

EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS: REVISÃO DE LITERATURA NACIONAL*

Maria Elizabete de Carvalho Ota**

RESUMO: Análise de literatura nacional sobre educação de usuários, com base principal na dissertação de mestrado de Regina Célia Baptista Belluzzo. Focaliza o tema, no âmbito universitário, com questões básicas para sua compreensão, dando ênfase ao planejamento de programas de educação de usuários.

1 INTRODUÇÃO

Dada a complexidade de como tem sido tratado o tema Educação de Usuário na literatura brasileira, com diferentes conceitos e terminologia e vista a sua importância no meio universitário, propõe-se, com esta revisão, discutir questões que levem a uma compreensão clara do que seja Educação de Usuários. Desta forma, serão abordados alguns aspectos relevantes, dando ênfase ao Planejamento de Programas de Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias, a exemplo do que faz a Profa. Regina C. B. Belluzzo em sua dissertação de mestrado (2:77-83).

* Trabalho apresentado à Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, para o "Projeto Experimental em Biblioteconomia e Documentação", do curso de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP, 8º Semestre, 1989.

** Bibliotecária do Serviço de Biblioteca e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP.

A primeira parte do trabalho, relativa a questões básicas para a compreensão da Educação do Usuário, compreende três tópicos: 1) referente à evolução histórica do tema, objetivando situar a Educação do Usuário no meio universitário brasileiro; 2) abordando os diferentes conceitos e terminologia arrolados na literatura selecionada; e 3) tendo como objetivo destacar a importância do tema no meio universitário.

A segunda parte, referente ao planejamento de programas de Educação de Usuários, constará de quatro tópicos, os quais visam esclarecer sobre as tomadas de decisões relativas à escolha de qualquer espécie de treinamento, por parte do bibliotecário. Objetiva possibilitar melhor escolha, de acordo com as necessidades de cada tipo de usuário, de programas de Educação de Usuários, adequando-os à realidade de cada biblioteca. Isso possibilitará, ao mesmo tempo, por parte dos usuários, sua integração na biblioteca e, por parte da biblioteca, a sua melhor interação aos usuários, proporcionando a estes facilidade na realização de seus trabalhos acadêmicos e pesquisas e, ainda, fazendo-os conhecer não só os recursos informacionais existentes como, também, os serviços oferecidos por ela.

A interação dos sistemas de informação de bibliotecas universitárias, por parte dos usuários, será a linha norteadora deste trabalho, o qual não terá caráter de comprovar idéias pessoais mas, apenas, analisar do ponto de vista dos autores selecionados, suas idéias relevantes.

A documentação aqui utilizada ficou delimitada ao acervo da Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP. O levantamento foi realizado manualmente com base nas seguintes fontes secundárias: ABCD – Sumários e Resumos; BAMBI – Banco de Bibliografias em Ciência da Informação; Bibliografias Brasileiras de Documentação; e, nas fontes primárias nacionais: Teses e Dissertações; Artigos de Periódicos; Anais de Congressos.

Os trabalhos uma vez reunidos foram selecionados de acordo com os objetivos pretendidos. Vale ressaltar que a maioria dos trabalhos levantados são de caráter mais prático do que teórico, de di-

vulgação de serviços de treinamento e/ou orientação realizados em algumas bibliotecas universitárias brasileiras.

Esta revisão terá como base principal para conhecimento do assunto a dissertação de mestrado, recentemente defendida na ECA/USP, de Regina Célia B. Belluzzo, sob orientação da Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, que trata o problema da Educação do Usuário com mais profundidade e, sem dúvida, foi o ponto de partida para a proposta dos tópicos deste trabalho. Uma revisão mais extensa do assunto já é feita pela autora nessa dissertação.

2 QUESTÕES BÁSICAS PARA A COMPREENSÃO DA ECUAÇÃO DO USUÁRIO

2.1 Evolução Histórica da Educação do Usuário

BONN, citado por NOCETTI & SCHLEYER (10:219), analisou, em 1960, a literatura referente à educação de usuários, no período que abrange de 1876 a 1958. Essa preocupação representa, no âmbito internacional, quase um século de pesquisas realizadas, embora sua documentação esteja mais fortemente representada em países mais desenvolvidos como Estados Unidos e Inglaterra, conforme ressaltam os mesmos autores, em sua revisão de literatura, publicada em 1981 (Cf. p. 220).

