecimentos multidisciplinares, que ultrapassam aspectos ligados apenas à Biblioteconomia ou à Ciência da Informação.

Para Valentim (2000), é fundamental a atualização contínua do profissional da informação que queira ser competente e dinâmico. Ela apresenta algumas características que considera fundamental ao profissional da informação, como por exemplo, “focar o objetivo da unidade de trabalho/informação na organização em que estiver atuando, bem como ter visão estratégica e estar antenado às mudanças” (VALENTIM, 2000, p. 21).

Já Dias e Pires (2004) propõem em seu trabalho uma programação de capacitação de equipes bibliotecárias, a qual dividiu em quatro fases:

- a) Primeira fase: diz respeito ao conhecimento do ambiente organizacional e suas necessidades para subsidiar as atividades de

planejamento do procedimento formalizado e articulado para a formação em serviço;

- b) Segunda fase: trata da elaboração de planos de ação em que são tomadas decisões quanto às estratégias de ação;
- c) Terceira fase: corresponde à apresentação de um modelo para o desenvolvimento das ações programadas, ou seja, a implementação das ações;
- d) Quarta fase: trata-se da avaliação de desempenho dos indivíduos após a implementação do programa de capacitação em serviço para os ajustes necessários.

Diante de todo o contexto apresentado acerca da importância da formação do usuário da biblioteca, não se pode deixar de abordar quanto à qualificação e formação do próprio profissional da informação, ou seja, aprofundar um pouco de como o bibliotecário tem sido preparado em sua formação para atuação nas diversas unidades de informação.

Sendo assim, em um contexto mais atual, Da Silva, Faria e Baptista (2015), apresentam em sua pesquisa o conceito que tipifica o Moderno Profissional da Informação (MIP). Segundo as autoras, este conceito vem sendo discutido por vários autores desde o início da década de 90. Além do mais, observa-se que o próprio MIP deve ser responsável pela busca de desenvolvimento constante.

Guimarães (1997), aborda a formação em nível de graduação e pós-graduação, ou em nível de educação continuada, como sendo aliadas ao desenvolvimento do MIP. O autor elenca algumas características basilares ao novo perfil do profissional da informação: a adaptação ao meio e às mudanças, flexibilidade, criatividade, inovação, qualidade na atuação profissional, desempenho de funções gerenciais e atuação em diversas áreas, como por exemplo, marketing, inteligência competitiva, economia etc.

A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (2002) apresenta a categoria que compõem os “profissionais da informação”, no caso de bibliotecário, em suas diversas funções: biblioteconomista, bibliógrafo, cientista de informação, especialista de informação, gerente de informação, gestor de informação; além dos documentalistas; e, por fim, as funções de analista de informações, pesquisador de

informações de rede.

Sendo assim, constata-se que o bibliotecário é um dos principais profissionais da informação, em suas diversas ramificações. Nessas condições, pode-se dizer que a preparação desse profissional deve começar na graduação.

Por isso, Soares e Campello (2014), acreditam que a formação no curso em Biblioteconomia é uma base sólida, em se tratando de conhecimentos práticos e teóricos do papel educativo dos bibliotecários. Dessa forma, espera-se que após formados, estes profissionais desempenhem seu papel como educador.

É inegável que a sociedade da informação, juntamente com os produtos e serviços ofertados pela biblioteca, vem passando por transformações, o requer do profissional adequações e aperfeiçoamento constantes. Nessa perspectiva, Carvalho (2011, p. 25) salienta que “os bibliotecários precisam desenvolver características e atitudes para poder atuar nesse novo cenário”. Portanto, a formação do profissional precisa estar alinhada com as tendências da sociedade informacional.

Dessa forma, analise-se a pesquisa realizada por Andrade (2013), em seu estudo que buscou compreender, por meio da análise de disciplinas ofertadas na formação do bibliotecário na Universidade Federal de São Carlos, como bibliotecário é preparado para atuação do processo educacional do aluno em bibliotecas, no final apresentou a seguinte consideração:

A mudança dos currículos de Biblioteconomia no Brasil, especificamente da Universidade Federal de São Carlos, objeto também da presente pesquisa, se faz necessário diante da realidade da biblioteca escolar e de uma forma ampla do processo educacional em todos os níveis: básico, técnico e universitário. A alteração ou implementação de disciplinas que tratem do papel social, pedagógico do bibliotecário na área educacional é fundamental para que o mesmo seja capaz de trabalhar a área de Ciência da Informação com as demais áreas de Educação, exercitando a sonhada interdisciplinaridade no ambiente profissional bibliotecário (ANDRADE, 2013, p. 17).

De acordo com a citação do autor, há necessidade de atualização da grade curricular, no caso da universidade estudada na pesquisa, o que pode ser a realidade de outras instituições de estudo. Além disso, o autor esclarece que a formação, de acordo com o currículo de hoje, de um profissional técnico que não seja capaz de identificar as necessidades e realidades sociais do ambiente em que trabalha, inibe e reduz a ação para mudança e transformação social (ANDRADE,

2013).

Como bem destacam Da Mata, Casarin e Marzal (2016, p. 2), “bibliotecário deverá desenvolver sua própria competência informacional para resolver problemas complexos relacionados com a gestão da informação e para poder formar outros profissionais e usuários”. Portanto, verifica-se que a capacitação do próprio bibliotecário é um fator essencial na formação de usuários.

Logo, ao se analisar o resultado da pesquisa de Andrade (2013), que discorre a grade curricular como um ponto inicial de formação do profissional da informação, e a pontuação das autoras Da Mata, Casarin e Marzal (2016), percebe-se que o profissional deve ir além do ambiente da graduação em sua formação, portanto, “cabe ao profissional bibliotecário, adequar sua função às novidades que surgem constantemente em sua profissão, procurando adaptar-se a um sistema que vem sofrendo modificações rapidamente” (ANDRADE; FONSECA, 2016, p. 128).

Da Mata, Casarin e Marzal (2016) consideram a disciplina de competência informacional nos cursos de graduação em Informação e Documentação e de Biblioteconomia, como uma ferramenta que pode auxiliar os graduandos, não só a desenvolver programas dessa natureza nas diversas instituições, como também, auxiliar aos formandos a entender o significado de Competência Informacional.

2.1.2 A biblioteca universitária no processo de formação de usuário

Pode-se afirmar que a biblioteca universitária é a instituição que possui papel fundamental na formação do usuário. Tal proposição é fortalecida com a explicação de Lima e Mata (2019) ao explanarem que este espaço é o mais adequado para o desenvolvimento de competências informacionais dos estudantes, e que na conjectura atual, as bibliotecas universitárias dispõem de diversos recursos, serviços e produtos informacionais que corroboram no processo de ensino-aprendizagem.

Conquanto a biblioteca da universidade disponha de diversos serviços/produtos na formação do usuário, é indispensável o desenvolvimento de “ações bem planejadas e articuladas que possibilitem a interação e a instrução de seus usuários para o uso e acesso das ferramentas e/ou recursos por ela disponibilizados, aprendizado que o acompanhará por todos os anos de sua formação” (NASCIMENTO; SANTOS, 2019, p. 25).

Souto (2004) afirma que, diante desse quadro, é inegável a criação de projetos de Educação de Usuários que estimulem o uso dos recursos digitais e a ampliação do uso dos recursos impressos. O autor entende que assim permitirá aos usuários das bibliotecas universitárias maior abrangência de suas características e aplicabilidade.

Em seu entendimento, Cavalcante (2006, p. 56) é mais incisiva ao afirmar que as “bibliotecas universitárias possuem papel de excelência na formação acadêmica”. Não distante, Dias et al. (2004), abordam que as bibliotecas, especializadas ou gerais, contribuem no contexto de mudanças, disseminação e informação, o que colabora com o sistema educacional do país.

Alcará e Mata (2017, p.3) apontam os meios que podem ser utilizados na formação de usuários:

O desenvolvimento de atividades para a formação de usuários nas bibliotecas pode ocorrer de várias formas, por meio de disciplinas, de programas, projetos, cursos, entre outros, podendo ser de maneira formal e informal, na modalidade de ensino presencial e/ou à distância. Preferencialmente, que estejam integradas às atividades curriculares dos cursos, aos seus planos de ensino e ao seu projeto pedagógico, ocorrendo de forma contínua e permanente.

Os autores ainda afirmam que na atualidade, essas atividades são denominadas de competência em informação, razão pela qual é voltada para o desenvolvimento de habilidades informacionais nos indivíduos. Somando-se a este entendimento De Lucca, De Souza Pinto e Vitorino (2019) inferem que a educação e competência da informação são considerados parceiros por possuírem aproximação teórica e prática.

Belluzzo (1989), apresenta que a formação de usuários pode dar-se de quatro maneiras: a primeira é por meio da educação de usuário de Bibliotecas, que se refere à apropriação de conhecimentos relativos à conduta no ambiente de biblioteca e ao desenvolvimento de habilidades em sistemas de informação. O segundo, é o treinamento de usuários da biblioteca, esse tipo de treinamento requer caráter pontual e tem como objetivo desenvolver competências para o uso de determinado produto informacional, como por exemplo, o treinamento para utilizar o portal de periódicos da CAPES.

Outra maneira de formação é por meio da orientação de usuário de bibliotecas. É uma tarefa geralmente exercida pelo balcão de informação e

referência. Incide em dar informações pontuais relativas ao funcionamento da biblioteca bem como apresentá-la em uma visita guiada, por exemplo. E por último, tem-se a instrução de usuário de bibliotecas, que é um conjunto de instruções sistematizadas e detalhadas para que o usuário possa usufruir dos recursos informacionais da maneira correta (BELLUZZO, 1989).

Monsani e Juliani (2017), apresentam a atividade gamificada como mais um instrumento de formação de usuário, principalmente no contexto pré-universitário. Segundo os autores, a gamificação é uma temática recente tanto no debate acadêmico, quanto no contexto das bibliotecas. De forma geral, a gamificação de refere ao “uso de design de jogos e mecânica dos jogos para engajar usuários e resolver problemas” (ZICHERMANN; CUNNINGHAM, 2011, p. 6). Sendo assim, a gamificação busca unir a obrigatoriedade de uma atividade a ser solucionada, todavia, de forma harmônica, lúdica e divertida.

Segundo entendimento de Elzen e Roch (2013) ao integrar elementos de jogos aos serviços da biblioteca é possível atrair indivíduos os quais, muitas vezes, não visitam a biblioteca. Portanto, como a biblioteca possui esta função de vincular em sua comunidade noções básicas de competência em informação, os jogos pode ser uma maneira de transmitir esses conhecimentos de forma eficaz.

Observa-se que o papel da biblioteca vai além da promoção de serviços de formação para usuário. Isso pode ser compreendido conforme posicionamento de Santiago e De Azevedo Netto (2012), pois, segundo os autores, há a necessidade de estímulos para que o usuário busque conhecer a biblioteca universitária visando resolver suas necessidades de informação. Desta forma, eles detalham que:

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. Nessa perspectiva, é imprescindível planejar um programa de usuários capaz de possibilitar-lhes a utilização de todos os benefícios que a biblioteca apresenta. As ações de promoção e/ou incentivo devem ser bem-sucedidas de oportunidades de aprendizado no processo de busca e uso da informação disponibilizada (SANTIAGO; DE AZEVEDO NETTO, 2012, p. 246).

Portanto, pode-se concluir que estratégias direcionadas a este público são essenciais no planejamento de atividade para a sua formação. Sendo assim, não basta apenas ter os programas e serviços disponíveis ao usuário, pois também precisa, por muitas vezes, além de dar conhecimento, incentivá-lo a participar dos

diversos serviços e atividades para a sua formação.

Em uma pesquisa realizada por Cassin, Paschoalino e Romanetto (2013), apresentada no XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação em Florianópolis, relata a aplicação do Programa de Educação de Usuários (PEU), consolidado no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (SVBIBL/EESC/USP), os autores puderam identificar, por parte dos usuários, algumas informações que também podem contribuir no incentivo para a busca e participação de atividade dos usuários em sua formação. Sendo assim, foram sugestões dos usuários de novas iniciativas visando aproximá-los à Biblioteca:

- Aquisição de livros didáticos, livros de consulta e paradidáticos;
- Material extracurricular;
- Exposições sobre conservação e restauro de livros;
- Mais ambientes para estudo;
- Ambientes calmos e silenciosos;
- Facilidade para acessar os livros;
- Acervo organizado;
- Empréstimo de calculadoras;
- Sofás confortáveis;
- Sala para projeção de filmes;
- Sala com Internet nos finais de semana;
- Máquina de café (CASSIN; PASCHOALINO; ROMANETTO, 2013, p. 08).

