

UM ESTUDO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS COMO SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O caso da biblioteca da UFC – Campus Cariri em Juazeiro do Norte - CE¹

Cícera Ana Micaeli Gomes da Silva *

Maria Edna Barbosa Tavares**

Samara Matias da Silva ***

Jonathas Luiz Carvalho Silva****

Resumo: Trata acerca da educação de usuários em bibliotecas universitárias, enfocando a importância desse serviço no âmbito acadêmico, levando em consideração suas questões conceituais e características. O presente estudo foi realizado com o objetivo geral de analisar o planejamento e a aplicação da educação de usuários na biblioteca da Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri em Juazeiro do Norte. Apresenta como objetivos específicos: Refletir sobre o papel da biblioteca universitária a partir dos seus serviços de informação; Discutir sobre a importância da educação de usuários em bibliotecas universitárias. A metodologia concebida constituiu-se a partir de uma pesquisa descritiva com delineamento bibliográfico. Para tanto, utilizou entrevista semi – estruturada, de caráter qualitativo, realizada com a bibliotecária da referida Instituição. Constata-se uma necessidade da educação de usuários na biblioteca da UFC Cariri em Juazeiro do Norte-CE, como também as dificuldades de sua implantação, tendo em vista que esse serviço ainda apresenta algumas limitações estruturais, técnicas pedagógicas na realidade pesquisada.

Palavras-Chave: Educação de usuários. Biblioteca universitária. Necessidades de informação.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT 03 – Centro de informação como instrumento de propagação social

*Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

anamicaeli@yahoo.com.br

** Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia.

ednatavaresufc@yahoo.com.br

***Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Graduando em Biblioteconomia

samara.matias@yahoo.com.br

****Universidade Federal do Ceará – Professor Me. Jonathas Luiz Carvalho Silva. (Orientador)

jonathascarvalhos@yahoo.com.br



1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista a importância da biblioteca universitária no contexto acadêmico, faz-se necessário a aplicação de serviços que possibilitem atender às necessidades dos seus usuários que inclui graduandos, pós-graduandos, pesquisadores e professores, em relação aos cursos oferecidos pela Instituição.

Diante disso, torna-se necessário que a biblioteca universitária, enquanto instrumento de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolva o papel de disseminadora da informação, como também promova a educação de usuário no intuito de contribuir para a formação de usuários conscientes, que utilizem a informação de modo que possibilite o seu desenvolvimento, tanto no contexto acadêmico como profissional. Levando em consideração que muitos desses usuários não tiveram durante a sua vida escolar uma preparação para o uso da biblioteca como recurso informacional, devido às deficiências advindas do uso da biblioteca escolar.

Mediante a discussão apresentada, este trabalho se propõe a refletir acerca do seguinte questionamento: Como são exercidas pela biblioteca da Universidade Federal do Ceará (UFC) Campus Cariri, as atividades de educação de usuários com relação ao uso da informação necessária para a realização das atividades profissionais e acadêmicas dos usuários da referida instituição?

Partindo do pressuposto de que a educação de usuários em bibliotecas universitárias é de grande valia para o desenvolvimento da comunidade acadêmica, uma vez que permite ao usuário utilizar os recursos informacionais de forma mais eficiente, produtiva e reflexiva, este trabalho vem a contribuir, tanto para a área da Biblioteconomia quanto para a atuação do bibliotecário, pois propiciará reflexões acerca da prática desse serviço em bibliotecas universitárias bem como permitirá através do objeto de estudo, uma análise desse serviço numa perspectiva local.

Sendo assim, a escolha pela temática abordada pode ser justificada a partir das vivências diárias enquanto discentes do curso de Biblioteconomia da UFC Cariri e usuárias da biblioteca em estudo, fundamentada pelo interesse em conhecer se existe e como é desenvolvido o serviço de educação de usuários, visto a sua relevância na relação entre Biblioteca e usuários da informação, tendo em vista o nosso desconhecimento da prática desse serviço, na perspectiva de usuárias da referida biblioteca.

Portanto, esta pesquisa não se propõe a apresentar um modelo de educação de usuário, mas sim, alavancar uma reflexão acerca da importância desse serviço para a biblioteca universitária, bem como despertar sobre o papel do bibliotecário como agente que promove esse serviço.