O interesse pelo tema educação de usuários tem ocorrido principalmente no ambiente universitário, e, mais freqüentemente, nas áreas biomédicas e de ciência e tecnologia. Talvez, esse fato se deva a grande demanda de informações existentes nessas áreas (AH TON & VALÉRIO, 1:178).

NOCETTI & SCHLEYER (10:220) salientam um ponto em comum a nível nacional e internacional, que contribuiu para maior divulgação do tema educação de usuários: intensificação de atividades escolares e acadêmicas na década de 70:

- No Brasil, nesta década, houve um avanço na área de biblioteconomia devido à criação de vários cursos, tanto a nível de graduação quanto de pós-graduação e especialização. Iniciou-se a produção técnico-científica na área, surgindo quatro revistas especializadas. O número de trabalhos publicados em congressos e artigos tenderam a aumentar.
- No plano internacional, o número de congressos e seminários, dedicados exclusivamente à educação de usuários, tem crescido devido à criação do LOEX (Library Orientation Instruction Exchange) e ao programa da SCONUL para educação de usuários. Revisões de literatura no assunto se intensificaram durante essa década.

Entretanto, em pesquisa realizada por MACEDO, em 1987, verifica-se não ter havido grande preocupação para essa temática nos estudos acadêmicos, no Brasil. A autora, analisando 279 teses e dissertações defendidas, entre 1973 e 1985, em Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas correlatas, verificou a existência de apenas 4 teses dedicadas à educação de usuários (9:140).

Vale ressaltar que, em 1989, BELLUZZO dedicou-se a estudar com extensividade à problemática existente acerca da educação de usuários em bibliotecas universitárias, sistematizando os diversos conceitos e terminologia utilizadas na literatura especializada. Estudiosos já têm a seu dispor as primeiras discussões conceituais sobre o assunto.

A experiência brasileira em educação de usuários se iniciou, fundamentalmente, em 1955, com a iniciativa da bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, instaurando os primeiros cursos para orientar usuários de bibliotecas universitárias na pesquisa bibliográfica (Cf. BEL-

LUZZO, 2:14 E NOCETTI & SCHLEYER, 10:220).

Desde então, continua BELLUZZO (2:1), "outros cursos semelhantes foram desenvolvidos em diferentes áreas e instituições como, por exemplo, Faculdade de Medicina da USP, Instituto Tecnológico de Aeronáutica (São José dos Campos, SP), Faculdade de Higiene e Saúde Pública da USP, Federação das Indústrias do Estado de São Paulo, entre outros, gerando vários textos didáticos e manuais de pesquisa". Reflexões críticas a trabalhos a nível teórico, são inexistentes no Brasil.

Apesar da existência de vários estudos sobre educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras, com o intuito de diagnosticar quais bibliotecas já o realizam, existem claros no que diz respeito à avaliação dos programas de educação para as bibliotecas que já o implantaram, isto é, quais foram os sucessos ou os fracassos obtidos. Esse ponto será nosso objeto de análise no item que se refere a planejamento de programas de educação de usuários.

De modo geral, pode-se acenar para o fato de que são poucos os Cursos de Biblioteconomia que incluem módulos sobre Educação de Usuários, sendo que para Estudo de Uso e Usuário, a literatura é farta!

2.2 Conceitos de Tipologia da Educação de Usuários

BELLUZZO (2:32-37), em sua dissertação de mestrado, defendida em 1989, na ECA/USP, sobre educação de usuários, buscou apoio junto a outras áreas do conhecimento, tais como a Educação, a Psicologia e a Administração. Procurando sistematizar o assunto e fixar terminologia adequada sobre educação de usuários, essa pesquisadora apresenta um quadro sintético digno de ser divulgado.

A seguir, transcreveremos o quadro 1, elaborado pela autora citada, o qual se encontra na página 37 de sua dissertação.