Baseado na relação acima, apresentado pelos estudantes da EESC/USP, a maioria das sugestões além de envolver diretamente a presença do bibliotecário junto ao usuário, como por exemplo, a necessidade de acervo organizado, estão também relacionadas à infraestrutura e acomodações do ambiente da biblioteca.

Diante desse contexto, Dias e Pires (2004) apresentam a unidade de informação institucional como instrumento educacional, social e informativo. Elas explicam que se deve contar com programas de orientação, que são os meios de iniciação dos usuários nas técnicas gerais e ao uso da unidade de informação e dos serviços disponíveis; e, programa de instrução, que está relacionado ao ensino do uso eficiente das fontes de informações e dos materiais existentes.

Somando-se às ideias das autoras acima, Alcará e Mata (2017, p. 5) defendem que “os programas de formação de usuários podem ser desenvolvidos pelos bibliotecários”. Portanto, os programas de educação de usuários são fundamentados 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” (NETTO; SANTIAGO, 2012, p. 252).

Em complemento, Dias e Pires (2004) apresentam em seu trabalho sobre usos e usuários da informação, as diretrizes para elaboração de programas de educação do usuário em três fases: planejamento, execução e, por fim, avaliação, conforme Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - Diretrizes para elaboração de programas de educação do usuário.

Fase de planejamento	Planejamento e elaboração de cada ação por meio de etapas logicas:
<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento/ diagnóstico situacional: análise do ambiente institucional e infraestrutura da população alvo e dos meios disponíveis para sua execução; • Definição dos objetivos: são determinados com base no diagnóstico situacional: cognitivos (conhecimentos, conceitos e habilidades); socioemocional (atitudes, valores e apreciações) e psicomotor (habilidades motoras); • Escolha dos conteúdos programáticos: são os tópicos ou assuntos que serão desenvolvidos ao longo do curso. É baseado nos diagnósticos e objetivos. Além disso, deve ter encadeamento logico, gradual e contínuo. • Seleção de procedimentos de ensino: escolha dos meios para atingir os objetivos propostos. Procedimentos para que o aluno possa ter contato com coisas, fatos que possibilitem modificar sua conduta. Estão nesta etapa, atividades tais como: ler, escrever, relatar, discutir, recortar etc. baseada em diferentes técnicas de ensino: informal, formal, diretamente, indiretamente, aulas expositivas, estudos em grupos, seminários, simulação de problemas etc. • Seleção de recursos de ensino: recursos humanos e materiais, como manuais institucionais, folhetos, material audiovisual, computadores etc. • Seleção de procedimento de avaliação: verificação de alcance dos conteúdos e as dificuldades de aprendizagem por meio de testes, questionários, observações etc.; • Estruturação de um plano de ensino: definição de dados de identificação do público-alvo, data, período, carga horária, ministradores, objetivos, conteúdo programático, procedimento/ técnica de ensino, recursos, avaliação, bibliografia. 	
Fase de execução	Corresponde a fase em que são postas em pratica as atividades programadas para um público preestabelecido
<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do programa para o pessoal da unidade de informação, os docentes, discentes e todos os administradores; • Preparar os materiais de instrução e apoio aos métodos de ensino, efetuando impressão de guias, manuais, folhetos e material audiovisual; • Testar o programa com amostra da população; • Implementar o programa solicitando apoio do pessoal da unidade de formação, colhendo dados estatísticos, avaliando cada item e revendo seus objetivos; continuar divulgando o programa; • Análise dos resultados, visando aperfeiçoamento, simplificação ou expansão do programa. 	
Fase de avaliação	Pode ser realizada ao final de um período previamente determinado ou ao longo de toda a atividade. Os dados obtidos devem também servir para possíveis redefinições no programa adotado, podem ser:
<ul style="list-style-type: none"> • Macro avaliação; • Micro avaliação; • Avaliação de reação dos participantes; • Avaliação dos conhecimentos adquiridos; • Avaliação da mudança comportamental. 	

FONTE: Adaptado de Dias e Pires (2004).

Conforme apresentado no quadro acima, verifica-se que as três fases na

elaboração de programa de capacitação do usuário são essenciais para o alcance dos resultados esperados.

Destaca-se que o uso da tecnologia sempre será um fator essencial na formação do usuário. Lima e Mata (2019) entendem que o uso de novas tecnologias é um importante instrumento para que a biblioteca universitária possa alcançar de forma mais eficaz seus objetivos, o que possibilita não apenas a inserção de novos usuários, mas como também, a comunidade externa.

Porém, é necessário lembrar que a disponibilidade de tecnologia ao usuário no alcance de informações nem sempre é tão proveitosa. Cardoso, Mariani e França (2014) esclarecem que há uma complexidade das ferramentas para acesso à informação digital na *web*, o que impede o uso de todo potencial disponível de forma digital na busca e recuperação de informações pelos pesquisadores.

Não obstante, Dias e Pires (2004) lembram que mesmo devido a uma grande disponibilidade de serviços em várias bases de dados, da requisição de pesquisa por meio remoto, e-mail ou formulários eletrônicos, os usuários necessitam de auxílio do bibliotecário para sintetizar suas pesquisas e melhor proveito dos recursos disponíveis.

Logo, Cavalcante (2006), aponta a responsabilidade da instituição com investimentos em tecnologia como um fator a ser considerado, tanto visando à aprendizagem, quanto à formação profissional, em se falando de habilidades informacionais. Neste sentido, nota-se o quanto o arcabouço tecnológico e a capacitação para o seu uso são essenciais no processo de formação de usuários em bibliotecas.

Há diversos benefícios do uso tecnológico nas universidades que vai além da formação de usuários. Como por exemplo, além do treinamento de usuários, percebem-se vantagens na ampliação do acervo da biblioteca em suas bases de dados, no acesso dos repositórios institucionais e revistas científicas eletrônicas etc., diante disso, acredita-se, que na sociedade da informação a internet é ferramenta indispensável para as bibliotecas (CARVALHO, 2011). Nesse contexto, Santos (2013) aponta que a atuação do bibliotecário, atualmente, não pode ser categorizada de maneira coerente sem levar em consideração o desenvolvimento tecnológico.

2.2 A FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: REVISÃO DA LITERATURA

A revisão de literatura configura-se com o levantamento bibliográfico da literatura científica pertinente sobre uma determinada temática de pesquisa, sendo esta revisão feita de forma condensada e crítica. Sendo assim, procurou-se nessa seção apresentar alguns trabalhos relacionados ao assunto “*formação de usuários em bibliotecas universitárias*”, na pretensão de delinear as características destes últimos, no que tange aos objetivos, metodologia e resultados alcançados pelos autores, bem como os contributos teórico-conceituais e metodológicos desses estudos para a temática supracitada.

Trata-se de uma revisão preliminar da literatura, sendo que os capítulos completos com as respectivas seções e subseções serão apresentados no trabalho final de conclusão de curso. Foram recuperados dezesseis trabalhos nas principais bases de dados da área da Ciência da Informação, os quais apresentaremos a seguir.

Na pesquisa desenvolvida por Pinheiro, Santos e Gallotti (2017) os autores tiveram como objetivo avaliar os treinamentos oferecidos por bibliotecários de uma biblioteca universitária, no que tange ao uso das bases de dados da área da saúde (*PubMed*, Biblioteca Virtual de Saúde, *Lilacs* e *Medline*) e se estes contribuem para o processo de competência informacional dos usuários.

Como abordagem metodológica, os autores optaram pela pesquisa qualitativa, utilizando como técnica de coleta de dados a observação e um questionário eletrônico, visando compreender melhor o feedback dos usuários. Identificou-se que, os treinamentos nas bases de dados da área da saúde deveriam ser repensados quanto a sua duração, o período de realização e a sua divulgação deveria ser ampliada.

Percebeu-se que os usuários conhecem as funcionalidades e a importância das bases de dados apenas ao finalizarem a graduação. Constatou-se ainda que, os treinamentos em base de dados são relevantes para o processo de busca pela informação e desenvolvimento da competência informacional. No entanto, os autores ressaltam que é preciso que os treinamentos sejam ministrados desde os períodos iniciais da graduação, para que o usuário possa usufruir todo o seu potencial durante o período de vivência acadêmica na universidade.

A pesquisa dos autores é relevante, pois os treinamentos ministrados pelas bibliotecas, presentes de forma mais comum nas bibliotecas universitárias, devem

fazer parte da práxis bibliotecária na formação dos usuários nas unidades de informação. Entretanto, esta deve ser uma atividade sistematizada e de acordo com as necessidades dos usuários, contribuindo de forma positiva na autonomia desses últimos quanto a busca, acesso e uso das fontes de informação científicas.

Já a pesquisa de Santos (2013) apresentou um estudo com o intuito de identificar quais as características que deveriam permear a formação do bibliotecário multiplicador em Competência em Informação. O contexto foi a Biblioteca Central da Universidade de Brasília - BCE/UnB.

Na metodologia, o autor se baseou em uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa, a qual teve como instrumento de coleta de dados a entrevista, a fim de conhecer a percepção do bibliotecário atuante na BCE/UnB, em virtude de seu conhecimento operacional e de sua competência quando em um possível processo de capacitação de usuários em pesquisa e busca da informação na biblioteca.

Entendeu-se que a própria formação do profissional bibliotecário, devido ao domínio de certas técnicas e habilidades, contribui para o bojo da Competência em Informação. Além disso, a pesquisa revelou que a percepção do bibliotecário como multiplicador quanto as iniciativas da biblioteca são positivas, embora os entrevistados enxergassem a necessidade de aperfeiçoamento de serviços internos e capacitação permanente. Nesse aspecto, a autora ressalta que certamente, a formação pessoal desses profissionais resultaria em um impacto considerável para a biblioteca.

A pesquisa mostrou-se importante, pois, por meio dela, foi possível identificar, de forma geral, as características que devem permear a formação do bibliotecário multiplicador no contexto da BCE/UnB, que foram: a atualização sobre os serviços prestados pelos diversos setores da biblioteca, a ênfase em habilidades didático-pedagógicas, e o incentivo, por parte da biblioteca, à produção de conhecimento e à educação continuada, para que então, haja uma formação de usuários com resultados mais satisfatórios.

A pesquisa realizada por Cardoso, Mariani e França (2014) teve por objetivo relatar a experiência do projeto de extensão universitária executado na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), pelo serviço de referência da Biblioteca Central, com apoio do Departamento de Biblioteconomia. Intitulado de Desenvolvimento de

Competências Informacionais em Ambiente Virtual, este projeto versou em capacitar os usuários da Biblioteca Central na utilização de recursos informacionais virtuais existentes na Web.

Para tanto, a metodologia de execução do projeto consistiu em encontros presenciais de bibliotecários, em vista desses profissionais serem os detentores de habilidades nas ferramentas utilizadas na capacitação dos participantes, tais como a pesquisa na utilização de buscadores, bancos e bases de dados, catálogos, além do uso dos recursos disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES. Dessa forma, havia o encontro dos bibliotecários com alunos e professores dos diversos cursos de graduação e pós-graduação da UFES de modo que pudessem desenvolver habilidades no uso dessas ferramentas.

Observou-se que a abordagem expositiva e presencial com a intermediação de um bibliotecário da Biblioteca Central e a utilização de recursos tecnológicos como computador e projetor de mídia foi essencial na aplicação prática quanto à capacitação dos usuários nas oficinas. Contudo, esse não era o método inicial, pois os autores constataram, no desenvolvimento do projeto, a necessidade de mensurar sua efetividade por meio da participação dos usuários. Sendo assim, notou-se que havia dificuldades na absorção do conteúdo, quando não havia prática demonstrativa com participação ativa dos alunos, isso porque antes, apenas o bibliotecário possuía um computador para ensinar os alunos. Verificando tal deficiência, houve alteração no método de apresentação do assunto de cada temática, nesse caso, por exemplo, foram disponíveis computadores para todos os alunos acompanharem as aulas junto com o bibliotecário.

A pesquisa mostrou-se importante, razão pela qual não só apresentou o papel fundamental da biblioteca universitária na formação do usuário para que ele tenha condições de usufruir de todos os meios de busca de informação virtual disponível pela UFES, como também, apontou melhor eficácia dos resultados, quando se fez necessário a flexibilidade de mudanças na metodologia de capacitação em algumas ações adotadas na formação do usuário.

Já o estudo de Nascimento e Santos (2019) teve como objetivo trazer a importância da educação para o desenvolvimento de habilidades e competências que auxiliem na formação do usuário. A pesquisa aponta a responsabilidade dos profissionais da informação diante do avanço da tecnologia no ambiente educacional

e da biblioteca como elo responsável entre o usuário e o profissional da informação.

