

# **PROGRAMA DE FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO INSTITUTO DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA - ISB/UFAM: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**Denise Xavier Costa** (UFAM) - denise.costa45@yahoo.com.br

**Karina Batista de Sales** (IFAM) - ninaformare@gmail.com

**Kedima Miranda Cardoso** (UFAM) - kedmacardoso@hotmail.com

**Renato de Sena Mendes** (AM) - renato\_elm@hotmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta os resultados da implantação do Programa de Formação de Usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade Federal do Amazonas. O programa ofereceu três treinamentos diferentes com o objetivo de apresentar aos usuários ferramentas que possibilitem o acesso, busca e recuperação de informações que contribuam para a sua formação acadêmica. Também foi realizada a aplicação de questionário para avaliação das atividades realizadas, bem como para investigar os motivos que levaram a não participação dos avaliados. Houve pouca adesão aos treinamentos e, verificou-se que os motivos podem ser superados com melhor planejamento e engajamento da equipe da biblioteca juntamente com os docentes da instituição.*

**Palavras-chave:** *Formação de usuário. Treinamento de usuários. Construção do conhecimento. Acesso à informação. Universidade Federal do Amazonas.*

**Área temática:** *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

**Subárea temática:** *Educação de usuários e competências informacionais*

## 1 Introdução

Na sociedade contemporânea está cada vez mais notória a necessidade de estar bem informado, e no ambiente acadêmico não é diferente. Ter acesso às fontes de informação, principalmente no que diz respeito à construção de conhecimento dentro da universidade, é imprescindível para a progressão e formação da comunidade acadêmica.

Baseando-se nisso a Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, criou o Programa de Formação do Usuário com o objetivo de apresentar aos seus usuários meios de acesso, busca e recuperação da informação que vão além do espaço físico da biblioteca, proporcionando habilidades e competências quanto à usabilidade de produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFAM – SISTEBIB.

Como integrante do SISTEBIB, a Biblioteca Setorial do ISB tem como missão “cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e o desenvolvimento da Amazônia”. (SISTEMA..., 2016).

Localizado no município de Coari, Amazonas, o ISB oferece seis cursos de graduação, a saber: Biotecnologia, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição e as Licenciaturas em Ciências: Biologia e Química e Ciências: Matemática e Física. Disponibiliza, ainda, um Programa de Pós-graduação em Biotecnologia, onde o acervo da biblioteca, tanto o físico quanto o virtual, são voltados para estas especialidades.

Como em qualquer outra instituição, o ISB também carece de alguns serviços para seu melhor desenvolvimento e um destes é a dificuldade de acesso à internet, porém isto não foi problematizado para a operacionalidade do Programa de Formação do Usuário. Ao contrário, refletiu-se muito a percepção de que a comunidade acadêmica necessita da qualidade deste serviço, a fim de que usufruam de ferramentas que melhorem seus resultados na busca e recuperação de informações digitais e que contribuam para a construção e/ou formação de seus conhecimentos durante a sua vida acadêmica.

No entanto, não bastou esta percepção. Notou-se também que eles precisam saber/conhecer a existência destas ferramentas, pois muitos dos que formam a comunidade acadêmica ainda consideram a biblioteca como um espaço somente de estudos, empréstimo e devolução de livros.

Hoje muitas unidades de informação já ultrapassam suas fronteiras físicas e não é diferente com a Biblioteca Setorial do ISB, pois esta já disponibiliza ferramentas digitais que tornam o seu acesso mais fácil, rápido e prático, assim como a disponibilidade ou contato com os bibliotecários que nela atuam.

Este artigo apresenta os resultados da participação dos usuários nos treinamentos oferecidos através do I Programa de Formação dos Usuários realizado no período de março a abril de 2016.

## 2 Revisão de literatura

Em bibliotecas universitárias, a disseminação de fontes de informação é uma das maiores razões de sua existência, pois é através deste serviço que os usuários da biblioteca tomam conhecimento dos registros da produção do conhecimento humano, seja qual for o suporte, necessários para a sua formação e progressão.