QUADRO I – Determinação de Conceito-Síntese de Educação de Usuários em Biblioteconomia, comparando com Conceitos de outras Áreas do Conhecimento*

TERMO	CONCEITUAÇÃO			CONCEITO-SÍNTSE
	EDUCAÇÃO	ÁREA	ADMINISTRAÇÃO	
		PSICOLOGIA	BIBLIOTECONOMIA	
Educação	Processo pelo qual o educando adquire a compreensão das mudanças em seu comportamento e desenvolve suas potencialidades, proporcionando integração ao meio.	Processo que tem como finalidade principal aprimorar as mudanças e a relativa permanência nos indivíduos, modificando o comportamento para garantir seu desenvolvimento, produtividade e bem-estar social.	Processo centrado no indivíduo, que visa aprimorar a integração na organização, mediante mudanças comportamentais para garantir seu desenvolvimento, produtividade e bem-estar social.	Processo pelo qual o usuário interage com o ambiente organizacional, com relação ao uso da Biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanentes com os sistemas de informação.
Formação	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades que são incorporados ao educando promovendo alterações e/ou inovações em seu comportamento, incorporando-se à sua educação.	Desenvolvimento da personalidade do indivíduo, através de mudanças e/ou aquisição de experiências internas e externas e que modificam o seu comportamento, integrando-o ao seu ambiente.	Aquisição de conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades do indivíduo como aprendiz, preparando-o para realizar com eficiência o programa de atividade da organização.	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades (de acordo com o tipo de usuário) que o leva a utilizar o uso da Biblioteca (docente, discente, pesquisador, etc.) previamente definido.
Treinamento	Aprendizagem de estratégias indicadas para o Educando lidar com situações específicas.	Séquencia de ações, em caráter repetitivo, previamente definidas, voltadas para o aprimoramento de uma capacidade ou habilidade específica no indivíduo.	Conjunto de meios e ações, mediante os quais se produzem mudanças ou aperfeiçoamento de comportamento do indivíduo na organização.	Ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário para desempenhar suas atividades profissionais de forma eficiente e eficaz, através da utilização da Biblioteca e de seus recursos informacionais, envolvendo o conjunto de meios necessários para tal.
Instituição	Ato ou ação de informar sobre um procedimento relacionado a um assunto ou ao manejo de instrumentos desconhecido pelo Educando.	Definição de ações que o educando deve seguir para conseguir a consecução de uma tarefa, com detalhes sobre como perceberlo.	Conjunto de ações que o educando deve realizar no processo de execução de suas tarefas na organização.	Discrepância entre as procedimentos acompanhados de normas, para o usuário manear eficientemente os recursos informacionais da Biblioteca.
Orientação	Ação de esclarecer ao Educando os procedimentos de ambiente que o mesmo não conhece, mostrando-lhe alternativas e/ou opções.	Visão global de alternativas possíveis que o indivíduo tem para a realização de uma tarefa, com detalhes sobre o que deve ser feito.	Ações voltadas para oferecer ao indivíduo uma visão global das ações e comportamento que alternativas para a realização das suas atividades.	Ação de esclarecer o usuário sobre a utilização da Biblioteca, e seu ambiente, que tem um sentido mais abrangente do que a instrução.
Ensino	Processo formal e intencional voltado para o Educando objetivando fornecer-lhe a aquisição, modificação e/ou desenvolvimento de atitudes e habilidades.	Ação sobre o indivíduo visando a ensinar-lhe a aquisição e/ou modificação de conhecimentos e/ou habilidades de seu interesse, para seu desenvolvimento e/ou aprimoramento.	Processo formal e planejado para transmitir ao indivíduo os conhecimentos de seu interesse, para seu desenvolvimento e/ou aprimoramento, possibilitando o desenvolvimento de atitudes e habilidades no desempenho funcional.	Processo formal e intencional voltado para o usuário cujo objetivo é proporcionar condições para seu desenvolvimento e/ou aprimoramento, através da utilização da Biblioteca e dos recursos informacionais.
Aprendizagem	Ato ou ação de estimular o que foi ensinado, proporcionando a aquisição / modificação do comportamento do Educando.	Aquisição de conhecimentos, desenvolvimento de atitudes e habilidades novas e/ou modificação de comportamento, que o educando adquiriu, adotando-o com o indivíduo que aprendeu.	Aquisição de novo modo de agir e/ou modificação de atitude do comportamento, atitude e habilidade do indivíduo na utilização da Biblioteca e dos recursos informacionais, que o educando adquiriu ao longo do processo de ensino.	Aquisição de novo comportamento e/ou modificação de atitude do usuário frente ao uso da Biblioteca e dos recursos informacionais, que o usuário adquiriu ao longo do processo de ensino ou instrução.