A metodologia usada pelos autores é fundamentada em uma revisão bibliográfica direcionada em Educação e Biblioteconomia, com a finalidade de destacar o valor da biblioteca como um espaço de prática de formação do usuário. Os autores entendem que é indispensável ao bibliotecário o seu posicionamento de maneira que auxilie o usuário em seu foco principal, a busca da pesquisa coesa e referenciada.

Percebeu-se que a biblioteca é a responsável por estabelecer a ponte de comunicação que deve ser constante com o usuário. Entretanto, os autores levantaram a questão da importância dos requisitos de organização, do planejamento e da execução de ações em que a biblioteca deve ser pautada visando à capacitação de seus usuários na utilização dos produtos e serviços ofertados, englobando não apenas o usuário e bibliotecários, como também a participação de outros profissionais, como professores, em um programa de educação com treinamentos mais intensos. Dessa forma, eles entendem que o usuário, em meio a tantas informações, deve ser bem monitorado e munido de todo suporte necessário ao alcance de informação.

A pesquisa é relevante, pois o estudo aborda que o papel da biblioteca vai além de um local de guardar livros. Assim, sua atuação na educação do usuário é importante para que o usuário tenha autonomia de buscar informações em qualquer ambiente. No estudo, os autores também salientam que os profissionais da informação também têm sua participação na responsabilidade na formação do usuário no que concerne ao incentivo na capacidade de pensar ou na formação de opiniões.

A pesquisa de Carvalho (2011) é mais um trabalho voltado ao tema do presente estudo, que teve como objetivo geral analisar as experiências dos usuários em programa de formação de usuários na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB). É baseado em um estudo de caso da Biblioteca de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

No que se refere à metodologia, a autora classificou a pesquisa como um estudo de caso de natureza quanti-qualitativa. Logo, como instrumento de coleta de dados aplicaram-se questionários para uma amostra de estudantes e entrevistas semiestruturadas aos bibliotecários. Assim, a análise desses dois grupos possibilitou

verificar tanto a experiência do usuário no processo de formação na busca de informação, quanto ao bibliotecário, na avaliação do grau de importância de sua experiência atribuída no processo de aprendizagem.

De forma geral, a pesquisa demonstrou que a maioria dos usuários não conhece os programas de formação de usuários oferecidos pela própria biblioteca, e que os estudantes que participam do treinamento são do curso de Biblioteconomia. Para a autora, a falha pode estar na falta de investimento no marketing de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. A autora ainda ressalta que a questão cultural pode ser um ponto considerado, visto que a biblioteca não é tomada como um elemento importante na formação do estudante.

A pesquisa da autora é fundamental, porque apresenta diversos aspectos que devem ser considerados a partir do estudo da experiência do próprio usuário da biblioteca. Ela sugere, como exemplo, proporcionar ao usuário um treinamento conforme o seu grau de dificuldade, mediante uma avaliação por meio de um questionário de nivelamento, no momento da inscrição, para averiguar os conhecimentos e as experiências prévias dos usuários, visando assim, facilitar a aprendizagem na busca de informações conforme a divisão dos níveis de dificuldades.

Na pesquisa elaborada por Anna (2016), a autora teve por objetivo discutir aspectos relacionados à disponibilização de documentos digitais e sua utilização pelos usuários em espaço aberto. O trabalho buscou apresentar a necessidade de capacitação para o uso de documentos e evidenciar a importância possíveis ajustamentos, devido aos obstáculos enfrentados pelos usuários, nos ambientes digitais.

No desenvolvimento metodológico, autora utilizou uma abordagem de pesquisa bibliográfica, documental, além de um estudo de campo em uma universidade federal que foi desenvolvida por meio de entrevistas a um grupo de pesquisadores, um bibliotecário e um profissional editor de uma revista eletrônica. Deste modo, o instrumento de coleta de dados possibilitou coletar informações quanto às percepções desses profissionais no contexto de acesso aberto.

Entendeu-se que esse novo espaço de comunicação está associado à disseminação da informação presente na sociedade atual aliado à concretização do ciberespaço. Contudo, a autora aponta que o movimento do sistema aberto, mesmo

apresentando diversas vantagens como localização e compartilhamento da informação ou a limitação de tempo e de espaço, necessita de padrões de normas para evitar práticas erradas por parte dos usuários no uso de informação.

Conforme constatação no estudo, a pesquisa também é importante para o meio científico e para a indústria editorial, pois esclarece que o acesso às informações eletrônicas alavancadas com a origem da internet produzem diversos impactos nesses ambientes, como a complexidades dos objetos digitais e sua disponibilização em repositórios e bases de dados; todavia, a autora destaca que a necessidade de reestruturação do processo de comunicação científica precisa envolver novas práticas por pesquisadores, editores e profissionais da informação, assim como também, a capacitação do usuário da informação eletrônica, em virtude de sua adequação aos limites impostos pelo ambiente virtual.

Outro trabalho condizente ao tema é o de Almeida e Cendón (2015). A pesquisa das autoras versou em verificar qual o impacto dos treinamentos para o uso do Portal de Periódicos da CAPES, no nível da competência informacional, disponibilizado pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) à comunidade acadêmica.

Para a realização desta pesquisa, a metodologia adotada pelas autoras compreendeu em uma abordagem qualitativa com análise de resultados em duas sessões. Para tanto, na primeira etapa, denominada de pré-treinamento, a coleta de dados ocorreu por meio da observação participante com a gravação da tela do computador do usuário. Já no segundo momento, no pós-treinamento, o trabalho teve como meio de coletas de dados o mesmo procedimento anterior acrescido de uma entrevista semiestruturada com o fito de verificar a percepção do discente em cada etapa.

O estudo identificou que houve melhoria dos estudantes em relação ao desenvolvimento das competências informacionais quando comparados os resultados obtidos nos testes pré e pós-treinamento. Todavia, as autoras salientam que os ganhos, em vista dos treinamentos realizados, por vezes, não foram tão aparentes ou compreensíveis quando analisados de forma objetiva, dessa forma, a avaliação subjetiva, por meio das entrevistas, possibilitou maior averiguação de resultados da participação dos usuários nas sessões de treinamento.

Verificou-se a importância do trabalho das autoras em virtude da

apresentação de resultados, a qual revelou que a participação dos discentes nas sessões de treinamentos para o uso do Portal de Periódicos da CAPES da UFMG contribuiu positivamente na obtenção e no desenvolvimento das competências informacionais dos discentes.

A pesquisa de Alcará e Miranda (2019) objetivou verificar quais as ações que os bibliotecários desenvolvem que corroboram para a formação de habilidades para a competência em informação dos usuários, assim como também identificar quais são as suas necessidades em relação às ações praticadas.

A metodologia utilizada pelas autoras consistiu em um estudo de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, além de uma pesquisa de campo. Dessa forma, os dados foram coletados em um grupo de foco formado por sete bibliotecárias de diferentes tipos de bibliotecas visando identificar suas experiências, ações e necessidades para as práticas educativas relacionadas à competência em informação.

O estudo das autoras constatou que as bibliotecárias participam de diversas atividades que colaboram para a formação dos usuários, como: busca e seleção de informações no acervo e na web; avaliação de fontes de informação; compartilhamento da informação; orientações à pesquisa em âmbito escolar e acadêmico; atividades lúdicas; e, o uso ético e crítico da informação. Assim como também apresentou suas principais necessidades, como, formação complementar, graduação, além da educação continuada e práticas pedagógicas para desenvolver ações com os usuários.

Observa-se a importância do estudo implementado pelas autoras, uma vez que discorre acerca da relevância do papel multiplicador do bibliotecário como contribuinte para a formação do usuário na competência em informação. No trabalho é enfatizado que a competência em informação vai além de aspectos acadêmicos ou profissionais na vida de um indivíduo, mas que deve formar cidadãos reflexivos no atual ambiente informacional.

No estudo apresentado por Alcará e Mata (2017), as autoras analisaram as práticas educacionais realizadas em bibliotecas universitárias. Esta análise ocorreu por meio de trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) e no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDD).

Em se tratando da metodologia escolhida, as autoras realizaram uma pesquisa exploratória, fundamentada em uma abordagem qualitativa que visou em caracterizar as atividades desenvolvidas nas bibliotecas universitárias e os elementos que as constituem. Além disso, na coleta de dados e análise se utilizou a análise de conteúdo.

Os resultados nesta pesquisa indicaram que, de forma geral, as atividades são organizadas e ministradas por bibliotecários, podendo ter parceria com os professores e outros funcionários. Um aspecto interessante, dentre outras categorização das autoras, se refere à variação de nomenclaturas utilizada para designar a formação de usuários, dessa forma, pelo menos treze denominações diferentes foram levantadas no estudo, como: educação de usuários, capacitação de usuários, orientação de usuários, orientação continuada de usuários, treinamento de usuários, pesquisa bibliográfica, competência em informação etc.

Nestes termos, avalia-se a relevância da pesquisa apresentada pelas autoras, uma vez não somente buscou delinear um diagnóstico da nomenclatura utilizada nas atividades educacionais, dos tipos de atividades, de sua estrutura, dos recursos humanos, físicos e tecnológicos e da integração curricular; como também, a integração da formação de usuários com as atividades curriculares, o conteúdo educacional das atividades e a forma de avaliação da aprendizagem dos estudantes e do programa desenvolvido.

Cendón, Souza e Ribeiro (2011), desenvolveram uma pesquisa que buscou verificar o grau de sucesso de usuários do Portal de Periódicos da CAPES, quando na busca por um periódico específico e, por consequência, identificar as razões para os casos de insucesso.

Para a elaboração dessa pesquisa, as autoras optaram por uma metodologia com abordagem quantitativa e qualitativa, baseada na coleta de dados por meio de análise de dados estatísticos após a aplicação de questionários voltada a satisfação do usuário do Portal. Logo, foram respondidas perguntas por 930 docentes de 17 universidades, das áreas de Ciências Biológicas, Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes.

O resultado do estudo das autoras mostrou que a maioria dos pesquisadores obtém sucesso na pesquisa de periódicos no Portal. Porém, foi constatado na pesquisa, que esse nível de satisfação variou devido a área e subárea de

conhecimento, ou seja, os usuários das áreas de Ciências Biológicas e Ciências Humanas alcançam mais sucesso na busca de periódicos frequentemente ou quase sempre, se comparado aos usuários de Linguística, Letras e Artes.

Analisa-se que este estudo tem representação significativa ao meio acadêmico, visto que também contribuiu ao apresentar resultados que podem servir para adequação do sistema de pesquisa do Portal em detrimento das razões de insucesso, como por exemplo, as dificuldades no uso da interface, a predominância de material em inglês no Portal e a falta de materiais que se buscam no Portal. Com isso, as autoras lembram que a satisfação do usuário deve ser um mecanismo de avaliação de sistemas de informações visando atender suas necessidades em suas buscas.

A pesquisa de Lima et al. (2017) é um trabalho acadêmico que relata os resultados obtidos no XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC) intitulado de Semana de Metodologia e Produção Científica (SMPC). O artigo apresentado pelos autores teve por objetivo mostrar como o evento contribuiu positivamente para minimizar as lacunas apresentadas por parte dos alunos com relação ao conhecimento relacionado à metodologia científica.

Para tanto, os autores adotaram como metodologia a pesquisa-ação e observação participante como técnica de coleta de dados. Sendo assim, a SMPC teve sua construção pautada em uma série de recursos metodológicos que objetivaram identificar com clareza as necessidades informacionais da comunidade relativas à temática do evento.

Conclui-se com o relato desse evento que as demandas trazidas pelos próprios usuários contribuíram para que a comunidade percebesse a atenção dedicada pela biblioteca às suas necessidades informacionais. Todavia, os autores salientam que há a necessidade de promoção de atividades inovadoras para que a biblioteca possa abranger a oportunidade de aprendizado acadêmico e a capacitação autônoma dos usuários.

Certamente, analise-se que a pesquisa dos autores se mostra relevante para o universo acadêmico. Isso porque buscou expor entre os participantes os principais questionamentos que foram norteadores à concretização do evento. Além disso, a observação participante foi realizada no próprio atendimento ao usuário nas

bibliotecas organizadoras da SMPC. Outro aspecto, se refere a utilização dos registros feitos em planilhas de estatísticas diárias de atendimento. Com isso, a programação do evento foi estruturada tendo em vista as principais dúvidas do público.

A pesquisa de Oliveira Funaro e Valls (2013) versou na abordagem da formação do bibliotecário nos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Estado de São Paulo, a qual teve como base a análise das ementas das disciplinas, de cinco instituições de ensino superior, direcionadas tanto ao bibliotecário, quanto ao usuário.