2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA BREVE REFLEXÃO

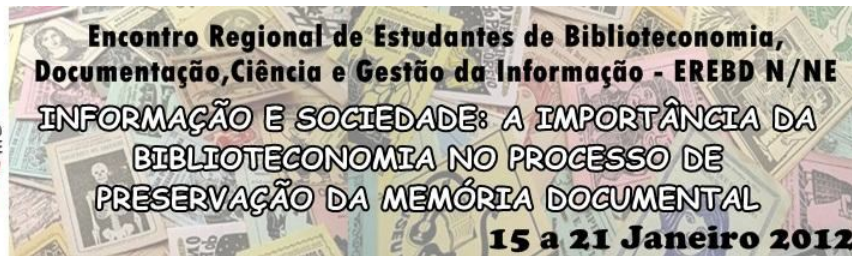
Com o intuito de entender a importância da educação de usuários no contexto acadêmico, torna-se necessário em primeiro momento discutir o que venha a ser educação de usuário, a qual se caracteriza como sendo a habilidade adquirida pelo usuário com relação ao uso dos recursos informacionais disponibilizados na biblioteca. Como afirma Oliveira (1998, p. 5): “Entende-se como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com o sistema de informação”.

Dentro dessa perspectiva, a educação de usuários apresenta-se como uma forma de desenvolver ou educar usuários da informação de modo que este venha a usufruir os serviços e recursos informacionais de forma mais eficiente, produtiva e reflexiva. Sendo assim, “quando os usuários desenvolvem suas habilidades de uso dos instrumentos de referência, conhecem os recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, podem usufruí-los de forma mais eficaz”. (OLIVEIRA, 1998, p. 2). Consequentemente, desenvolver-se-á usuários mais independentes.

Essa independência pode ser percebida no momento da busca de informação, pois o usuário que tem conhecimento e/ou domínio das fontes informacionais certamente terá maior facilidade em realizar suas pesquisas e isso resultará em um usuário satisfeito e apto a utilizar as unidades de informação, pois como bem afirma Belluzzo (1989) e Pasquarelli (1996) apud Oliveira (2008, p. 3): a autonomia de busca e uso da informação fará com que o usuário profissional venha a se destacar em seu meio, ter condições de se manter atualizado e utilizar as bibliotecas, unidades e centros de informação.

As unidades de informação têm o papel de desenvolver em seus usuários o estímulo à leitura, pois a partir disso é que se desenvolverá também o interesse pela pesquisa, com o intuito de possibilitar crescimento enquanto cidadão, esse é um papel primordial da escola, para Souza; Cavalcante; Bernardino (2009) o ato de ler é iniciado na escola, a qual tem a função de desenvolver o estímulo a leitura, a busca pelo saber proporcionando assim novos métodos no desenvolvimento intelectual e racional no cenário em que está.

Face ao exposto, percebe-se uma relação entre a educação de usuários e a formação do usuário-leitor que deve ser iniciada na escola, principalmente a partir da Biblioteca Escolar que é a



unidade de informação responsável por interiorizar o hábito de leitura e incentivar o uso da biblioteca, conforme menciona Ferraz:

A Biblioteca Escolar tem papel relevante na vida dos alunos (as) desde a idade pré-escolar, onde deveria ser presença obrigatória na infância dos indivíduos através das atividades como "A hora do conto", conduzindo-lhes ao mundo da leitura por meio de textos diversos, que propiciam espírito crítico, desenvolvimento intelectual e social.

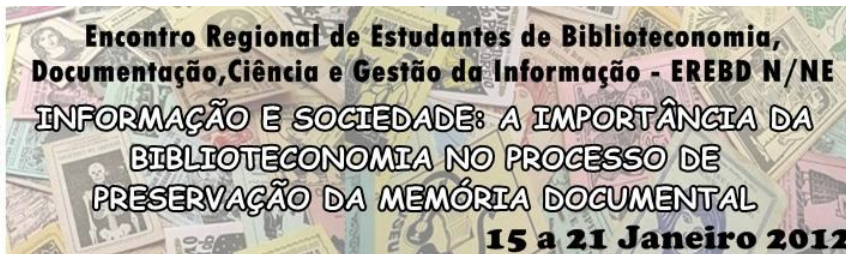
Sendo assim, é a partir da biblioteca escolar que se inicia a educação de usuário, o que muitas vezes não acontece, em virtude das deficiências no âmbito da mesma, as quais são discutidas pela literatura da área, que não nos deteremos no presente estudo tendo em vista que não é esse o foco deste trabalho.