* Baseado na condensação de textos lidos, depoimentos e discussão com especialistas.
Fonte: SELLUZZO, R. C. B. Educação de usuários de bibliotecas universitárias. São Paulo, 1989. (Diss. (Mestr.) ECA/USP).

cm 1 2 3

Digitalizado
gentilmente por:



11 12 13

Para ilustrar as divergências terminológicas, foram coletados alguns conceitos.

Do ponto de vista da Biblioteconomia, estas expressões são utilizadas freqüentemente de forma substitutiva quando realmente significam coisas diferentes. De acordo com alguns autores, os termos adotados na literatura biblioteconómica, são usados indiscriminadamente “sob expressões tais como orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica”, instrução e/ou treinamento sobre o uso da biblioteca” (BELLUZZO, 2:6). Para CUNHA (5:177), isto se torna “compreensível, porque este tema está ainda em fase inicial de estudo.” Para ele, a educação do usuário engloba todas essas expressões, o que “significa não somente acessar a informação, mas também comunicar e gerar nova informação” (Cf. p. 178).

FIGUEIREDO (6:2), também refere-se ao tema, conceituando o “treinamento de usuários” como “o ensino de técnicas para descobrir informação relevante, realizar buscas nas fontes e organizar a informação para uso.” Conforme o quadro apresentado por BELLUZZO, esta definição está mais relacionada com “instrução”, pois para a autora, “treinamento” são ações de caráter repetitivo, produzindo mudanças de atitudes no usuário para o desenvolvimento de habilidades em situações específicas de uso da biblioteca e de seus recursos informacionais.

Em estudo realizado por OLIVEIRA; CUNHA MARMET, (11:139) eles ressaltam o tema, afirmando ser o “treinamento de usuários” “a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e vocabulário comumente utilizado.” Esta definição está mais relacionada com “orientação”, segundo o quadro apresentado por BELLUZZO, é uma visão global da organização da biblioteca e dos serviços oferecidos por ela.

AH TON & VALÉRIO, em sua revisão, não apresentam definição clara do que seja a “formação de usuários”, mas no desenrolar de suas idéias, percebe-se que eles a tratam como um desenvolvimento de atitudes e habilidades de acordo com o tipo de usuário,

definição esta que condiz com as definições tratadas por BELLUZZO em seu já citado quadro.

Como pode-se observar, BELLUZZO (2:37), foi mais além em suas reflexões, preocupando-se, não apenas com o uso da biblioteca, mas com a "interação permanente" dos usuários com os "sistemas de informação", dos quais a biblioteca é parte e, ainda, com a programação educativa para os usuários, com base em Diretrizes, as quais estão apresentadas no final de sua dissertação.

2.3 Importância da Educação de Usuários no Meio Universitário

Com este tópico, objetiva-se destacar a importância da educação de usuários no meio universitário brasileiro.

A biblioteca universitária deve ter os seus objetivos centrados nos objetivos da unidade de ensino e pesquisa da qual esta unidade está inserida e nos objetivos específicos da instituição da qual esta unidade faz parte. Sendo assim, o papel primordial da biblioteca universitária deve estar voltado para o ensino e à pesquisa e aos serviços prestados à comunidade "em função do atendimento das necessidades e solicitações" da comunidade como um todo e, especialmente, da comunidade acadêmica, proporcionando a esta o "acesso imediato ao conhecimento e à informação" (BELLUZZO, 2:5, 8).

Alguns autores reconhecem a importância da educação do usuário no ambiente universitário, baseados no fato de que houve falta de treinamento adequado durante o primeiro e segundo graus e até mesmo a precariedade das bibliotecas públicas e escolares.

A título de comprovação, pode-se citar as palavras de OLIVEIRA, CUNHA & MARMET (11:140): "a conhecida deficiência brasileira em bibliotecas públicas e escolares salienta a importância desses programas, uma vez que a maioria dos estudantes têm seu primeiro contato com a biblioteca ao ingressar na universidade." Afimativa esta que coincide com a de COSTA (4:98), que a complementa dizendo ser "este um problema comum também a nível de pós-gra-

duação, indício possivelmente de lacuna idêntica na formação de graduação." MACEDO (8:1), aborda também esta questão, destacando que "o desempenho inadequado na biblioteca, quando da realização dos trabalhos de pesquisa, desde alunos de 1º e 2º graus até especialistas, é fato comum e natural em contexto brasileiro que para muitos poderá causar espécie estudá-lo, mas para nós constitui um problema de interesse permanente."