Em se analisando a metodologia adotada pelas autoras, constatou-se que não há definição clara do procedimento metodológico, porém para a realização do trabalho foram estabelecidos alguns passos: 1) Obtenção da lista dos cursos de biblioteconomia por meio do *home Page* da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), 2) Verificação dos programas dos cursos com ênfase na ementa das disciplinas; 3) Seleção das disciplinas focadas no Bibliotecário e no Usuário; 4) Comparação das disciplinas em quantidade e qualidade e, 5) Análise das ementas, os quais contribuíram com os resultados da pesquisa.

Como resultado da pesquisa, as autoras identificaram que existem mais disciplinas com enfoque na matriz curricular referente ao bibliotecário, se comparado ao usuário; sendo assim, dez disciplinas abordando o usuário e trinta aos bibliotecários. Mas, as autoras esclarecem que as demais disciplinas também são importantes para a organização da biblioteca, isso porque, de forma indireta buscam atender eficientemente o usuário da informação, principalmente as disciplinas técnicas.

Entende-se importante a pesquisa realizada pelas autoras, uma vez que analisou as disciplinas que são voltadas para o usuário e o profissional bibliotecário. Além disso, a pesquisa apresentou outros aspectos consideráveis quanto ao tema, como por exemplo, a maior parte das disciplinas que abordam o bibliotecário, contextualiza o mercado de trabalho e áreas de atuação, passando por gestão de produtos e serviços e da própria unidade de informação, além da avaliação de espaço físico e desenvolvimento de coleções.

Já o trabalho de Barcellos e Oliveira (2019) objetivou compreender a

biblioteca universitária e o bibliotecário como mediadores nos processos de aprendizagem na promoção da utilização dos recursos disponíveis no Sistema de Bibliotecas da FURG (SIB/FURG) ao usuário da Universidade Federal do Rio Grande.

Trata-se de um relato de experiência em função da criação do programa denominado Acolhida Cidadã (AC), o qual intentou substituir o trote universitário por práticas solidárias, por meio da recepção aos novos alunos de forma integrada, calorosa e respeitável. Dessa forma, divulgar junto ao discente calouro da Universidade, sobre o espaço, as regras de funcionamento, além dos produtos e serviços das bibliotecas.

Os resultados da experiência apontaram que a Acolhida Cidadã enseja aos calouros melhor capacidade em recuperar e usar a informação de forma relevante e eficaz. Logo, as autoras da pesquisa entendem que este programa se soma ao letramento informacional que está diretamente ligado à capacidade de identificar a necessidade de informação do usuário e, conseqüentemente, contribuir para a educação do mesmo em um processo de aperfeiçoamento de competências.

Constata-se que a pesquisa possui significativa contribuição ao Sistema de Bibliotecas da FURG. Pois, a execução do citado trabalho das autoras apresentam que o AC proporciona melhor aproximação e acolhimento entre os discentes calouros e a biblioteca. Sendo apresentado, em um primeiro contato, os espaços, as regras de funcionamento, além dos produtos e serviços das bibliotecas, contribuindo assim, na formação desses novos usuários.

Na pesquisa elaborada por Pereira et al. (2013), os autores objetivaram conhecer o perfil e verificar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Santa Izabel (BSI) do Externato Santa Dorotéia localizado no município de João Pessoa/PB, e assim, conferir em quais pontos a biblioteca pode se ajustar para melhorar sua imagem junto aos discentes da instituição de ensino, e dessa forma, atrair os usuários potenciais.

Na abordagem metodológica, os autores propuseram uma pesquisa do tipo descritiva com abordagens qualitativa e quantitativa, na qual teve como instrumento de coleta de dados o uso de questionário eletrônico elaborado com o auxílio do software *google docs*, com 10 questões, fechadas (múltipla escolha) e abertas, nesse sentido, as perguntas abordaram questões inerentes ao perfil, necessidades,

satisfação e uso da biblioteca.

Embora a pesquisa mostre, com a tabulação, os seus dados e interpretação dos resultados individuais, o estudo não deixa claro, de forma geral, qual o resultado do nível de satisfação dos usuários da biblioteca. Visto que apenas ressalta que a maioria dos respondentes pontuou alguma insatisfação e ao mesmo tempo aduz que a Biblioteca Santa Izabel tem servido ao usuário de forma satisfatória.

Mesmo assim, verifica-se a relevância deste estudo, uma vez que também serviu como um instrumento básico para a gestão de uma biblioteca. Como por exemplo, acerca do desconhecimento dos usuários de alguns serviços disponíveis, foi identificado como motivo, a falta de divulgação da unidade de informação. Além do mais, os autores salientam que foram feitos projetos de reestruturação da BSI, como o de revitalização do espaço físico e dos serviços da biblioteca, a automação dos serviços e o desenvolvimento de um plano de marketing estratégico.

No estudo elaborado por Hübner e Da Silva (2020) os autores buscaram por objetivo promover reflexões sobre novas perspectivas para o ensino de Catalogação que vão além do modelo tradicional, a partir da Pedagogia do Ativismo e das metodologias ativas de ensino.

Para tanto, fundamentou-se como metodologia a revisão bibliográfica em publicações científicas que abordam práticas pedagógicas, metodologias ativas de ensino, ensino de Biblioteconomia e ensino de Catalogação. Os autores procuraram estabelecer as principais características das diferentes técnicas das metodologias ativas de ensino e sua pertinência aos cursos de Biblioteconomia e, em especial, à disciplina de Catalogação.

Os resultados da pesquisa permitiram identificar e descrever diferentes técnicas associadas às metodologias ativas, além de resgatar experiências exitosas da aplicação dessas técnicas de ensino nos cursos de Biblioteconomia, embora os autores apontem que as experiências sejam escassas nas disciplinas de Catalogação. As técnicas analisadas foram as seguintes: inverter a forma de ensinar, aprendizagem baseada em método do caso, aprendizagem baseada em problemas, aprendizagem baseada em projetos, aprendizagem por pares ou aprendizagem por colegas, a aprendizagem por histórias e aprendizagem por jogos.

Conclui-se de grande relevância o desenvolvimento da pesquisa dos autores, pois apresentam como as metodologias ativas de ensino, com as devidas

adequações e respeito ao contexto de cada instituição de ensino, podem ser aplicadas aos cursos de Biblioteconomia e, principalmente, as disciplinas de Catalogação. Porém, os autores esclarecem que um desafio emergente quanto ao tema é buscar aliar o emprego dessas metodologias ao ensino da Catalogação.

Outra pesquisa baseada no tema abordado neste estudo é a de Santiago (2010). O trabalho de mestrado da autora teve como objetivo analisar as práticas de educação de usuários existentes nas bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Pernambuco (SIB/UFPE).

A metodologia adotada pela autora é um estudo de caso, exploratório e descritivo. Além disso, na metodologia utilizou pesquisa documental, bibliográfica e pesquisa de campo, na qual contou com a participação de 12 bibliotecários com cargo de direção e coordenação e 42 alunos do 7º período do curso de biblioteconomia. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário.

Como resultado, a pesquisa demonstrou que a principal dificuldade encontrada para a realização das atividades foi a barreira institucional voltada para o treinamento do Portal de Periódicos da CAPES. Outro dado da pesquisa refere-se acerca das dificuldades apresentadas também pelo usuário. Porém, a autora salienta que deve ser levado em consideração não apenas a barreira interpessoal, como também o uso de serviços e produtos informacionais. O estudo também aponta a necessidade de implantar uma política de educação de usuários.

Observa-se a relevância desta pesquisa uma vez que houve a preocupação de autora em entender os conceitos das necessidades dos usuários e dos profissionais da unidade de informação.

Ademais, entende-se que o levantamento das diversas pesquisas aqui apresentadas acerca da temática deste estudo contribuem na exposição de trabalhos realizadas conforme os resultados, metodologias e objetivos pretendidos, das quais também possibilitam a análise comparativa dos requisitos adotados pelos os autores das pesquisas.

A seguir, apresenta-se a seção referente aos procedimentos metodológicos da pesquisa.

3 METODOLOGIA

A metodologia é uma das principais etapas de uma pesquisa, pois é a partir desse momento do trabalho que são definidos os métodos e técnicas utilizados para responder ao problema (questão de pesquisa) do estudo, responder aos objetivos do trabalho.

Esta pesquisa se caracteriza, quanto aos objetivos, como pesquisa descritiva, feita no Sistema de Bibliotecas da UFS. Os sujeitos da pesquisa foram os/as 4 bibliotecários/as responsáveis pela formação de usuários das bibliotecas que compõem o sistema. A pesquisa descritiva, segundo Perovano (2016) visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo.

Quanto à abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa. Conforme afirmam Alves-Mazzoti e Gewandszajder (2004), em se tratando da pesquisa qualitativa, os participantes foram escolhidos a propósito. Dessa forma, esse tipo de abordagem prevalece o estudo das características ou conhecimento acerca do objeto de uma pesquisa. Com efeito, Martins e Theóphilo (2007) salientam acerca da perspectiva quantitativa, em virtude da descrição numérica de resultados de um estudo a partir de sua amostra.

O instrumento de coleta de dados utilizado para coleta de dados nesse estudo foi um questionário (Apêndice A), composto por perguntas abertas, semiabertas e fechadas. O mesmo foi elaborado com base na literatura sobre formação de usuários em unidades de informação (ALCARÁ; MIRANDA, 2019; DIAS; PIRES, 2004; CARVALHO, 2011), sendo este hospedado na plataforma digital do *Google Formulários*, aplicado nos meses de março e abril de 2021. Para tanto, o *link* do questionário gerado na referida plataforma foi enviado por e-mail para os sujeitos da pesquisa, sendo que das sete bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFS obteve-se o retorno de quatro questionários respondidos pelas coordenações das seguintes unidades de informação:

- Biblioteca Central (BICEN)
- Biblioteca do Campus da Saúde (BISAU)
- Biblioteca do Campus de Lagarto (BILAG)
- Biblioteca do Campus de Laranjeiras (BICAL)

A pesquisa, quanto aos procedimentos, apoiou-se também pelo levantamento bibliográfico em bases de dados da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tais como *Scielo, Lisa, CAPES, Brapci, Web of Science*, entre outras; busca em catálogos de bibliotecas para localização de livros, dissertações e teses e consulta as bibliotecas digitais de teses e dissertações. Os dados coletados com os questionários desta pesquisa foram comparados com as produções científicas recuperadas relacionadas ao tema deste trabalho, assim como estas últimas contribuíram na construção da fundamentação teórica deste estudo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO INSTITUCIONAL¹

A UFS possui um Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUMS) que é composto pela Biblioteca Central (BICEN)². A Biblioteca Central foi criada através da Resolução nº 11/79/CONSU que aprova o Regimento, datado de 07 de agosto de 1979, com a finalidade de planejar e incorporar todas as bibliotecas e coordenar a instalação definitiva para o campus universitário no ano de 1980. A Biblioteca Central da UFS contava, em sua primeira etapa, com uma área construída de 5.198 m², dispostos em dois pavimentos, com exceção da Setorial de Medicina, hoje funcionando anexo ao Hospital Universitário, e da Biblioteca Comunitária, no Colégio de Aplicação.

No exercício de 1995, a Biblioteca Central iniciou a automação de seus serviços, utilizando o SAB-II (Sistema de Automação de Bibliotecas), desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria/CPD. Em 1999 foi instalada a nova versão do programa BIBLIOTECH (Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas), e em 2002 concluído a conversão retrospectiva do acervo, contando com os serviços de busca de informação através do catálogo-online com o serviço de empréstimo e renovação.

A partir de março de 2007, passou-se a integrar a rede Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, o qual foi criado em 1995, com abrangência nacional e sede na cidade de Curitiba, tendo a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPr) como detentora dos direitos autorais. O Pergamum funciona de maneira integrada, garantindo muito mais agilidade no acesso à informação.

¹ Informações extraídas da página WEB: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/18989>

² Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/785>.

A Biblioteca Central está localizada na Cidade Universitária “José Aloísio de Campos” em São Cristóvão, sendo vinculada diretamente a Vice-Reitoria da UFS.

Biblioteca Comunitária (BICOM)³ faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS). Desde 1999, encontra-se instalada no Colégio de Aplicação (CODAP). A BICOM apresenta uma estrutura de 107,5 m², é dividida em 3 ambientes: o acervo com 43,5 m², o hall de entrada com 43 m² e a sala de processamento técnico com 21m². Disponibiliza de 7 mesas de estudo, 28 assentos para estudo e 4 computadores para consulta e pesquisa dos usuários. Contamos com 3 funcionários: uma bibliotecária, um técnico administrativo e um terceirizado.

