



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Temática 2: Direito à Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social

Treinamento On-Line de Usuários
relato de experiência das bibliotecas da UFG

Célia Márcia Costa de Assis

celiamarcia26@yahoo.com.br

Universidade Federal de Goiás

Márcia Queiroz Calil

marcia.calil@gmail.com

Universidade Federal de Goiás

Sheila Cristina Frazão

sheilafrazao@gmail.com

Universidade Federal de Goiás

Anderson Medeiros

enderbass@hotmail.com

Universidade Federal de Goiás

Marcelo de Faria Veloso

marcelodefariaveloso@gmail.com

Universidade Federal de Goiás

Rose Mendes da Silva

rosemendes28@yahoo.com.br

Universidade Federal de Goiás

RESUMO

Apresenta o serviço de educação on-line do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG), desde sua concepção e construção até os resultados observados durante o primeiro ano de uso do novo sistema. O modelo utilizado para a implantação do serviço em versão on-line baseia-se nos pressupostos do ensino à distância (EAD), visando dinamizar o processo de recepção, acolhimento e orientação inicial oferecida aos calouros. O serviço objetiva tornar os novos usuários aptos a utilizar a biblioteca universitária no seu todo, indo desde a localização do material bibliográfico, o ato de encontrá-lo no acervo até usufruir de todos os produtos e serviços que a mesma oferece.

Relatos de experiência

PALAVRAS-CHAVE:

Biblioteca Universitária. Educação de Usuários. Ensino à Distância. Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

1 Introdução

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) passam por um processo de expansão motivado pela política educacional do Governo Federal, denominado Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), o qual exige a discussão de novas políticas em vários setores, principalmente naqueles que se referem ao atendimento direto a estudantes. Isto se dá em virtude do crescente número de vagas que as IFES projetam ter até o fim deste processo de reestruturação e expansão.

Na Universidade Federal de Goiás (UFG) o processo do Reuni teve início em 2008 e estima-se que a instituição atinja 11.864 novas matrículas até 2012, ampliando significativamente o acesso ao ensino superior público no Estado. Neste sentido, é imprescindível que a universidade, bem como seus órgãos e unidades, elabore novas estratégias e procedimentos para que a recepção dos novos estudantes seja focada em facilitar a transição do ensino médio para o superior. E, desta forma, apresente a UFG em toda a sua amplitude, seja de espaços, projetos, oportunidades e/ou serviços.

O Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) realiza, desde a década de 1990, um treinamento obrigatório para calouros de graduação como serviço de educação de usuários. Este objetiva orientar os novos estudantes na utilização dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas, bem como apresentar as normas para utilização destes serviços, direitos e deveres de cada parte. Com esta ação espera-se ter um usuário conhecedor dos cuidados que se deve ter com o material bibliográfico, resultando em atitudes de conservação e preservação dos bens informacionais e institucionais. Assim como também se pretende que o usuário entenda a importância da devolução do material informacional no período certo e se conscientize da necessidade de colaborar com a política do silêncio nas bibliotecas.

Até 2009 a educação de usuários era realizada apenas no formato presencial, utilizando-se de ferramentas das aulas tradicionais. No decorrer dos últimos anos, e em particular após o início do projeto de expansão das IFES, os servidores do Sibi/UFG envolvidos na recepção aos novos usuários observaram que o serviço, no formato presencial, estava se tornando inviável. Os motivos são vários, entre eles: dificuldade em atender o elevado número de estudantes no menor espaço de tempo; impossibilidade de adequar os horários dos atendimentos com os horários das aulas; falta de espaço físico e de condições adequadas para realização do serviço;



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

tempo demandado pelo serviço no modelo tradicional; cansaço mental sofrido pelos servidores diante da grande demanda pelo serviço; dificuldade de concentração dos alunos devido às técnicas tradicionais usadas no serviço.

Considerando estes aspectos, somados à necessidade prioritária de projetar estratégias para intensificar o processo de recepção, acolhimento e orientação inicial oferecida aos estudantes, o Sibi/UFG propôs a construção de um aplicativo web para o atendimento on-line dos novos usuários. O aplicativo deveria, ao mesmo tempo, permitir alcançar os objetivos propostos no serviço presencial e capacitar o estudante calouro na utilização das bibliotecas do Sibi/UFG. Este relato apresenta os resultados do primeiro ano de aplicação do serviço de educação on-line de novos usuários no Sibi/UFG.