Voltando aos objetivos propostos por esta revisão, sem dúvida, a educação de usuários no âmbito universitário tem grande representatividade para a comunidade acadêmica como um todo, e principalmente para os graduandos, pois será no ambiente da biblioteca que eles encontrarão o apoio bibliográfico que irá suprir suas necessidades de informação em sua área acadêmica e/ou de pesquisa. E sem conhecimentos básicos de como funciona e do que possui um organismo informacional, é difícil obter a informação independentemente.

BELLUZZO (2:47) enfatiza que "a biblioteca deve ser o organismo que ofereça reais facilidades para a formação de habilidades e aptidões na busca e uso da informação aos seus usuários, para a prática de um trabalho científico e, consequentemente, à aquisição de uma postura científica." MACEDO (8:3) em sua tese de doutorado, muito procedemente, explica:

Entende-se que a postura científica é uma aquisição gratidativa naquele tipo de ambiente universitário onde ensino é aliado à pesquisa. A base inicial da aquisição desta postura tem íntima relação com os instrumentais de trabalho que devem ser fornecidos ao aluno para o desenvolvimento de seus estudos pessoais.

Se a aquisição de hábitos de trabalho intelectual e de metodologia de pesquisa depende em grande parte de auto-determinação do estudante, sua efetivação dependerá de todo um esquema didático-pedagógico de instrumentalização que as escolas de nível superior tiverem montado,

bem como de infra-estrutura própria para a realização do trabalho intelectual e busca de fatos novos, como é o caso da biblioteca.

Alguns autores abordam sobre a importância do papel do bibliotecário, enquanto “profissionais da informação”, no sentido dessa formação, além de “quebrar a barreira psicológica inconscientemente erguida entre a biblioteca e os leitores”, possibilita a tomada de consciência por parte dos bibliotecários da missão de educador, “que lhe acarreta esta formação” (AH TON & VALÉRIO, 1:195).

A biblioteca universitária brasileira se tornará mais eficiente quando houver mudanças, não apenas do ponto de vista educacional mas, também, quando melhor definir os seus objetivos, redimensionando-os em função das necessidades de sua comunidade, e tendo nas linhas que estruturam o Serviço de Referência: a Educação do Usuário.

3 PLANEJAMENTO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O planejamento é uma atividade necessária antes de se realizar qualquer tarefa. Em se tratando de educação de usuários, é necessário definir bem, não só os objetivos e metas a serem alcançados, como, também, realizar diagnóstico da realidade da ambiência institucional de cada biblioteca onde se pretende desenvolver um programa de educação de usuários. É necessário certificar-se das reais necessidades e interesses da comunidade acadêmica, por categorias: graduandos, pós-graduandos, pesquisadores e docentes etc. (AH TON & VALÉRIO, 1:179; BELLUZZO, 2:78).

Na verdade, na área biblioteconómica, ainda, não se tem encarado um dos papéis do bibliotecário como educador. Desta forma, ele tem dado cursos de Orientação Bibliográfica, sem conhecimento

mínimo de questões pedagógicas e didáticas. Com isso, deixa de ter atitudes corretas, no sentido de planejar cursos, dentro de normas próprias da área educacional.

Para BELLUZZO (2:76-77), "um programa de educação de usuários de bibliotecas corresponde ao conjunto de ações planejadas e desenvolvidas continuamente, de acordo com as características e necessidades do usuário, para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente dos seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação."

Vários autores já descreveram as etapas de um programa de educação de usuários. Entre eles, merecem destaque, Belluzzo, Ah Ton & Valério, Figueiredo e outros.

Para efeito da análise proposta no início deste trabalho, darse-á ênfase a quatro fases, as quais são recomendáveis em um planejamento de programas de educação de usuários: finalidades, objetivos, atividades do programa, e avaliação.

Os bibliotecários têm que contar com parâmetros para programar a educação dos usuários, já que não tiveram iniciação pedagógica. Neste sentido, BELLUZZO, em sua dissertação de mestrado, apresentou na parte final Diretrizes para servir de subsídios aos bibliotecários interessados em planejar esses programas educacionais.

Embora muitos autores tenham tratado o tema com certa importância, Belluzzo foi a única autora, cremos nós, que, tratando de educação de usuários, entrou mais fundo nessa questão.