Em consequência dessas falhas, o usuário da informação que não passou pelo incentivo ao uso da biblioteca escolar, tenderá a não usufruir de maneira eficaz os benefícios da Biblioteca Universitária, visto que esta tem a função de apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, através de serviços e técnicas de acesso à informação, tanto para as necessidades acadêmicas como também para a vida profissional, conforme Caregnato (2000, p.47):

Bibliotecas acadêmicas desempenham um papel central no processo educacional. Além de apoiar a pesquisa, o ensino e o aprendizado através da provisão do acesso à informação, elas também devem oferecer serviços voltados para o aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo quanto para as necessidades da vida profissional futura.

Para que a biblioteca universitária exerça seu papel, torna-se necessário que esta mantenha o foco no usuário e não somente nos recursos informacionais ou nos serviços de informação. Quando se fala em manter o foco no usuário refere-se em conhecer quem são seus usuários, quais suas necessidades e como a biblioteca poderia atender essas necessidades, bem como desenvolver habilidades informacionais nos seus usuários.

No entanto as bibliotecas nem sempre têm cumprido eficientemente este seu papel. Elas vivem hoje um momento especial, há uma pressão constante para que melhorem a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, particularmente no momento em que se observa uma mudança paradigmática em Ciência da Informação e Biblioteconomia, de uma abordagem centrada em sistemas para uma abordagem centrada no usuário. (CAREGNATO, 2000, p. 48)



Nesse novo paradigma da Biblioteconomia em que o foco é o usuário e não mais as técnicas em si, é importante que o profissional Bibliotecário, enquanto mediador entre o usuário e a informação e conhecedor das técnicas de uso da informação, utilize as suas habilidades e competências informacionais de modo a envolver a comunidade acadêmica.

O profissional da biblioteca universitária, por sua vez, deve atuar como educador de modo a desenvolver no usuário a capacidade de pensar, discutir e produzir conhecimento e não apenas ser um receptor da informação como bem afirma: Dudziak; Gabriel; Villela (2000, p.12):

Dentro do cenário atual a alfabetização informacional tem sido impulsionada pela necessidade de formar cidadãos capazes de serem aprendizes independentes, ao longo de suas vidas. Mais do que isso, é necessário aprender a pensar e não somente acumular conteúdos. Isso se traduz na aquisição do chamado pensamento crítico.

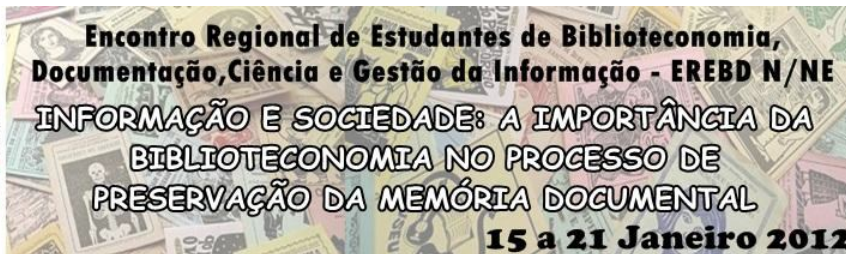
Dessa maneira, para que ocorra o desenvolvimento de um pensamento crítico, a partir da biblioteca universitária, torna-se necessário que os usuários da informação no contexto acadêmico disponham de uma preparação para o uso das fontes informacionais, para tanto, a educação de usuários vem a contribuir de forma significativa na construção desse conhecimento, visto que permite ao usuário compreender como a informação está organizada e como fazer uso da mesma de forma produtiva.

Diante disso, a educação de usuários pode acontecer através de atividades simples que devem ser planejadas pela biblioteca, estas atividades “vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica.” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p.8)

Esses serviços acima mencionados se adequam a realidade da biblioteca universitária, uma vez que devem e podem ser desenvolvidos no dia-a-dia da mesma, pois constituem ferramentas essenciais para a atuação da biblioteca universitária como apoio a pesquisa e extensão, conforme fora mencionado anteriormente.

Embora esses serviços pareçam simples e rotineiros, é preciso entender que não basta disponibilizar, é preciso ter um planejamento que viabilize o bom andamento dessas atividades com o propósito de gerar entendimento ao usuário, de modo que ele possa ver esses serviços como um meio de reconhecimento da biblioteca como ferramenta de auxílio para sua formação acadêmica e não somente como um local de empréstimo de livros.

Para o planejamento dessas atividades ligadas a educação de usuários, torna-se pertinente que



a biblioteca conheça o seu público alvo, como também os seus anseios e expectativas. Para tanto, é viável que ela possibilite aos usuários uma oportunidade de manifestar suas opiniões e necessidades, isto ocorre por meio dos estudos de usuários que se apresentam como uma importante iniciativa que vai fundamentar ou estruturar as atividades de educação de usuários, confirmando o que diz Carvalho (2008, p.19).