2 Educação de Usuários x Competência Informacional

Pasquarelli (1996) defende uma ideia institucional que exorta a necessidade da biblioteca universitária propiciar a competência necessária ao seu usuário para que estes possam usufruir dos benefícios dos recursos informacionais. A proposta da autora se baseia na postura de capacitar o estudante de graduação no meio acadêmico tanto no seu caráter formal quanto informal, ou seja, dentro e fora do plano curricular estabelecido.

O que a autora propõe conjuga com o pressuposto “competência informacional”, definido por Miranda (2004) como uma expertise em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Nestas duas linhas de pensamento é importante refletir que, embora a competência informacional se concretize no indivíduo, é a biblioteca universitária no ambiente acadêmico que vai, enquanto instituição, legitimar e propiciar os meios para que essa idealização se concretize.

Mello et al (1999) relata um estudo de caso onde é pensado um módulo de treinamento para capacitar usuários de uma biblioteca universitária. O foco são as tecnologias da informação e a incitação de uma educação à distância (EAD). Esta proposta vai ao encontro da premissa apontada por Cunha (1986), onde o autor afirma que

[...] os bibliotecários que estão lidando com educação do usuário necessitam absorver e familiarizar-se com as técnicas de ensino e saber usar com eficiência as mídias educacionais. A expressão mídia educacional inclui formas de comunicação impressa e audiovisuais [...].



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

O Sibi/UFG utilizou, para a execução do seu modelo de serviço de educação *on-line*, o foco de Belluzzo (1989), onde a educação de usuários é o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação. Significa dizer que o letramento informacional ou a competência informacional que está sendo pensada neste foco está no sucesso e na satisfação da interação biblioteca-usuário. Isto implica em processos de ensino-aprendizagem e mudança de comportamento dos usuários em relação aos produtos e serviços disponibilizados.

Devido à necessidade da democratização do ensino em todas as esferas, o EAD ganhou projeção no cenário acadêmico por dar suporte na formação continuada, com a grande vantagem de atingir grande número de pessoas sem os entraves comuns do ensino tradicional. Os avanços nas novas tecnologias e os recursos informacionais têm proporcionado a implantação e intensificado a implementação dos programas de EAD nas universidades.

As mudanças nas universidades estão ocorrendo devido principalmente a um novo perfil de usuário e das novas necessidades surgidas graças a uma quantidade de informação sem precedentes. Neste contexto, e diante da premência de atender às necessidades informacionais dos calouros, foi planejado o serviço de educação *on-line* para novos usuários das bibliotecas do Sibi/UFG.

3 Tecnologia + EAD

Se a educação de usuários considera as novas abordagens educacionais como possibilidades metodológicas para alcançar o usuário no que tange o ensino e a aprendizagem, os pressupostos pedagógicos do EAD, baseados na tecnologia da informação, seriam então um caminho possível para a execução deste objetivo. O Sibi/UFG, projetando uma plataforma de educação de usuários baseado no EAD, propôs a construção de um aplicativo de solução *web* para o serviço de educação *on-line* de novos usuários.

A programação do aplicativo de solução *web* foi articulada respeitando as competências profissionais do grupo envolvido na sua criação. Assim, foi elaborado um trabalho conjunto entre bibliotecários do Sibi/UFG e os profissionais de Tecnologia da Informação (TI) que atuam no Sibi e no Centro de Recursos Computacionais (Cercomp/UFG). Foram usados, como princípios norteadores, a compatibilidade do objetivo proposto com a realidade



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

institucional, a operabilidade e a usabilidade do aplicativo de forma a assegurar o mínimo de ruído no conteúdo da mensagem emitida. Na programação do aplicativo foram considerados os requisitos metodológicos de arquitetura da informação e as diretrizes da política tecnológica da instituição mantenedora conjuntamente com a interoperabilidade dos sistemas, pois o aplicativo está hospedado no mesmo ambiente das matrículas dos estudantes de graduação.