As Diretrizes, segundo BELLUZZO, (2:77-83) incluem os seguintes itens:

1 Diagnóstico da realidade – no âmbito universitário existem três elementos que são fundamentais: ambiente, comunidade acadêmica e executores do programa;

2 Definição dos objetivos – devem abranger três domínios: cognitivo, sócio-emocional e psicomotor;

3 Escolha dos conteúdos e atividades do programa – alguns critérios são importantes para a seleção dos conteúdos: validade, flexibilidade, significação, possibilidade de elaboração pessoal e utilidade;

4 Seleção dos procedimentos e recursos;

5 Avaliação.

3.1 Finalidade

Um programa de educação de usuários deve ter suas finalidades e objetivos centrados nos objetivos gerais da biblioteca, que, por sua vez, estarão voltados para o objetivo da instituição da qual essa biblioteca está integrada, como já mencionado anteriormente. Desse modo, no contexto universitário, esses programas deverão estar voltados para atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica, no que diz respeito ao ensino e à pesquisa, que é o objetivo maior de toda universidade. Para que isto aconteça é preciso haver interação entre a biblioteca e seus usuários, possibilitando um fluxo de conhecimentos recíprocos.

Um estudo de usuários se faz necessário como primeiro passo, antes de programar a educação.

O estudo da comunidade possibilitará, ao mesmo tempo, por parte dos usuários, sua integração na biblioteca e, por parte da biblioteca, sua interação aos usuários, proporcionando a estes facilidade na realização de seus trabalhos acadêmicos e de pesquisas e, ainda, fazendo-os conhecer não só os recursos informacionais existentes como, também, os serviços oferecidos por ela.

Esse estudo não deverá ser medido através da quantidade de uso da biblioteca, segundo FIGUEIREDO (6:3) e CUNHA (5:176) é necessário um estudo mais profundo das questões que dizem respeito ao comportamento dos usuários, bem como seus hábitos, barreiras, suas habilidades e interesses.

O que se pode perceber na maioria dos autores analisados é que todos se preocupam com a falta de planejamento bibliotecário, relacionado à educação de usuários. Algumas bibliotecas o realizam, sem planejamento prévio, supondo ser aquelas, às necessidades dos usuários. Veja-se estudo de NOCETTI & SCHLEYER (10:229), que, de 131 bibliotecas analisadas, apenas 26 (19,89%) realizaram estudo de usuários e (...) das 42 bibliotecas que desenvolvem cursos de educação de usuários, "somente 12 (28,57%)" o fizeram.

Segundo AH TON & VALÉRIO (1:188), as finalidades e os objetivos da educação de usuários, deverão:

- permitir que o usuário utilize ao máximo a biblioteca, isto é, da maneira mais inteligente e conveniente possível durante seus estudos e adquira assim uma atitude positiva junto a documentação, atitude esta que lhe será útil para toda sua vida profissional;
- aumentar a exploração qualitativa e quantitativa da biblioteca.

3.2 Objetivos

Assim como as finalidades, os objetivos de um programa de educação de usuários deverão estar voltados para os objetivos gerais da biblioteca, coincidindo com a finalidade educativa da universidade, conforme salientado no item anterior deste trabalho.

Os objetivos gerais de um programa de educação de usuários de uma biblioteca universitária, segundo BELLUZZO (2:79) "é promover a interação do usuário com o sistema de informação, dando-lhe oportunidade para a aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de hábitos, atitudes e habilidades adequadas ao uso da biblioteca e dos recursos informacionais."

De acordo com os autores AH TON & VALÉRIO, e BELLUZZO, os objetivos de um programa de educação de usuários devem abranger três planos: plano cognitivo, plano afetivo e plano psicomotor.

Plano cognitivo: relaciona-se com a capacitação do usuário quanto ao conhecimento dos recursos informacionais, redes de informações, para sua eficiente utilização. (1:188; 2:78; 10:224).

Plano afetivo: relacionado aos sentimentos, atitudes, valores, interesse, apreciação. Preocupa-se em mudar os valores e atitudes negativas que alguns usuários possam ter em relação à biblioteca, aos bibliotecários e à informação. (1:188; 2:78-9; 10:224).

Plano psico-motor: relaciona-se com habilidades motoras e manuais que possibilitam o uso efetivo e regular dos recursos bibliográficos, integrando-os nas suas atividades. (1:188; 2:79).

Para que os objetivos do programa de educação de usuários seja eficiente, alguns autores salientam a importância da integração entre bibliotecários e professores.