Como diz Santos (2012, p. 3), “a matéria-prima da universidade é a informação, e o órgão responsável pelo gerenciamento da informação na universidade é a biblioteca”, pois

## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

além de disseminá-las também faz todo o processo de coleta, seleção e aquisição, tanto físico quanto digital ou virtual, a fim de melhor atender as necessidades de seus usuários.

[...] diversas fontes importantíssimas para a busca de informações estão disponibilizadas on-line. Obras de referência (como, por exemplo, bibliografias, índices e resumos), antes impressas e publicadas em papel, estão sendo substituídas por bases de dados digitais. Algumas dessas bases já oferecem, além do dado referencial e resumo do documento, o seu texto integral. Paralelamente surgiram as bibliotecas virtuais, que facilitam o processo de busca e o acesso à informação pelos cientistas, pois disponibilizam documentos eletrônicos para consulta em tela ou mediante impressão.

Os repositórios digitais também fazem parte da realidade de muitos pesquisadores. Eles operam com a tecnologia e a filosofia dos arquivos abertos (open archives), e estão em processo de consolidação e reconhecimento como fontes confiáveis de informação científica [...]. (LOPES; SILVA, 2007, p. 26).

Disponibilizar fontes de informação voltadas para a construção de conhecimento técnico e científico, não é tarefa fácil, mas as bibliotecas e os bibliotecários têm procurado se adequar a essas demandas.

Reis (2008, p. 60) diz que “ensino, pesquisa e extensão são palavras chave na concepção de uma universidade e com a implantação da pós-graduação, as bibliotecas universitárias se fortalecem”, ou pelo menos procuram se fortalecer melhorando produtos e serviços que satisfaçam as necessidades de seus usuários.

Essas necessidades sempre são voltadas para a busca e recuperação da informação de qualidade e os bibliotecários, atuantes em bibliotecas universitárias, já estão atentos à elas. Tanto é verídico que Mendonça, em trabalho apresentado no XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, sobre a educação de usuários nas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, já afirmou que

[...] há por parte dos bibliotecários uma preocupação no sentido de buscar atingir a comunidade usuária, especialmente nas bibliotecas universitárias, não só para o uso, mas também para suscitar nos alunos, o interesse pela pesquisa de qualidade, tendo em vista as diversas ofertas de fontes de pesquisa viabilizadas por estas. (2010, p. 3).

Em paralelo a isso se deve enfatizar o setor de referência e os bibliotecários que nele atuam, pois estes não somente disponibilizam a informação para o uso, mas também trabalham para desenvolver atividades que apoiem o

ensino e à pesquisa, favorecendo o acesso aos recursos informacionais por meio de: seleção dos recursos pertinentes; definição de uma estratégia de busca; acesso às fontes de informação, principalmente as bases de dados; tratamento dos resultados; localização dos documentos (no local ou em linha); e qualquer outra questão sobre pesquisa de informações. (ACCART, 2012, p. 25).

Um estudo realizado na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, focado nos pesquisadores sobre a busca da informação em comunidades científicas, afirma que “[...] No Brasil, reconhece-se que mais de 80% das pesquisas são desenvolvidas nos centros de investigação das universidades, habitualmente vinculados a programas de formação de pós-graduação (mestrados e doutorados)”. (LOVISOLO, 1997 apud LOPES; SILVA, 2007, p. 23-24).

Mas não podemos esquecer que além dos programas de pós-graduação, existe também nas universidades o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC, onde alunos de graduação começam a praticar suas habilidades de pesquisa.

Cientes de que a razão de existência de toda e qualquer biblioteca sempre serão os

usuários, sejam eles alunos de graduação ou pós-graduação, professores, pesquisadores ou servidores de modo geral, se faz necessário à realização de planejamentos que visam à elaboração e execução de atividades que envolvam os mesmos.