O conteúdo do serviço foi criado pelos bibliotecários do Sibi/UFG em conjunto com o setor de comunicação do órgão, o qual é coordenado por uma jornalista que atua nas bibliotecas. Este setor foi o responsável pela montagem do roteiro, o qual apresenta o Sibi/UFG, seus produtos e serviços, a forma de acesso, normas de funcionamento, direitos e deveres dos usuários, sempre tendo em vista a preocupação de ser claro, direto, de fácil compreensão para o usuário e estar em uma sequência lógica. Ao mesmo tempo, apresentar um conteúdo com linguagem uniforme e que contemple as especificidades das unidades do Sibi/UFG – que hoje possui oito bibliotecas distribuídas entre a capital e o interior do Estado.

Para chegar ao conteúdo final foram utilizados materiais já usados no serviço de modo presencial, somados à experiência de cada profissional envolvido com a atividade ao longo dos anos, às mudanças recentes ocorridas no funcionamento das bibliotecas e também às informações disponibilizadas no *website* do Sibi/UFG¹. A forma de apresentação inicial escolhida foi a de slides, com o conteúdo alternando entre texto e imagem para prender a atenção do usuário e não se tornar cansativo.

Aos profissionais de TI, tanto do Sibi quanto do Cercomp/UFG, coube a tarefa de criar um, com a ferramenta Script Case, usada para desenvolver aplicativos em PHP, para controlar o serviço no formato *on-line*. Este sistema está interligado ao Portal do Aluno – uma intranet direcionada aos estudantes da UFG com várias funcionalidades – e também ao software gerenciador das bibliotecas da instituição. Ao se transferir o material para o ambiente *web* a forma de apresentação foi alterada para atender às necessidades da linguagem de programação utilizada. Assim, o material está apresentado na *web* em formato de imagem, porém sem perda de conteúdo ou alteração dos objetivos.

Para chegar ao serviço o usuário deve acessar, com *login* e senha próprios, o Portal do Aluno; abrir o *link* Sistemas Acadêmicos/Ensino; e selecionar o serviço do Sistema de Bibliotecas.

¹ O *website* do Sibi/UFG está hospedado no endereço: <http://www.bc.ufg.br>.



XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação

Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Para executá-lo basta passar as imagens até o final. Ao final do módulo há um botão onde o usuário confirma que está ciente do que lhe foi exposto.

No momento em que o usuário faz a confirmação e finaliza o serviço o próprio sistema preenche um campo na base do software gerenciador das bibliotecas da UFG, o qual indica que aquela pessoa finalizou o serviço de educação *on-line*. Ao mesmo tempo, o sistema emite um certificado para o usuário, que pode imprimi-lo ou salvá-lo. O sistema criado pela equipe de TI permite ainda a emissão de relatórios usando-se parâmetros variados, como: nome do usuário, curso ao qual está vinculado, data e hora em que foi efetuado o serviço por parte do usuário.

A solução *web* criada pela equipe do Sibi/UFG permite que o usuário participe do serviço de educação *on-line* a qualquer hora e lugar onde haja um dispositivo que acesse a internet, otimizando o seu tempo, bem como o dos servidores do Sibi/UFG. Para apoiar os usuários que não possuem acesso à internet em casa, as bibliotecas que possuem laboratórios de informática reservam computadores para realizar o serviço e disponibilizam servidores para auxiliar os usuários.

4 Considerações Finais

Embora a UFG esteja passando por um processo de reestruturação e expansão, o número de bibliotecários efetivos no seu quadro é diminuto se comparado ao universo de usuários que as bibliotecas atendem (28 bibliotecários efetivos x 18.818 usuários com cadastro ativo nas oito bibliotecas^(a)). Os processos técnicos e as tarefas administrativas consomem quase todo o tempo e a força de trabalho dos bibliotecários. O serviço de educação *on-line* de usuários possibilita que os bibliotecários atuem em outras frentes de trabalho que até então ficavam paralisadas à espera do término dos atendimentos presenciais, que duravam 40 minutos cada.