A esse respeito, NOCETTI & SCHLEYER (10:223) afirmam que a cooperação entre bibliotecários e professores é fundamental para se definir, por exemplo, em que época deverão ser oferecidos esses programas. Segundo os mesmos autores e, também, FIGUEIREDO; E AH TON & VALÉRIO essa programação deve ser oferecida em época em que os estudantes precisem desenvolver trabalhos de pesquisas, os quais poderão exigir conteúdos programáticos e atividades diversas.

Para OLIVEIRA; CUNHA & MARMET (11:140) embora, o uso da biblioteca seja uma decorrência de exigências dos professores em sala de aula, os treinamentos de usuários são realizados sem maior interação entre ambos. Para eles, essa interação possibilita:

a realização dos programas de educação de usuários a partir de uma necessidade real proposta pelo professor em classe; motivação dos alunos pelo envolvimento com os professores; utilização da biblioteca como um método alternativo de ensino; maior promoção no uso da biblioteca pelos alunos; aproximação entre bibliotecários e corpo docente, facilitando o fluxo de informações entre os dois grupos.

3.3 Atividade do Programa

Como nas outras partes do programa de educação de usuários, essa também requer conhecimento prévio das necessidades dos usuários para uma melhor adaptação e escolha das atividades a programar.

Segundo literatura analisada por FIGUEIREDO, “nenhum método é melhor do que outro, em termos de eficiências em transmitir conhecimentos” (6:3). Basta, então, o bom senso do bibliotecário para distinguir dentre os métodos disponíveis o que melhor se adapta a realidade de sua biblioteca e discernir em que época deverá ser aplicado, para melhor eficácia.

Segundo AH TON & VALÉRIO (1:180), os principais pontos do programa de educação de usuários devem considerar:

necessidade de informação científica e técnica no país interessado e no mundo inteiro, características gerais, importância e tipos de fontes de informação, organização dos sistemas documentários e de redes de bibliotecas em nível nacional e internacional, instrumentos de busca da informação (catálogos, fichários, bibliografias, periódicos, boletins, etc.), sistemas de classificação, técnicas modernas de tratamento e recuperação da informação, tipos de trabalhos de documentação (análise e estudos documentários) e as tendências da evolução da informação e da documentação.

Para demonstrar os métodos educacionais mais comumente utilizados, extraímos do artigo de CUNHA (5:182) a tabela 1, que apresenta esses métodos com adaptação a partir de FJALLBRANT & STEVENSON:

TABELA 1: Métodos de Ensino e os mídia educacionais mais úteis de acordo com o tamanho do grupo.

Métodos de Ensino/Mídia Educacionais	Tamanho do Grupo
• palestra	
• seminário, demonstração	instrução em grupo
• excursão orientada	
• filme	
• vídeo-tape/tape-slide	instrução em grupo e individual
• audio tape	
• livros, guias, impressos, etc.	
• exercício prático	
• instrução programada	instrução individual
• assistência instrucional de computador (CAI)	
• apoio individual	

3.5 Avaliação

A avaliação do programa educacional é uma das fases mais importantes desse processo. É através dela que verificamos se as finalidades e os objetivos propostos foram alcançados. Essa verificação permite, ainda, uma reformulação dos objetivos e fins, de acordo com as necessidades dos usuários, se aqueles formulados anteriormente, não tiverem sucesso. O programa obtendo êxito poderá ser melhorado (AH TON & VALÉRIO, 1:192, BELLUZZO, 2:83).

Segundo NOCETTI & SCHLEYER (10:224), a falta de clareza dos objetivos no planejamento de programas tem prejudicado sua avaliação, o que, por sua vez, dificulta a remodelação dos mesmos para uma melhor satisfação do usuário.

São vários os métodos que poderão ser utilizados como instrumento

de avaliação; no entanto, a literatura não traz indicação alguma da superioridade de um sobre o outro. De acordo com BELLUZZO (2:83), a escolha do método deverá recair naquele que mais se adapte ao programa desenvolvido e às características dos usuários participantes.

Dentre os vários métodos existentes, a autora destaca a observação, a entrevista, os questionários, os testes etc.

Outros meios que possibilitam avaliar a eficácia dos programas educacionais são citados por AH TON & VALÉRIO (1:192). São eles: o nível bibliográfico das teses, dissertações e trabalhos; bibliotecas superlotada sem lugar para sentar; perguntas dirigidas ao bibliotecário; melhor uso das bibliotecas.