Esse planejamento tem origem no setor de referência das bibliotecas, pois é a partir dele que acontece a interação entre informação, biblioteca e usuário, auxiliando nos processos de acesso, busca e recuperação de informações.

Os bibliotecários atuantes neste setor devem estar sempre atentos às necessidades dos usuários e tão logo promover ou realizar atividades para saná-las. Outra questão bastante importante é o domínio ou afinidade que o bibliotecário deve ter com o processo de ensino-aprendizagem, pois também são estes que, na maioria das vezes, ficam a frente das atividades propostas.

[...] Os bibliotecários organizam, então, sessões de capacitação para os estudantes sobre a utilização de instrumentos bibliográficos. Às vezes, participam de atividades curriculares com o objetivo de explicar qual é o papel da biblioteca, a ajuda que pode ser ministrada pelos bibliotecários no quadro dos estudos universitários, ou a situação global da pesquisa bibliográfica. O sítio que a biblioteca mantiver na Rede pode oferecer instrumentos de autoinstrução sobre informações disponíveis em linha. (ACCART, 2012, p. 25).

Logo se percebe a função educativa da biblioteca por meio do setor de referência e dos bibliotecários que nele atuam para com os usuários, pois as atividades de capacitação e treinamentos não deixam de ter esta característica.

Um dos segmentos que proporciona a dinâmica entre usuários e biblioteca trata-se da educação, a qual proporcionará contato direto com o indivíduo e acarretará mudanças de comportamento, além de despertar habilidades e aptidões que permitirão a estes usuários tornarem-se independentes, efetivos e críticos no processo de busca da informação. (SANTIAGO; AZEVEDO NETTO, 2012)

Em estudo realizado por Kuhlthau (1996 apud CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 2), o mesmo afirma que os “usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida”, onde uma vez treinados e capacitados poderão levar consigo o aprendizado para qualquer tipo de necessidade e em qualquer ambiente institucional.

Vale lembrar que, atualmente, o acesso, a busca e a recuperação de informações não se remetem somente aos documentos em suporte físico, pois o volume de informações em meio digital e virtual vem crescendo diariamente e estes também devem ser considerados.

Portanto, as bibliotecas devem acompanhar o desenvolvimento destes novos suportes informacionais a fim de levar aos usuários fontes de informação de qualidade e confiabilidade, assim como meios e formas para seu acesso.

### 3 Materiais e métodos

Este trabalho apresenta um estudo a partir de atividade desenvolvida pela Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, sobre o interesse da comunidade acadêmica quanto aos treinamentos oferecidos através do I Programa de Formação dos Usuários realizado no período de março a abril de 2016.

Esta atividade teve como finalidade levar aos usuários conhecimentos sobre o acesso e utilização do Portal de Periódicos da CAPES, base de acesso às Normas Brasileiras de

Regulamentação – NBR da Associação Brasileira de Normas Técnicas –ABNT, Sistema Pergamum e, ainda, abordar sobre o funcionamento e serviços da biblioteca.

Como atividade promovida pela primeira vez, procurou-se não sobrecarregar o conteúdo dos treinamentos realizados, os quais foram escolhidos através de discussões com os bibliotecários acerca das necessidades dos usuários que são constatadas diariamente no ambiente da biblioteca. Outra abordagem entre os bibliotecários foi quanto à flexibilidade dos horários dos treinamentos, o que acarretou na extensão da programação por duas semanas.

Por se tratar de uma instituição de ensino ainda de pequenas dimensões físicas, a divulgação do Programa de Formação dos Usuários foi através de murais fixados no interior da instituição, rede social, correio eletrônico (este somente para servidores docentes e técnicos-administrativos), comunicação dos colaboradores da biblioteca (bibliotecários e bolsistas) no balcão de atendimento e visitas em salas de aula.