Tem como missão gerenciar e disponibilizar informações para a comunidade universitária e para a sociedade, com o objetivo de preservar e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação profissional, a prática da pesquisa e a consciência social, através de uma gestão de excelência, de valorização dos colaboradores e de parceiros. A BICOM busca através de ações apoiar o projeto pedagógico do CODAP, além de incentivar a leitura.

Biblioteca da Saúde (BISAU)⁴ está localizada no Campus da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Júnior, Rua Cláudio Batista, s/n. Bairro Santo Antônio, Aracaju – Sergipe, ocupando um espaço físico de 506 m². Atende aos cursos de Medicina, Odontologia e Enfermagem do CCBS Campus de Aracaju, nos níveis de graduação e pós-graduação. A maioria do acervo é pertence às áreas de ciências naturais e da saúde, contando mais de 6 mil títulos, 29 mil exemplares.

A BISAU oferece diversos serviços tais como atendimento de referência, consultas, empréstimos e devoluções de materiais bibliográficos, apoio à normalização bibliográfica, ações culturais, treinamentos, classificação e catalogação de materiais bibliográficos, sala de multimídia, elaboração de fichas catalográficas (mestrado e doutorado), emissão de nada consta, processamento e conferências de multas, restauração de livros e materiais bibliográficos e orientação à docentes e/ou servidores a respeito do acervo e serviços da biblioteca.

Atualmente a biblioteca dispõe de dois terminais de consulta ao catálogo, duas salas de leitura, uma sala do acervo geral e uma sala de multimídia para atendimento à comunidade acadêmica.

³ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/801>.

⁴ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/808>

Biblioteca do Campus de Itabaiana (BICAMPI)⁵, a Biblioteca do Campus Universitário Prof. Alberto Carvalho foi inaugurada em 05 de março de 2007 e é órgão suplementar setorial, integrante do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe, vinculada diretamente ao Centro Campus Universitário Prof. Alberto Carvalho, localizado em Itabaiana/SE.

A BICAMPI foi projetada para garantir melhor espaço aos estudos, aliando segurança eletrônica, conforto, agilidade e tecnologia, constituindo-se em um importante suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, direcionados a professores e alunos dos cursos de Graduação e Pós-graduação (Lato e Stricto Sensu), como também à comunidade acadêmica do Agreste Sergipano.

Ocupando uma área de 850 m², e com um acervo de mais de 8.000 exemplares, a BICAMPI atende um público de cerca de 3.000 usuários, incluindo a comunidade acadêmica e a comunidade em geral. Totalmente informatizada, garante aos consulentes o acesso à Internet e à leitura de CD-ROM e DVD, e possui: Circulação de materiais, Obras de Referência, Sala de Processos Técnicos, Acervo, Direção, Salão de Leitura e Setor de Multimídia.

Biblioteca do Campus de Laranjeiras (BICAL)⁶ está instalada no Campus de Laranjeiras. Inaugurada em 22 de fevereiro de 2008, a biblioteca do campus de Laranjeiras (BICAL) surge com o objetivo de desenvolver atividades de coleta, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação de informação, dando apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal de Sergipe e à comunidade acadêmica dos cursos de Arquitetura e Urbanismo, Arqueologia, Museologia, Teatro e Dança.

A BICAL está instalada num edifício construído em meados do século XIX, o Antigo teatro Santo Antônio, que foi palco de inúmeras companhias e artistas estrangeiros que passaram por Sergipe e encantaram os Laranjeirenses daquele período. Hoje, esse prédio está tombado em nível federal pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional).

Detentora de um acervo com mais de 1.200 títulos, com destaque para o acervo de Sergipe, a biblioteca atualmente está a serviço dos mais de 1000 alunos

⁵ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/816>

⁵ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/816>

⁶ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/812>

matriculados e à comunidade em geral, que, além do citado acervo, dispõem de uma sala de multimídia com computadores com acesso à internet e de um acervo de periódicos e multimeios.

Biblioteca do Campus de Lagarto (BILAG)⁷ está instalada no Campus Prof. Antônio Garcia Filho, da Universidade Federal de Sergipe, localizado no município de Lagarto, distante 80 km da capital do estado. Seu acervo é composto predominantemente por livros da área de Saúde, possuindo também significativo número de obras de diversas áreas do conhecimento.

Tem como missão gerenciar e disponibilizar informações para a comunidade universitária e para a sociedade, com o objetivo de preservar e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação profissional, a prática da pesquisa e a consciência social, através de uma gestão de excelência, de valorização dos colaboradores e de parceiros.

O gerenciamento dos recursos informacionais é realizado pelo sistema Pergamum, a partir do qual é possível consultar obras não só da BILAG, como também de todas as outras bibliotecas que pertencem à Universidade Federal de Sergipe. A biblioteca, por meio de seu Portal, oferece diversos serviços, destacando-se o acesso aos periódicos eletrônicos da CAPES, a consulta aos livros eletrônicos (e-books), o acesso à Biblioteca de Teses e Dissertações da Universidade, dentre outros.

Para facilitar o acesso à informação, a BILAG conta com terminais de consulta ao acervo e leitores de livros eletrônicos. Estes últimos poderão ser emprestados aos usuários da biblioteca mediante a assinatura de termo de responsabilidade disponibilizado pela equipe de bibliotecários.

Biblioteca do Campus do Sertão – BISER⁸. A Biblioteca Setorial do Campus do instalada provisoriamente na antiga Biblioteca da Universidade Aberta do Brasil - UAB, situada na Rodovia Engenheiro Jorge Neto, Km 03, Bairro Silos - Nossa Senhora da Glória/SE está vinculada diretamente as diretrizes estabelecidas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe – SIBIUFSS e vem com a proposta de atender o tripé ensino, pesquisa e extensão aos cursos de Agroindústria, Engenharia Agrônômica, Medicina Veterinária e Zootecnia. Com acervo específico em sua área de abrangência, tem como objetivo dar suporte aos

⁷ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/1202>

⁸ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/pagina/18151>.

usuários, atendendo aos planos e programas da Universidade Federal de Sergipe. O ambiente encontra-se com estrutura oferecendo: sala do acervo geral, cabines para estudo individual, guichê para serviço de empréstimos e devoluções, terminal de computadores para reservas e consultas.

O SIBIUFS tem por objetivo desenvolver atividades de coleta, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, dando apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, conforme pode ser analisado no Art. 3º da Resolução nº 49/2014/CONSU.

Conforme apresenta no site da BICEN, as bibliotecas da UFS dispõem de diversos serviços para auxiliar na formação do usuário, assim facilitando o acesso à informação, tais serviços são: o empréstimo, a renovação, a disponibilidade do nada consta, a ficha catalográfica; acessibilidade; o COMUT; a visita orientada; os treinamentos em bases de dados; a sala multimídia e internet *wi-fi*, os quais serão apresentados a seguir.

A modalidade de empréstimo domiciliar, dos livros do acervo geral, é permitida não somente aos estudantes que estão regularmente matriculados na instituição, como também professores e técnicos administrativos da UFS.

Os materiais emprestados podem ser renovados até 8 (oito) vezes, desde que não estejam reservados. Outra informação acerca da renovação se refere a possibilidade de ser feita diretamente pelo sistema, isso é possível ao usuário por meio da matrícula e a senha da biblioteca.

Outro serviço promovido pelas bibliotecas da UFS é a disponibilidade do documento denominado de nada consta. Este documento visa atestar que o usuário não possui pendência (multas, empréstimos) com o SIBIUFS. O nada consta é um documento importante, razão pela qual é utilizado para emissão de diploma em todos os graus da universidade, além da renovação de matrícula no mestrado e doutorado.

A ficha catalográfica é outro serviço disponível no SIBIUFS, que para solicitar o aluno deve apenas enviar uma cópia da folha de rosto, do resumo e do sumário, indicando se há ilustrações e a quantidade de páginas para a sua biblioteca. Segundo informações no site da BICEN, este serviço é disponível para alunos de mestrado e doutorado. Quanto ao prazo para entrega da ficha, pode ser até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de entrega do material. Em se tratando de

periódicos, o estudante deve enviar capa, folha de rosto e sumário, contendo informações como: título, volume, número, ano, periodicidade, ISSN.

A BICEN dispõe para o usuário também o serviço de acessibilidade. É um espaço localizado no térreo na biblioteca central da universidade reservado para pesquisas ou estudos. Este serviço visa facilitar o acesso à informação para usuários com deficiência. Isso é possível devido as adaptações para acessibilidade, como, rampas, mapas táteis, banheiros, elevador etc., tudo em conformidade a norma da ABNT, NBR-9050.

A oferta do serviço de acesso a acessibilidade conta com uma equipe capacitada composta por tradutor e intérprete de libras, transcritor braille, revisor braille, assistente em administração.

Os produtos e serviços, oferecidos exclusivamente para alunos, professores e servidores com deficiência que estejam regulares com a instituição, disponíveis para esta modalidade são:

- a) Coleção de obras literárias impressas em Braille;
- b) Coleção de Audi books;
- c) Empréstimo de livros em Braille e Audi books;
- d) Impressão Braille;
- e) Disponibilização de computador com softwares acessíveis (DOSVOX e NVDA);
- f) Disponibilização de lupas eletrônicas para pessoas com baixa visão;
- g) Escaneamento e conversão de texto impresso em tinta para formato digital;
- h) Tradutor e intérprete de libras com competência para realizar interpretação das 2 (duas) línguas de maneira simultânea ou consecutiva e proficiência em tradução e interpretação da Libras e da Língua Portuguesa;
- i) Reprodução de imagens em alto-relevo;
- j) Scanner falado para leitura de textos impressos.

Além dos serviços supramencionados, a BICEN dispõe para os usuários, tanto interno quanto externo, cópias de documentos que existem em acervos de outras bibliotecas brasileiras. São trabalhos técnico-científicos como periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos, esse serviço é conhecido como COMUT, abreviação de comutação, que faz parte do Programa de Comutação Bibliográfica do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT).

É um serviço oferecido no setor de periódicos, de modo que, para ter acesso, o interessado deve seguir as normas do programa COMUT que está disponível no site da biblioteca da UFS.

Outros dois serviços, talvez pouco popular, na comunidade acadêmica da UFS são a visita orientada e os treinamentos em bases de dados. A primeira é um serviço agendado que consiste na apresentação dos acervos, serviços, setores e bases de dados disponibilizados nas bibliotecas da UFS; já o segundo, embora disponível somente na BICEN, BISAU E BILAG, trata-se de treinamento integrado à Comunidade Acadêmica Federada (CAFE) provido pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), para acesso remoto ao portal da CAPES via *web*.

Outra ferramenta disponibilizada pela UFS é o EDS, um buscador Integrado disponibilizado pelo SIBIUFS que reúne os principais recursos bibliográficos em uma só plataforma. Nele é possível pesquisar, de forma unificada, itens disponíveis no catálogo Pergamum, livros eletrônicos, Repositório Institucional (RIUFS), Revistas da UFS, e nas principais bases de dados, nacionais e internacionais, como Scielo, Gale, Academic Search Premier, MEDLINE, Scopus, ScienceDirect, IEEE Xplore, ERIC, BioOne e diversas outras⁹.

Por fim, o SIBIUFS dispõe de mais dois serviços que dependem exclusivamente do uso da internet: a sala multimídia, onde a biblioteca disponibiliza computadores para consulta às bases de dados, livros eletrônicos e diversos outros recursos informacionais virtuais, contudo, oferecidos apenas na BICEN, BISAU E BICAL; e a internet *Wi-fi*, serviço de mobilidade global desenvolvido para a comunidade de educação e pesquisa. Permite acesso à Internet na rede sem fio no campus, em instituições parceiras situadas no Brasil e até no exterior, para todos os membros ativos da UFS.

⁹ Informações extraídas da página WEB: <https://bibliotecas.ufs.br/conteudo/65136-como-utilizar-o-buscador-o-buscador-integrado-eds-fora-da-ufs>.

Como se pode analisar, o SIBIUFS promove diversos importantes serviços que estão à disposição do usuário nas bibliotecas. Sendo assim, é importante verificar como essas bibliotecas integrantes do SIBI/UFS desenvolvem suas atividades voltadas para a formação do usuário em se tratando de maior aproveitamento dos serviços oferecidos.

A seguir é apresentada a seção referente à análise e discussão dos resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção segue a análise e discussão dos resultados com base nos questionários respondidos pelos bibliotecários responsáveis pela formação de usuários nas unidades de informação das bibliotecas BICEN, BICAL, BILAG e BISAU.