Deve-se ressaltar também o atendimento de um maior número de novos usuários no menor espaço de tempo. Normalmente, despendia-se quase todo o semestre com o serviço de educação no formato presencial a fim de atingir os novos usuários em sua totalidade. O serviço no formato *on-line* teve início em março de 2010 e já no primeiro semestre de sua aplicação os números demonstraram sua eficácia: em apenas um mês foi possível atingir quase a totalidade do público alvo.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Paralelamente ao serviço de educação *on-line* também é oferecida a opção presencial para aqueles que assim o desejem – um dia por semana com dois horários, um pela manhã e um à tarde. No primeiro semestre de 2010, quando teve início o serviço de educação *on-line*, a base de dados do sistema gerenciador do Sibi/UFG registrava 5.164 calouros de graduação. Do total, 3.343 fizeram a carteira de usuário da biblioteca, em uma das unidades do sistema, entre março e junho. Destes, 2.614^(b) optaram por usar o serviço no formato *on-line*. No segundo semestre a UFG recebeu 700^(c) novos estudantes de graduação, sendo que todos fizeram a carteira de usuário da biblioteca e optaram pelo serviço no modo *on-line*.

Os números levam a crer que houve alto grau de aceitação entre os usuários, que tiveram acesso ao serviço conforme sua disponibilidade de tempo, sem ter que se enquadrar nos horários oferecidos pelas bibliotecas.

Uma preocupação permanente da equipe do Sibi/UFG diz respeito à padronização das informações repassadas a seus usuários em todas as unidades do sistema. O serviço de educação *on-line* permite alcançar esta padronização. O formato *on-line* também resolve outro problema: o acesso ao serviço para os alunos dos cursos EAD que a UFG oferece. O formato presencial não os atendia de forma satisfatória.

A proposta do serviço de educação *on-line* não pretende ser estanque ou se tornar totalizante. Pretende ser um caminho para se fazer uma reflexão crítica no intuito de visualizar o desdobramento que o discurso de qualidade no atendimento ao usuário e o compromisso com ideais institucionais proporcionam à rotina das práticas biblioteconômicas em bibliotecas universitárias.

O serviço de educação *on-line* possibilita trabalhar o Sibi/UFG numa perspectiva rizomática^(d), uma vez que o material é disponibilizado a todos os usuários das bibliotecas da UFG ao mesmo tempo, utilizando uma linguagem padronizada e podendo ser acessado a qualquer hora e lugar. Finalmente, o uso desta tecnologia, além de ampliar o acesso ao serviço e, por conseguinte, à biblioteca, também garante maior padronização e confiabilidade nos procedimentos de atendimento em todas as oito bibliotecas que compõem o Sibi/UFG atualmente.

Notas explicativas

(a) Dados de 4 de fevereiro de 2011.

(b) Números coletados na base de dados do Sibi/UFG em 1º de julho de 2010.

(c) Números coletados na base de dados do Sibi/UFG em 4 de fevereiro de 2011.

(d) Deleuze e Guattari (1995) se utilizam dessa figura da botânica como metáfora para sistemas abertos de conexão, que se abrem em várias direções, rompendo com a lógica das relações estabelecidas pelo tempo e



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

espaço linear. O termo usado pelos autores aqui é aplicado no sentido da forma de funcionamento da internet e do trabalho em rede.

Education On-Line Users report of the libraries of experience UFG

ABSTRACT: Displays the education service's online library system at the Federal University of Goiás (Sibi / UFG), since its conception and construction to the results observed during the first year of using the new system. The model used to deploy the service in the online version is based on the assumptions of distance learning (ODL), to streamline the approval process, the initial reception and guidance offered to freshmen. The service aims to make the new users are able to use the university library as a whole, ranging from the location of library material, the act of finding it in the collection to enjoy all the products and services that it offers.

KEYWORDS: Distance Learning. Library System. Federal University of Goiás User Education. University Library.

Referências

BELLUZZO, Regina Célia Batista. **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.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. Introdução: Rizoma. In: **Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia.** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995.

MELLO, Rachel F. et al. Educação do usuário à distância. **Transinformação**, v. 11, n. 3, set./dez. 1999. Disponível em:
<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000310&dd1=01ece>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

PASQUARELLI, Maria Luiza R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação.** Brasília: Thesaurus, 1996.