Para a participação da atividade foi estipulado um período de inscrições, onde foi limitada a quantidade de participantes por turma (20 no total) a fim de que quando da aplicação do treinamento não houvesse dispersão dos mesmos ou até mesmo prejuízo no processo de ensino-aprendizagem.

Os treinamentos foram realizados em uma sala de aula do próprio ISB com disponibilidade de data-show e notebook, onde foi possível realizar os treinamentos através de apresentações pré-elaboradas e as mesmas posteriormente ficaram disponíveis para acesso em um computador na biblioteca.

Após o período de realização do Programa de Formação dos Usuários foi aplicado um pequeno questionário aos usuários da biblioteca, de apenas cinco perguntas, dentro do próprio espaço da unidade de informação no intuito de buscar respostas quanto à adesão ou não das atividades por parte da comunidade acadêmica.

#### 4 Resultados parciais/finais

De acordo com informações obtidas no próprio Instituto de Saúde e Biotecnologia, atualmente temos como população ativa, no primeiro período letivo de 2016, de 1083 pessoas os quais se considera: 984 discentes de graduação, 46 docentes efetivos, 35 técnicos-administrativo, nove professores substitutos e nove alunos de pós-graduação.

Quanto à adesão com base no controle de inscrições, houve um total de 100 inscritos, sendo contabilizadas todas as turmas, a saber: 60 para Acesso às Normas da ABNT, 26 para Portal de Periódicos CAPES e 14 para Sistema Pergamum, Funcionalidades e Serviços da Biblioteca, como aponta o quadro 1.

Quadro 1 – Comparativo entre inscritos e participantes.

TREINAMENTOS	INSCRITOS	PARTICIPAÇÃO EFETIVA
Acesso às normas da ABNT	60	21
Portal de Periódicos CAPES	26	23
Sistema Pergamum, Funcionamento e Serviços da Biblioteca	14	12

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como também pode ser observado no quadro acima, no comparecimento aos treinamentos os números mudaram e, ainda houve turmas vazias, onde se registrou apenas 23 participantes para Portal de Periódicos CAPES, 21 no treinamento para Acesso às Normas da ABNT e 12 para Sistema Pergamum, Funcionalidades e Serviços da Biblioteca.

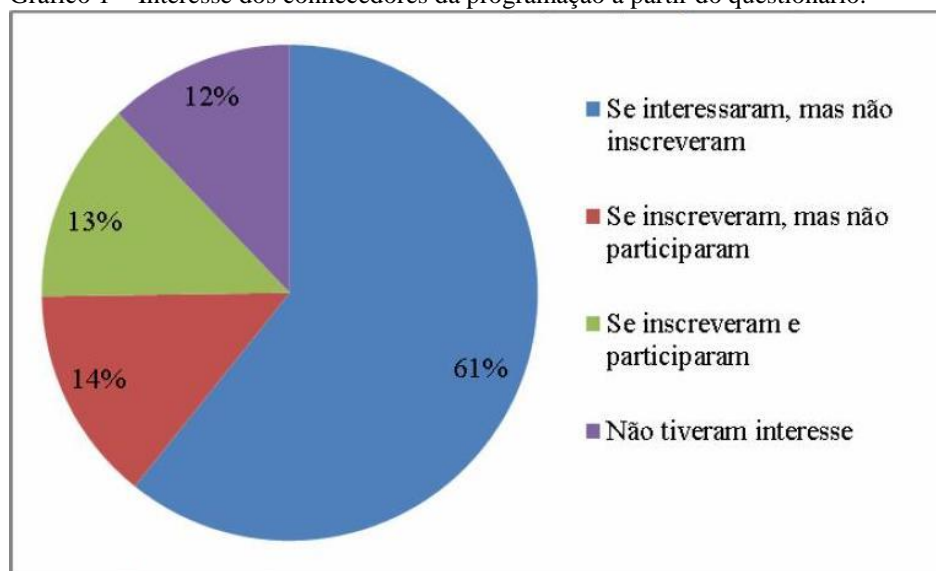
Com base no número populacional em que se constitui a comunidade, as inscrições realizadas e presenças registradas no I Programa de Formação dos Usuários, não passaram de, aproximadamente, 9,5% e 5,5% respectivamente, quando considerado o seu total, evidenciando o baixíssimo nível de interesse dos mesmos quanto às atividades propostas.