No que se refere as atividades (cursos, programas, treinamentos, palestras etc.) voltadas para formação de usuários, oferecidas pela unidade de informação, os respondentes apresentaram diversas ações promovidas pelas unidades de informação que atuam.

O (a) profissional da informação responsável pela formação de usuários na BICEN explanou acerca de divulgação dos treinamentos do Portal da CAPES, conforme as áreas dos usuários do campus, além da promoção de campanhas de conscientização de preservação e conservação do acervo, exposições de livros de autores sergipanos, indicações de obras literárias etc. No contexto atual, em meio as diversas restrições sociais visando evitar a contaminação do *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, ou em português, Doença por Coronavírus – 2019, a unidade não está promovendo atividades de formação do usuário, segundo explicação do respondente, de forma presencial.

Embora Santiago (2010) considere que as bibliotecas estão restritas apenas a treinamento para o Portal de Periódicos da CAPES, Almeida e Cendón (2015) falam da importância da formação de usuários por meio de treinamento do uso do Portal da CAPES, acrescentado a necessidade do pós-treinamento, ou seja, uma avaliação para analisar os resultados da formação do usuário.

Cabe lembrar que o Portal de Periódicos CAPES possui 49 mil títulos de periódicos on-line em todas as áreas do conhecimento e mais de 500 bases de dados, além disso, pode ser utilizado por toda comunidade acadêmica da UFS, de forma completa e integral, fora da universidade, sem a necessidade de cadastramento ou configuração específica no computador ou celular. O acesso ao conteúdo completo pode ser realizado bastando fazer um login via CAFE, por meio de usuário e senha do SIGAA (ou SIGRH)¹⁰.

Já o (a) responsável pela BICAL, apresentou como estratégia o acolhimento

¹⁰ Informações extraídas da página WEB da UFS: <https://bibliotecas.ufs.br/conteudo/65137-como-acessar-o-portal-de-periodicos-capes-fora-da-ufs-e-utilizar-o-conteudo-controlado>.

dos calouros usando como método a apresentação do sistema de bibliotecas e seus serviços, além de um curso de normatização de trabalhos acadêmicos de acordo com a ABNT. O que se assemelha com a pesquisa realizada por Barcellos e De Oliveira (2019) na Universidade Federal do Rio Grande, em que o foco também são os calouros, substituindo o famoso trote por práticas e aprendizados no desenvolvimento do aluno já nos primeiros contatos com a biblioteca universitária, além de dar-lhes conhecimento dos serviços disponíveis, as regras e funcionamento do espaço.

Como comparativo das atividades desenvolvidas pelo SIBI/UFS que visam a formação de usuários, pode-se comparar a tabela a seguir, que apresenta as principais atividades realizadas pelo SIB/UFPE, conforme levantamento da pesquisa realizada por Santiago (2010).

Tabela 1 - Atividades de educação de usuários do SIB/UFPE

Atividade	Número	Percentual (%)
Orientação bibliográfica	12	20%
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	12	20%
Treinamento	11	18%
Visita dirigida	8	13%
Outras	6	10%
Palestra	4	7%
Tutorial na <i>Internet</i>	4	7%
Oficina	2	3%
Curso	1	2%
Total	60*	100%

Fonte: Adaptado de Santiago, 2010.

De forma geral, os dados apresentados na tabela acima revelam que as atividades de orientação bibliográfica e de normatização de trabalhos acadêmicos são as principais atividades que tem participação maior da comunidade acadêmica, em se tratando dos usuários da UFPE, as quais também são atividades comuns das promovidas pela BICAL.

Ainda nessa pergunta, os profissionais bibliotecários da BISAU mencionaram o cenário mundial no qual vem passando todos os países com a disseminação do

vírus da COVID-19 e com o grande aumento das conhecidas *Fake News* (informações falsas), como é pontuado a seguir:

Atualmente estamos fornecendo um serviço de informação de combate às Fake News relacionadas à COVID-19, por meio de postagens educativas, esclarecimentos de notícias falsas e lives com especialistas no tema, na rede social Instagram, na página do SIBIUMS, com o objetivo de capacitar o usuário a identificar e verificar notícias falsas e desenvolver capacidade crítica informacional. (ENTREVISTADO).

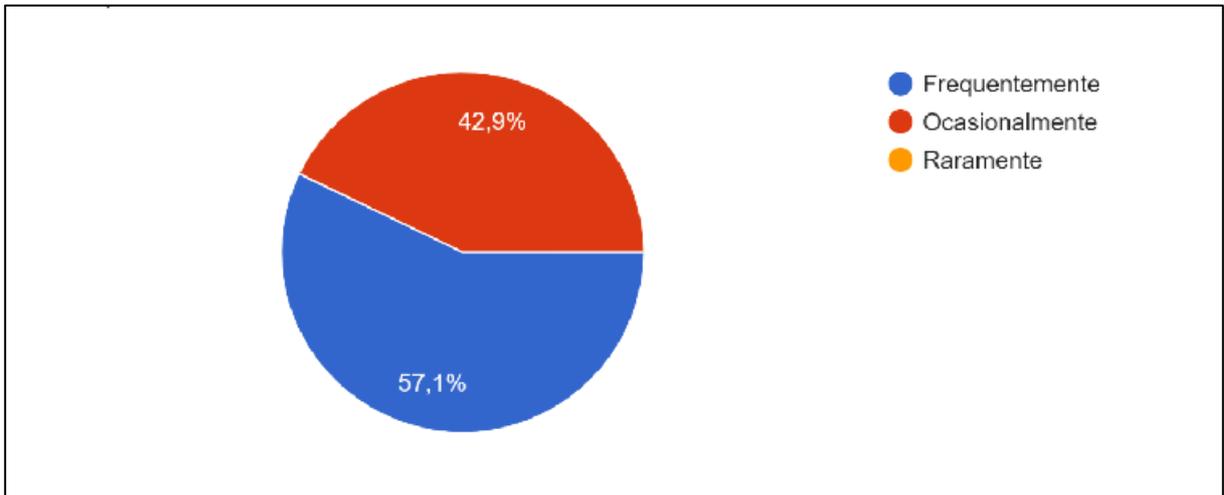
Nesse sentido, o trabalho dos profissionais da BISAU converge definitivamente com o entendimento explanado por Anna (2016), quando aborda a necessidade de capacitação do usuário no ambiente virtual, assim como também explica acerca da adequação de limites devido a tantas informações no meio eletrônico originadas na internet.

A (o) respondente da BILAG especificou diversas atividades voltadas para os usuários, como assessoria de pesquisa; treinamento de pesquisa em bases de dados das áreas de ciências da saúde; palestras sobre plágio; exposições; dentre outros. Sendo assim, os autores Lima et al. (2017), complementam a importância da junção de atividades inovadoras na abrangência do aprendizado acadêmico e da capacitação dos usuários.

Se analisar a pesquisa de Carvalho (2011), que buscou saber do próprio usuário da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) sua sugestão de treinamento pertinentes que contribuam para a sua formação, pode-se verificar que os dados mostraram dificuldade dos usuários em relação ao uso do sistema de classificação da biblioteca, pois 60% dos estudantes sugeriam curso sobre Classificação Decimal Universal (CDU). Por conseguinte, tem a sugestão de treinamento inicial para os calouros, nesse aspecto, também adotado pela BICAL.

Em se tratando da pergunta anterior, foi questionado acerca da periodicidade em que essas atividades são desenvolvidas. Sendo assim, mais de 50% dos participantes alegaram que essas atividades acontecem frequentemente; 42,9% dos profissionais respondentes informaram que ocasionalmente.

Gráfico 1 - Periodicidade essas atividades



Fonte: O autor (2021), a partir dos dados coletados na pesquisa.

Quanto aos instrumentos (recursos) utilizados para a formação de usuários na unidade de informação, diversas foram as respostas. No caso da BICEN, por exemplo, há a utilização de redes sociais, cartazes na biblioteca, quadros expositores, televisão. Já a unidade do Campus de Lagarto utiliza computador com acesso à internet; normas, legislação; além da base de dados.

A resposta dos representantes da BISAU também apontou as redes sociais como instrumento, como o uso do Instagram, por meio de postagens educativas, esclarecimentos de notícias falsas e *lives* com especialistas. O Campus de Laranjeiras utiliza o computador e o retroprojetor. Nesse aspecto, além das ações bem planejadas, as ferramentas, recursos ou instrumentos utilizados pela biblioteca torna-se essencial no aprendizado e formação do usuário (NASCIMENTO; SANTOS, 2019). Já Dias e Pires (2004) comparam a própria biblioteca universitária como um instrumento educacional.

No que tange ao planejamento e execução das atividades, foi levantado o seguinte questionamento: como a unidade de informação que atua desenvolve a formação de usuários? Conforme resposta dos participantes da BICEN:

O planejamento é feito com base nas necessidades dos usuários e a execução conforme a disponibilidade de tempo e espaço físico, além disso, há a promoção de algumas ações dentro da biblioteca, principalmente com atividades desenvolvidas pelos bolsistas da unidade (ENTREVISTADO).

A unidade da BICAL apresenta que as atividades são planejadas anualmente para serem executadas por semestre. Já os profissionais da unidade de informação da BISAU pontuam que antes da pandemia estavam sendo realizados cursos de

capacitação presenciais, todavia, com a pandemia e suas restrições, estas atividades de planejamento e execução estão sendo realizadas por meio da rede social.

Quanto ao mesmo assunto, os respondentes da BILAG ressaltam que o planejamento e a execução das atividades visando à formação do usuário é composto pelo levantamento de demandas dos departamentos, das necessidades dos alunos, por meio da elaboração de cronograma, além de consulta ao planejamento pedagógico.

Conforme analisado, todas as bibliotecas têm como escopo no planejamento e em sua execução ações que visam a atender a necessidade do usuário, como bem destaca Carvalho (2011), ao ressaltar que atender as necessidades de informações do usuário também está relacionada com as suas próprias experiências na biblioteca.

Como ocorre a divulgação de atividades que visam à formação dos (as) usuários (as), foi mais um questionamento feito aos profissionais bibliotecários participantes da pesquisa. Sendo assim, a BICEN tem utilizado muito as redes sociais e cartazes na biblioteca, diferenciando apenas da BILAG quanto ao uso de mala direta. A BISAU, além de tudo que fora apresentado, acrescenta o uso da página no site da biblioteca como uma forma de divulgação, e por fim, a BICAL, adiciona como meio de divulgação o SIGAA e redes sociais do SIBIUFS. De forma geral, todos utilizam os mesmos meios de divulgações.

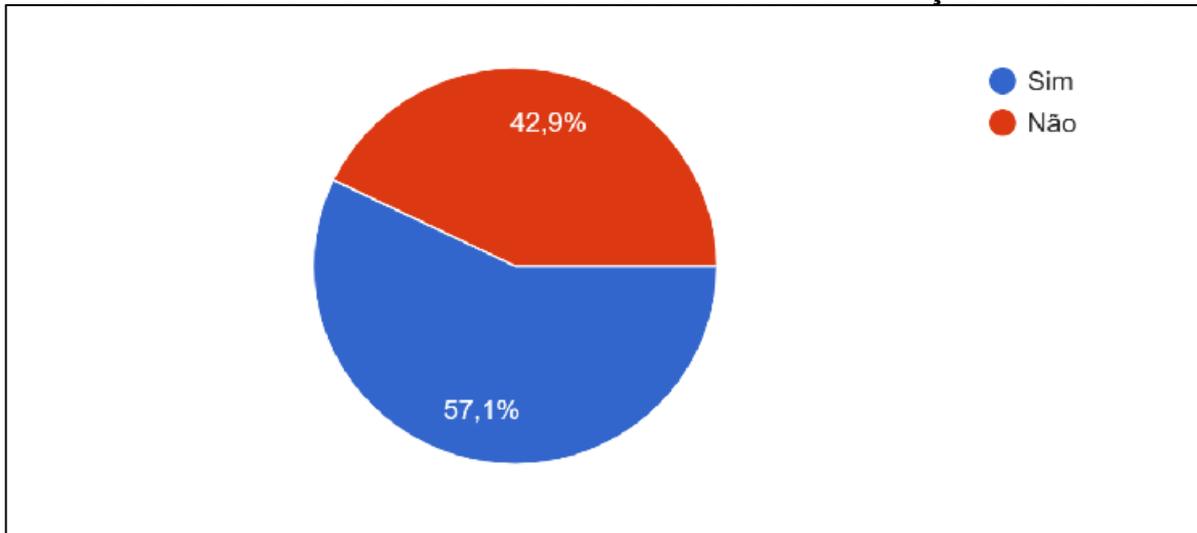
Conforme a pesquisa de Pereira et al. (2013), sobre o nível de satisfação do usuário da biblioteca Santa Izabel do Externato Santa Dorotéia que fica em João Pessoa/PB, a falta de divulgação da unidade de informação foi o principal fator de desconhecimento das atividades e serviços proporcionados pela biblioteca.