Os estudos de avaliação, quando realizados com freqüência, permitem acompanhar as necessidades e expectativas dos usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de quase 35 anos de preocupação a nível nacional com a educação de usuários em bibliotecas universitárias, só agora o tema está sendo alvo de estudos e pesquisas na área acadêmica. Só agora, também, nas disciplinas de Serviço de Referência e Informação, os alunos de graduação estão sendo despertados para este importante tema. Na USP, onde temos controle direto, além da graduação, essa temática tem sido divulgada pela Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, em cursos de atualização, bem como em disciplinas de mestrado.

No que se refere aos conceitos e tipologia de educação de usuários, pode-se inferir que os termos são realmente utilizados, indiscriminadamente, de forma substituta, quando na verdade significam coisas diferentes.

Depois de tantas tentativas para explicar a importância do tema no contexto universitário, por vários autores aqui analisados, supõe-se que educação de usuários deveria, na verdade, ser com-

petência do sistema maior: a Universidade. Nesse sentido, BELLUZZO coordenou um Seminário sobre o tema, no mês de agosto, na ECA/USP, com participação de vários representantes de bibliotecas universitárias, divulgando as idéias de sua dissertação para que as bibliotecas tentem desenvolver um programa educacional com base nas diretrizes ali propostas.

Infere-se também que a interação entre bibliotecários e professores se faz necessária para um planejamento eficiente, tendo em vista que esses são os maiores motivadores dos alunos quanto ao uso das bibliotecas.

Antes de qualquer planejamento de programas de educação de usuários, é necessário um estudo de usuários para se saber quais são as suas reais necessidades, antes mesmo de formular objetivos e finalidades.

Conclui-se, ainda, que a avaliação é um estudo tão necessário quanto o estudo de usuários e, quando realizada freqüentemente, possibilita realizar mudanças, readaptando os programas ou melhorando-os, de acordo com as necessidades dos usuários.

ABSTRACT: Based on the M. Sc. Dissertation of Regina Célia Baptista Belluzzo, this bibliographic review analyses the national literature on user's education. It focuses the subject, academically, using basic questions for its comprehension, emphasizing the plannings and the programs for the user's education.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AH TON, Ah Tin & VALÉRIO, D.H. A formação dos usuários no meio universitário: uma revisão bibliográfica (1974-1978). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECÔNOMIA, 10., Curitiba, 1979. *Anal. Curitiba, ABPr*, 1979, p. 177-200.
- BELLUZZO, R.C.B. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes*. São Paulo, 1989. (Dissertação – Mestrado, Escola de Comunicações e Artes/USP).
- BONN, G.S. *Training LLAYMENT in the use of the library*. In: *The state of library art*. New Brunswick, Rutgers University, 1960. Apud. NOCETTI, M.A. & SCHLEYER, J.R. *Educação de usuários em bibliotecas universitárias*. In: SNBU, 2., Brasília, 1981. *Anal. Brasília, CAPES*, 1981.

- COSTA, M.C.M. de A. Considerações sobre a necessidade de implantação de treinamento de discentes da Universidade Federal de Pernambuco. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 16(1):97-113, mar. 1987.
- CUNHA, M.B. da Biblioteca universitária e educação do usuário. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-88, jul./dez. 1986.
- FIGUEIREDO, N.M. de. Treinamento de usuários. *Ângulo*, Lorena, n. 30, p. 2-3, abr./jun. 1986.
- FJALLBRANT, V. & STEVENSON, M. *User education in libraries*. London, Clive Bingley, 1977. p. 23. Apud CUNHA, M.D. da Biblioteca Universitária e educação do usuário. *Rev. Bibliotecon*, Brasília, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-88, jul./dez. 1986.
- MACEDO, N.D. de. A biblioteca universitária: o estudante e o trabalho de pesquisa. São Paulo, 1980. (Tese – Doutoramento, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas/USP).
- MACEDO, N.D. de. Pesquisa em Ciência da informação e biblioteconomia: questões de base; Implicações na pós-graduação, análise temática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 2, p. 29-44, jul./dez. 1987.
- NOCETTI, M.A.; SCHLEYER, J. R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981. *Anais*. Brasília, CAPES, 1981, p. 219-45.
- OLIVEIRA, Z.C.P. de; CUNHA, P.L.D. da; MARMET, L. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-46, jan./jun., 1986.