Com estes dados ainda podemos destacar os perfis dos participantes: 16 discentes de graduação em Enfermagem, 12 de graduação em Nutrição, dois de graduação em Ciências – Biologia e Química, dois docentes, um discente de pós-graduação e um técnico administrativo. Estes números nos mostraram o real número de pessoas que participaram da atividade, resultando também no conhecimento de que alguns destes participaram de mais de um treinamento proposto.

Com a aplicação do questionário obtemos um total de 132 participantes, a saber: 128 discentes de graduação, dois discentes de pós-graduação, um docente e um técnico administrativo. Estes, quando questionados sobre o conhecimento dos treinamentos propostos, 107 pessoas afirmaram que tinham conhecimento da programação, outras 23 negaram e ainda houve dois que não responderam.

Analisando somente os conhecedores da programação, 65 destes afirmaram interesse, mas não inscreveram. Outros 15 se inscreveram, mas não participaram dos treinamentos. 14 pessoas se inscreveram e participaram, e 13 não tiveram qualquer interesse.

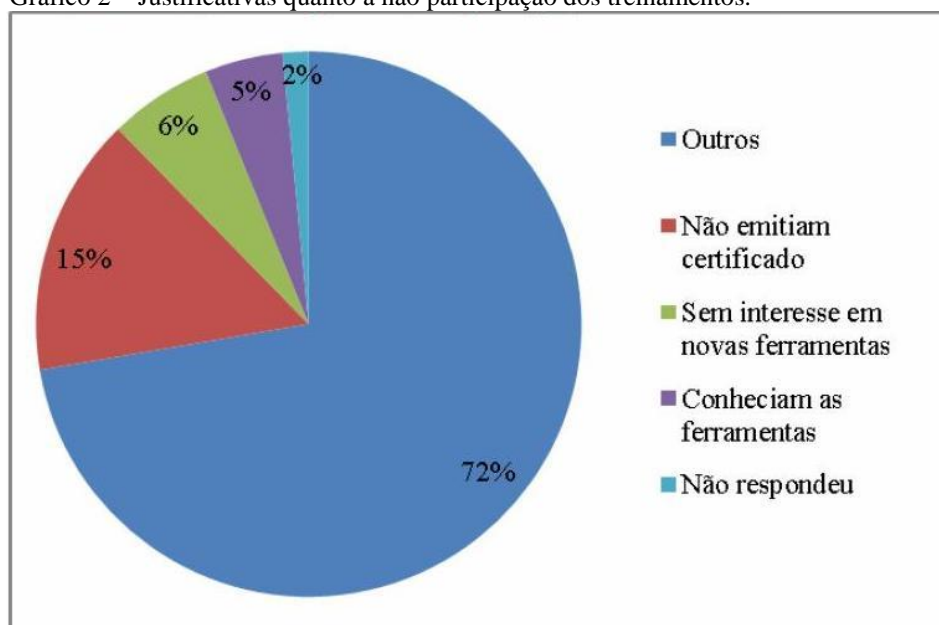
Gráfico 1 – Interesse dos conhecedores da programação a partir do questionário.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto às 65 pessoas que afirmaram interesse, mas não se inscreveram, 47 delas assinalaram a opção OUTRO no formulário, onde as maiores justificativas foram “estava em outra atividade”, “estava em aula” e “não tive tempo”. Outras 10 pessoas afirmaram não participar dos treinamentos porque os mesmos não emitiam certificados com horas. Quatro não tinham interesse em novas ferramentas de pesquisa e três já conheciam as ferramentas que foram apresentadas através do Programa de Formação do Usuário. Ainda houve uma pessoa que não respondeu qualquer alternativa.