Ao se comparar os resultados da presente pesquisa acerca da divulgação das atividades do SIBIUFS com a pesquisa de satisfação dos usuários da biblioteca Santa Izabel, identifica-se que os objetivos das bibliotecas em buscar meios de divulgação das atividades na formação de usuários atende-lhes também a necessidade do usuário em ter essa divulgação. Enfim, talvez o fator que se deve levar em consideração é se há resultado na forma de divulgação que é feita pela biblioteca, pois como bem lembram Santiago e De Azevedo Netto (2012) deve haver estímulos para que os usuários queiram conhecer a biblioteca e os serviços

disponíveis. Ressalta-se que a divulgação das atividades compõe a fase de execução do programa de formação do usuário (DIAS e PIRES, 2004).

No tocante à existência de barreiras no oferecimento de atividades de formação de usuários, a maioria, ou seja, 57,1% responderam que sim. Ao contrário, 42,9% dos entrevistados responderam que não, conforme Gráfico 2 a seguir.

Gráfico 2 - Barreiras no oferecimento de atividades de formação de usuários



Fonte: O autor (2021), a partir dos dados coletados na pesquisa.

Seguindo o entendimento acima, as principais barreiras relacionadas pelos profissionais foram: a barreira física, em vista do momento de restrições geradas devido a pandemia do COVID- 19; a falta de espaço adequado e recursos tecnológicos; as dificuldades de comunicação com os departamentos, a questão da língua estrangeira para acesso de algumas bases de dados e infraestrutura tecnológica; a habilitação para a realização das atividades também foi apresentado como barreira, a falta de material para a elaboração das atividades, a ausência de autonomia das bibliotecas setoriais de desenvolverem atividades, visto que cada biblioteca tem uma realidade diferente.

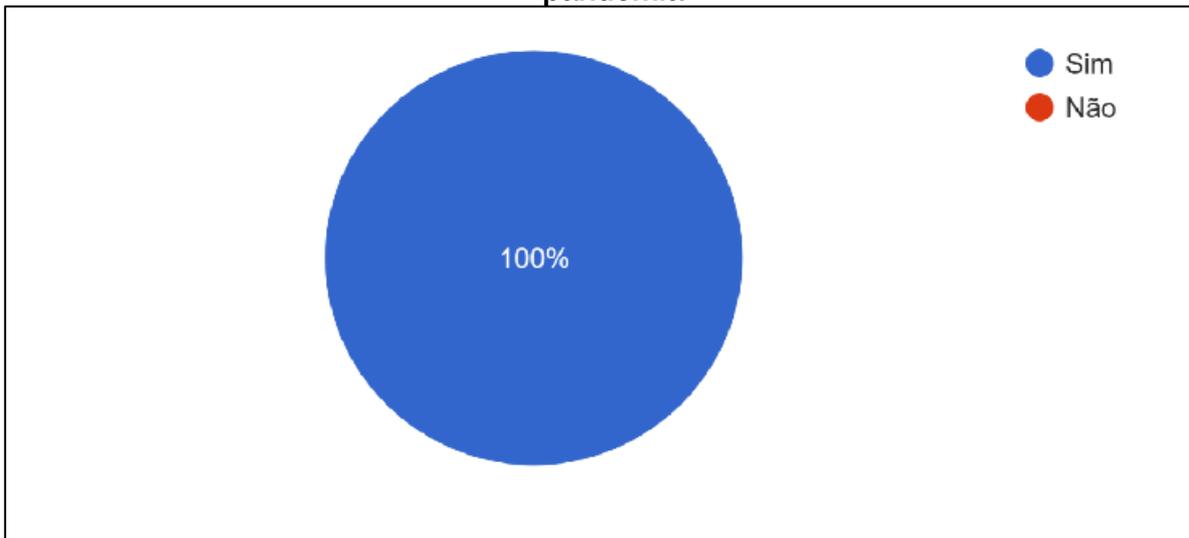
Em vista do apresentado acima, analisa-se a pesquisa de Cassin, Paschoalino e Romanetto (2013), que embora fosse realizada com os usuários do SVBIBL/EESC/USP, todavia também corrobora com o resultado da presente pesquisa quanto as barreiras enfrentadas pelos profissionais, como por exemplo, ao se falar da falta de espaço adequado, os usuários verificaram a necessidade de mais ambientes para estudo, além de ambientes calmos e silenciosos.

Já a questão da língua estrangeira para acesso de algumas bases de dados,

não apenas é uma barreira para os profissionais das bibliotecas. Pois como bem mostra o estudo realizado por Cendón, Souza e Ribeiro (2011) ao identificar as razões de insucesso dos usuários do portal CAPES, além das dificuldades com a interface do portal, é apresentada a predominância de conteúdo em inglês.

Visto a cenário mundial e as necessidades de adaptação na maneira de executar as atividades em quase todas as áreas e ambientes de trabalhos, houve a seguinte indagação na pesquisa: com a pandemia do COVID-19, houve alguma mudança/alteração nas atividades de formação de usuários? Como se pode observar a seguir, 100% dos profissionais confirmam a mudança nas atividades quanto a formação de usuários.

Gráfico 3 - Mudança/alteração nas atividades de formação de usuários com a pandemia



Fonte: O autor (2021), a partir dos dados coletados na pesquisa.

Outra pergunta, teve como objetivo saber a opinião do profissional da informação em relação as contribuições da formação de usuários nas bibliotecas universitárias. Neste caso, o incentivo ao uso da biblioteca de forma mais ampla foi um dos pontos abordados pelos participantes da pesquisa. Além disso, o aprimoramento da competência informacional dos usuários e a orientação dos serviços disponibilizados pela biblioteca, segundo os respondentes, promove o desenvolvimento da competência em informação nos usuários.

Os bibliotecários também apontam que o desenvolvimento de competências, habilidades e a autonomia para a pesquisa do aluno, juntamente com o papel, sobretudo, das universitárias, dos bibliotecários e demais profissionais da

informação contribuem na formação dos usuários, no combate às notícias falsas e desinformação, e, principalmente, na análise crítica da qualidade das informações.

Como se pode observar, conforme as respostas do entrevistados, as bibliotecas contribuem na formação do usuário de forma efetiva, o que ratifica a afirmação de Lima e Mata (2019) ao abordarem que a competência informacional é desenvolvida na biblioteca universitária, devido ao seu papel na formação do usuário. Além disso, são nas bibliotecas onde se encontram os diversos recursos e serviços que contribuem no processo de aprendizagem do estudante (LIMA; MATA, 2019).

Por fim, tem-se a última pergunta aos profissionais bibliotecários, que buscou identificar quais os desafios que o profissional da informação encontra no planejamento e execução de atividades de formação de usuários em bibliotecas universitárias. Diversos foram os desafios apresentados, conforme analisado a seguir, porém, para melhor entendimento, os desafios foram divididos em quatro partes.

Despertar no usuário a importância da biblioteca para a instituição e para o estudante foi um dos desafios citado pelas bibliotecas do SIBIUMS, o qual se assemelha ao resultado da pesquisa de Carvalho (2011) da BCE/UnB. Sendo assim, a pesquisa da autora revelou que a maior parte os participantes interessados no treinamento de base de dados, por exemplo, são estudantes de biblioteconomia, porque são os acadêmicos que estão diretamente envolvidos com esta questão devido as exigências do próprio curso.

Portanto, no levantamento de informações com os próprios bibliotecários da BCE/UnB, a autora listou sugestões dos profissionais entrevistados como solução para alcance de mais indivíduos que não conhecem o programa de formação de usuário, como: política forte que contemple a colaboração mútua entre biblioteca, professores e usuários, parcerias e a atuação de professores para levar os estudantes à biblioteca (CARVALHO, 2011).

Por seguinte, tem-se como segundo desafio apresentado pelos profissionais: a falta de comunicação efetiva e parcerias com os departamentos, bem como a necessidade de inserção nas atividades da biblioteca no plano pedagógico da instituição de maneira documentada e institucionalizada. O qual também é acordado com os achados da pesquisa de Carvalho (2011) que relata a falta de

integração entre biblioteca e professores, manutenção de programas sistemáticos e contínuos, além da falta de experiência dos usuários como as principais dificuldades relativas à criação e à manutenção de programas de treinamento de usuários.

Corroborando com este entendimento, Santiago (2010) também esclarece a importância do trabalho em equipe no âmbito da biblioteca. Ela aponta que a coesão em junção com um bom relacionamento da equipe produz um ambiente de confiança que traz benefícios para a equipe e usuários, além de influenciar na assistência prestada.

A falta de recursos financeiro, tecnológico e estrutural foi o terceiro desafio abordado. Quanto a esta abordagem, do uso da tecnologia na formação do profissional da informação, observa-se que na atualidade, é indissociável o aperfeiçoamento profissional e tecnologia. Nesse sentido, Andrade e Fonseca (2016, p. 125) falam da importância “de uma especialização na área tecnológica, por parte desse profissional, que o possibilite a acompanhar essa influência do mundo tecnológico na área da informação, dominando as novas ferramentas utilizadas para esse tratamento com a informação”.

Guimarães (2004) apresenta como desafio à formação do profissional da informação o uso das novas tecnologias, e não só isso, o uso de forma estratégica no âmbito das atividades informacionais e a capacidade da geração de novo conhecimento por meio da vivência em pesquisa.

Contudo, Andrade e Fonseca (2016) alertam que em muitos casos, há profissionais que não têm o interesse, mesmo sendo cada vez mais presente nas instituições e nas ferramentas de trabalho, em dominar recursos tecnológicos.

Portanto, o contexto apresentado demonstra que diversos são os desafios que o bibliotecário, como um importante profissional informacional e formador de usuários, os quais são enfrentados desde a graduação ao cenário profissional.

A falta de mais profissionais, em vista da demanda de outras atividades na biblioteca. Como bem é destacado na descrição a seguir, o depoimento de um dos entrevistados:

A realidade da biblioteca em que trabalho é que a maior parte das atividades é dedicada ao atendimento ao usuário (empréstimos, devolução, renovação, auxílio na pesquisa do sistema Pergamum), apenas dois bibliotecários para dar conta das atividades como catalogação do acervo, confecção de ficha catalográficas, retirada de multas do aluno no sistema, inserção de Tccs e Dissertações no Repositório, entre outras (ENTREVISTADO).

Este desafio mencionado pelos bibliotecários relaciona-se à manutenção de programas sistemáticos e contínuos. Fatores como a rotina do departamento e das dificuldades inerentes ao planejamento, execução e avaliação, bem como o envolvimento dos usuários nos programas ocorrem simultaneamente com outras atividades da biblioteca que “nem sempre o orçamento e o número de bibliotecários são suficientes para atender a demanda” (CARVALHO, 2011, p. 49).

Analisando o contexto das respostas dos profissionais, pode-se usar o entendimento de Borges (2004) ao enfatizar que o profissional da informação deve ser dotado de competência na interação com o mundo de trabalho, a integração de trabalho em equipes e a formação técnica.

A seguir, apresentaremos as considerações finais deste trabalho de pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias possuem papel fundamental na formação do usuário como agente hábil na busca de informações; na promoção de indivíduos capazes de analisá-las de forma crítica; e, na resolução de problemas informacionais. Portanto, identificar as atividades voltadas para a formação de usuários existentes no SIBI/UFS foi fundamental para conhecer a realidade de algumas bibliotecas que compõem este sistema.

Sendo assim, por meio da presente pesquisa foi possível conhecer as principais atividades voltadas para a formação de usuários do SIBI/UFS, respectivamente na BICEN, BICAL, BILAG e BISAU, que são realizadas com o intuito de educar o usuário da biblioteca, bem como a periodicidade das atividades e os principais desafios enfrentados pelos profissionais no planejamento e execução das atividades de formação do usuário.

De forma geral, as principais atividades desenvolvidas que versam na formação do usuário solucionam o problema desta pesquisa, as quais são: treinamentos do Portal da CAPES, campanhas de conscientização de preservação e conservação do acervo, exposições de livros, indicações de obras literárias, acolhimento dos calouros, curso de normatização de trabalhos acadêmicos de acordo com a ABNT, assessoria de pesquisa; treinamento em bases de dados, palestras sobre plágio, exposições, postagens educativas de combate à *Fake News*.