Gráfico 2 – Justificativas quanto a não participação dos treinamentos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto às 15 pessoas que se inscreveram nos treinamentos, mas não participaram dos mesmos também se justificaram, em sua maioria, com “conflito de horários”, “estava em aula” e até mesmo “esquecimento”.

Das 14 pessoas que afirmaram participação no Programa de Formação dos Usuários, 10 visionaram a oportunidade de conhecer novas ferramentas de pesquisa, três a oportunidade de adquirir novos conhecimentos, e um foi motivado a participar por curiosidade em saber o que foi proposto na programação. Os 13 participantes do questionário que afirmaram não ter interesse nos treinamentos o justificaram pela não emissão de certificado com horas.

Como atividade realizada pela primeira vez no ISB, foi criada muita expectativa na adesão ao Programa de Formação dos Usuários, porém houve certa decepção como mostram os números acima foram apresentados.

## 5 Considerações parciais/finais

A realização do Programa de Formação do Usuário foi importante para despertar nos participantes o conhecimento sobre novas ferramentas e fontes de informação que estão disponíveis para seu acesso e uso além do ambiente da biblioteca, assim como os serviços por ela oferecidos.

Porém, como foi possível ser notado nos resultados, o número de participantes não foi de encontro com as expectativas dos bibliotecários em relação ao planejamento da atividade e, com os dados analisados após a aplicação do questionário, ficou bem nítida a falta de interesse por parte da comunidade acadêmica na atividade.

Com certeza é necessário refletir sobre novas estratégias, como por exemplo a emissão de certificados com carga horária, a fim alcançar maiores participantes da comunidade acadêmica – em especial os alunos da graduação – para as futuras atividades que serão promovidas pela biblioteca.

Vale ressaltar que os docentes também são peças fundamentais para o planejamento de estratégias que visam alcançar os usuários, pois estes tem bastante influência sobre os alunos e podem despertar neles o interesse por novas e diversas ferramentas que os auxiliem em suas

atividades de ensino, pesquisa e extensão na universidade. Desta forma, podemos firmar maiores laços de comunicação e parcerias no intuito de alcançar maiores e melhores resultados.

É claro que quando se pensa em educação de usuários não basta apenas disposição da biblioteca e de seus bibliotecários em oferecer atividades que promovam sua capacitação, a troca de conhecimento ou a promoção do ensino-aprendizagem. A comunidade acadêmica também precisa se mostrar disposta a essa interatividade, tornando-se responsáveis não só pelo seu próprio processo de formação na universidade, mas também pelo desenvolvimento de informações e conhecimentos científicos dentro deste ambiente.

Tendo em vista os aspectos abordados, a Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia encontra-se satisfeita por ter realizado esta atividade, pois algo como o Programa de Formação dos Usuários nunca foi proporcionado para a comunidade acadêmica a qual está inserida.

Logo se pretende implantar de forma permanente o Programa de Formação do Usuário, fixando-o em seu calendário de atividades, a fim de que produtos e serviços do SISTEBIB sejam continuamente assimilados pelos usuários, evidenciando a educação dos mesmos através dos aspectos pedagógicos que a biblioteca pode lhes proporcionar.

## 6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2012.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2/150>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

LOPES, Marili Isensee; SILVA, Edna Lúcia da. A internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p. 21-40, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/145/6>>. Acesso em: 11 jul. 2016.

MENDONÇA, Marina Alves de et al. Biblioteca pra quê te quero? Uma proposta de educação de usuários na Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: SIBI – UFRJ, 2010. Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_362.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_362.pdf)>. Acesso em: 14 abr. 2016.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação**. 2008. 244 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, jul./dez. 2012.





## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/835/pdf>>. Acesso em: 02 maio 2016.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, Gramado, RS. **Anais...** Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS.  
Disponível em: <<http://biblioteca.ufam.edu.br>>. Acesso em: 12 abr. 2016.