É necessário lembrar que as bibliotecas integrantes do SIBI/UFS desenvolvem suas atividades voltadas para a formação de usuários, no aspecto geral, com o mesmo objetivo, foco no usuário, mas com atividades correspondentes a realidade de cada campus. Como por exemplo, a periodicidade das atividades, que em sua maioria ocorre frequentemente em algumas bibliotecas, mas também ocasionalmente, em outras.

Além de tudo isso, constatou-se que diversos são os desafios enfrentados por estes profissionais da informação em suas bibliotecas quanto ao planejamento e execução das atividades, a saber, na criação de meios para atrair a atenção do usuário, na falta de recursos financeiros, em melhorias da estrutura e da tecnologia, na necessidade de normatização das atividades no plano pedagógico, na existência de barreiras tecnológicas, até mesmo na necessidade de mais profissionais, em

algumas bibliotecas.

Como se pode observar com a análise dos resultados desta pesquisa, talvez o maior desafio enfrentado pelos indivíduos na formação do usuário esteja relacionado à tecnologia, seja a sua ausência, seja a falta de habilidade do próprio profissional da informação no uso ou manuseio das ferramentas tecnológicas, ou na maior parte das vezes, deficiência do estudante/usuário.

Outro fator identificado como ponto crucial na pesquisa está relacionado ao meio de publicação para dar visibilidade às atividades desenvolvidas nas unidades de informação visando à formação de usuários. Sendo assim, há uma preocupação das instituições como um todo, em instituir meios de não apenas atrair o usuário, como também difundir as atividades voltadas para eles através de diferentes recursos infocomunicacionais.

De forma geral, verificou-se a preocupação da biblioteca universitária em adaptar suas atividades de formação do usuário com as necessidades deste último. Inclusive no contexto atual, com a Pandemia do Novo Corona Vírus, o qual vem assolando todos os países do mundo desde o mês de novembro de 2019. Sem dúvidas, a COVID-19 ensejou em mudanças na forma de promover a formação de usuários, principalmente com o uso intenso de tecnologias digitais.

Ademais, verificam-se as principais limitações encontradas no decurso desta pesquisa. Como citado acima, o período de restrições sociais e sanitárias em decorrência da COVID-19 impediu, durante todo o trabalho de conclusão de curso, qualquer encontro pessoal. Se por um lado houve essa limitação, pelo outro, o favorecimento do uso da tecnologia contribuiu para que o trabalho não deixasse de ter andamento, na medida em que se conseguiu o retorno do questionário de quatro bibliotecas do SIBI/UFS, através do uso de uma plataforma digital.

No contexto atual, os profissionais da informação estão tendo que modificar as suas atividades laborais, principalmente no que tange ao oferecimento de produtos e serviços de informação aos usuários de diferentes tipologias, haja visto que estes últimos são a razão de ser do funcionamento das unidades de informação.

REFERÊNCIAS

- ALCARÁ, A. R.; MATA, M. L. Análise das práticas educacionais dos bibliotecários em bibliotecas universitárias com enfoque na educação de usuários e na competência em informação, XVII ENANCIB, 2017. DOI: <http://hdl.handle.net/123456789/3447>. Acesso em 05 out. 2020.
- ALCARÁ, A. R.; MIRANDA, A. M. M. Educação para a competência em informação e as ações realizadas por bibliotecários. Em *Questão*, v. 25, n. 3, p. 13-39, 2019. DOI: <https://doi.org/10.19132/1808-5245253.13-39>. Acesso em 03 de out. 2020.
- ALMEIDA, F. G.; CENDÓN, B. V. Avaliação do impacto do treinamento sob a perspectiva da competência informacional: o caso do portal de periódicos da CAPES. Em *Questão*, v. 21, n. 1, p. 26-50, 2015. DOI: 10.19132/1808-5245211.26-50. Acesso em: 25 set. 2020.
- ALVES-MAZZOTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- ANDRADE, T. F. Formação do bibliotecário escolar: estudo de caso sobre o curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da UFSCar. *Biblioteca Escolar em Revista*, v. 2, n. 1, p. 1-19, 2013.
- ANDRADE, V. B.; FONSECA, A. L. Formação continuada do bibliotecário: a importância da capacitação na área da informática para o profissional da informação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, [S. l.], v. 21, n. 47, p. 124-144, 2016. DOI: 10.5007/1518-2924.2016v21n47p124. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p124>. Acesso em: 15 mar. 2021.
- ANNA, J. S. Visibilidade de documentos em acesso aberto: necessidade de educação do usuário. *Biblionline*, v. 12, n. 3, p. 182-195, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16849>. Acesso em: 25 set. 2020.
- BARCELLOS, R. S.; DE OLIVEIRA, F. R. Papel do bibliotecário nos processos de aprendizagem: educação de usuários por meio do Projeto Acolhida Cidadã. In: *Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB*, 2019.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*, 2002. Disponível em: < <http://www.mtecbo.gov.br/busca.asp>>. Acesso em: mar. 2021.
- BELLUZZO, R.C.B. Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. IN: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. (org.). *Profissional da Informação: o espaço de trabalho*. Brasília: Thesaurus, 2004.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000300004>. Acesso em dez. 2020.

CASSIN, F. H.; PASCHOALINO, R. A.; DE MENEZES ROMANETTO, L. Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação. In: *Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB*. 2013.

CARDOSO, A. L. M. de S.; MARIANI, A. M. M.; FRANÇA, C. M. Formação de usuários para competência informacional em ambientes virtuais, 2014. In *Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, Belo Horizonte, Brasil, 16 a 21 de novembro de 2014.

CARVALHO, E.F. Experiência na formação de usuários em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE). 2011. 63f. Monografia – curso de biblioteconomia da Universidade de Brasília. Faculdade de Ciência da Informação (FCI), Brasília, 2011.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17/5>. Acesso em: 12 dez. 2020.

CENDÓN, B. V.; SOUZA, J. L. de A.; RIBEIRO, N. A. Satisfação dos usuários do Portal de Periódicos da CAPES: um estudo sobre a obtenção de sucesso no uso do sistema. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 16, n. 2, p. 67-100, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362011000200006>. Acesso em out. 2020.

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

CRB-5 - CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA 5ª REGIÃO. O profissional. Disponível em: <http://www.crb5.org.br/carreira.php>. Acesso em dez. 2020.

CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. O. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. *Revista de biblioteconomia de Brasília*, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/17540>. Acesso em: mar. 2021.

DA MATA, M. L.; CASARIN, H. de C. S.; MARZAL, M. Á. A competência

informacional como disciplina curricular na formação de bibliotecários na Espanha e no Brasil. In: *Anales de Documentación. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 2016.

DE LUCCA, D. M.; DE SOUZA PINTO, M. D.; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. *Uso e usuários da informação. Serie Apontamento. São Carlos: EdUFSCar*, 2004.

DIAS, M. M. K.; et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10760/6457>. Acesso em jan. 2021.

DE OLIVEIRA FUNARO, V. M. B.; VALLS, V. M. Formação do Bibliotecário e o Usuário da Informação: abordagem curricular nos cursos de Biblioteconomia e CI do estado de São Paulo. In: *Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB*. 2013

ELZEN, A. M.; ROUSH, J. *Brawling in the Library: Gaming Programs for Impactful Outreach and Instruction at an Academic Library. Library Trends*, Baltimore, v. 61, n. 4, p. 802–813, 2013. Disponível em: <http://muse.jhu.edu/journals/library_trends/v061/61.4.elzen.pdf>. Acesso em: abr. 2021.

DA SILVA, C. M. M.; FARIA, A. C. C.; BAPTISTA, S. G. Mapeamento de competências e perfil dos bibliotecários que atuam na educação profissional e tecnológica de Goiás. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 20, n. 44, p. 43-58, 2015.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. *Métodos de pesquisa: coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS*, 2009.

GUIMARÃES, J. A. C. *Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. Transinformação*, v.9, n.1, p.124-137, 1997.

GUIMARÃES, J. A. C. *Profissionais da informação: desafios e perspectivas para sua formação. Profissional da informação: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus*, p. 87-106, 2004.

HÜBNER, M. L. F.; DA SILVA, J. F. M. Metodologias ativas e as novas perspectivas do ensino de Catalogação nos cursos de Biblioteconomia. *Informação & Informação*, Londrina, v. 25, n. 3, p. 52 – 86, jul./set. 2020.

LIMA, K. S.; MATA, M. L. Estudo de usuários na Biblioteca Setorial de Artes da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). In: *Anais do Congresso Brasileiro*

de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB, 2019.

MARQUETIS, E. M. et al. Programa de capacitação de usuários em informação científica da biblioteca central Cesar Lattes/UNICAMP: evolução desde sua implantação. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, v. 15, 2008.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. São Paulo: Atlas, 2007.

MONSANI, D.; JULIANI, J. P. Serviço de educação de usuários utilizando a gamificação. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/3442>. Acesso em: abr. 2021.

NASCIMENTO, A. e S.; SANTOS, L. C. P. A importância da educação de usuários nas bibliotecas. Revista Fontes Documentais. Aracaju. n. 02, v. 01, p. 24-35, jan./abr., 2019. Disponível em: <https://repositorio.ifs.edu.br/biblioteca/handle/123456789/846>. Acesso em: jul. 2020.

PEREIRA, G. M. et al. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. In: Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB, 2013.

PEROVANO, Dalton Gean. Manual de metodologia da pesquisa científica. Curitiba: Intersaberes, 2016.

PINHEIRO, A. C.; SANTOS, F. B.; GALLOTTI, M. M. C. The Information Literacy of users in the context of database training. In: 5º EUROPEAN CONFERENCE ON INFORMATION LITERACY, 2017, Saint-Malo. Book of abstracts. Saint-Malo: ECIL, 2017. v. 5. p. 252-252. Disponível em: <http://ecil2017.ilconf.org/wp-content/uploads/sites/6/2017/09/ECIL-2017-Book-of-abstracts.pdf>. Acesso em: jul. 2020.

RESOLUÇÃO Nº 49/2014/CONSU - Aprova Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFS. Universidade Federal de Sergipe, 2014. Disponível em: http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/161/Regimento_Interno_do_Sistema_de_Bibliotecas_da_UFS.pdf. Acesso em: jun. 2020.

SANTOS, J. R. C. T. dos. Competência em informação na Biblioteca Central da Universidade de Brasília BCE/UnB: teoria e prática para a capacitação de multiplicadores. 2013. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/6416>. Acesso em: jul. 2020.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco. 2010. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANTIAGO, S. M. N.; DE AZEVEDO NETTO, C. X. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. Revista ACB, v. 17, n. 2, 2012. Disponível em: <https://www.revista.acbsc.org.br/racb/article/view/835>. Acesso

em abr. 2021.

SOARES, L V de O.; CAMPELLO, B. S. Bibliotecário educador: a formação como aliada no exercício do papel educativo. XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2013). GT 6: Informação, Educação e Trabalho 2014.

SOUTO, L. F. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. *Biblios*, n. 17, 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/5456/1/2004_003.pdf. Acesso em: dez. 2020.

VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 5, n. 9, p. 16-28, 2000.

ZICHERMANN, G.; CUNNINGHAM, C. *Gamification by design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps*. California: O'reilly, 2011.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
QUESTIONÁRIO

Prezado(a) Bibliotecário (a),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa referente a formação de usuários em bibliotecas universitárias. Por isso, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário, pois contribuirá para que os objetivos deste trabalho sejam alcançados. Esta pesquisa se constitui em um estudo acadêmico, que me possibilitará a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal de Sergipe.

- 1) Em qual unidade de informação atua?
- 2) Especifique quais as atividades (cursos, programas, treinamentos, palestras, etc...) voltadas para formação de usuários que a sua unidade de informação oferece.
- 3) Com que periodicidade essas atividades são desenvolvidas?
 - o Frequentemente
 - o Ocasionalmente
 - o Raramente
- 4) Quais instrumentos (recursos) utiliza para a formação de usuários na unidade de informação que atua?

- 5) No que tange ao planejamento e execução das atividades, como a unidade de informação que atua desenvolve a formação de usuários?
- 6) Como ocorre a divulgação de atividades que visam a formação dos (as) usuários (as)?
- 7) Existe barreiras no oferecimento de atividades de formação de usuários?
 - o Sim
 - o Não

7.1 Caso a resposta da pergunta anterior tenha sido sim, cite quais são essas barreiras:

- 8) Com a pandemia do COVID-19, houve alguma mudança/alteração nas atividades de formação de usuários?
- 9) Na sua opinião, quais são as contribuições da formação de usuários em bibliotecas universitárias?
- 10) Quais são os desafios que o profissional da informação encontra no planejamento e execução de atividades de formação de usuários em bibliotecas universitárias?