Assim os estudos de usuário assumem importância como instrumento de gestão porque fornecem subsídios para os bibliotecários para identificação do perfil dos seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca. Entre esses serviços e produtos incluem-se os relativos à educação de usuários.

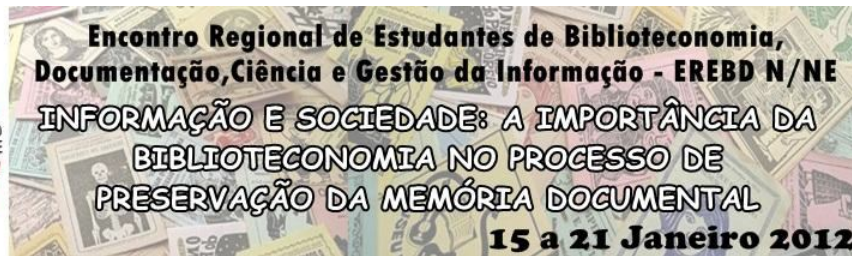
Isto posto, pode-se perceber a ligação existente entre a educação e os estudos de usuários, sendo que este último tem a função de auxiliar na elaboração do primeiro e portanto devem acontecer como atividades essenciais ao bom desempenho da biblioteca.

No entanto, cabe frisar que cada biblioteca deve elaborar uma política para a educação de usuários. Segundo Carvalho (2008, p.19): “Cabe aos gestores das bibliotecas universitárias a tomada de decisão sobre as políticas de desenvolvimento de produtos e serviços relativos à educação de usuários e da realização de estudos de usuários nessas bibliotecas.”

Essas políticas para a educação de usuários devem ser coerentes com a realidade local, ou seja, de acordo com as características de cada biblioteca e os objetivos da mesma, tornado-se possível a participação do usuário.

Portanto, a biblioteca universitária tem características essenciais que viabilizam o desenvolvimento da educação de usuários, visto que esta tem um perfil educacional por natureza, além de ser uma unidade de informação que já tem uma valorização maior em relação a outras unidades de informação que ainda lutam por uma valorização social. Nesse sentido, cabe a ela desempenhar suas competências informacionais com um olhar mais voltado para o usuário, visando o desenvolvimento social.

Pensar na Biblioteca Universitária como um instrumento social é pensar em uma biblioteca atuante que presta serviços a comunidade acadêmica se aproxima dela, a integra na tomada de decisões e se adequa a realidade da sua comunidade, conhecendo as necessidades da mesma, de modo que ofereça qualidade nos serviços prestados.



3 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado na biblioteca do Campus da UFC Cariri em Juazeiro do Norte. Portanto, trata-se de uma biblioteca universitária que iniciou suas atividades no dia 05 de setembro de 2007, atendendo os cursos de Administração, Agronomia, Biblioteconomia, Engenharia Civil e Filosofia. Atualmente a biblioteca atende os cursos de Administração, Administração Pública, Agronomia, Biblioteconomia, Comunicação Social, Design de Produtos, Educação Musical, Engenharia Civil, Engenharia de Materiais e Filosofia.

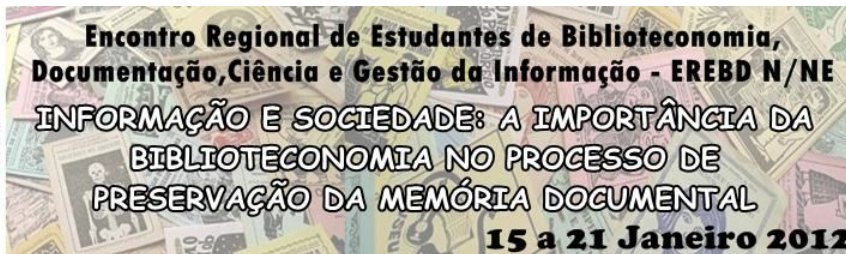
Dentre os serviços prestados pela mesma, cabe frisar: Empréstimo domiciliar, consulta local, compra de livros, apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos, elaboração de ficha catalográfica, solicitação de declaração de quitação, solicitação de levantamento bibliográfico e comutação bibliográfica.

Com o intuito de verificar como se dá a educação de usuário na referida biblioteca, realizou-se uma pesquisa que se caracteriza como exploratória, uma vez que se pretende analisar o problema com a finalidade de construir hipóteses. Pois como bem afirma Gil (2009): A pesquisa exploratória tem como principal objetivo o aperfeiçoamento de idéias ou a descoberta de intuições.

Quanto ao delineamento da pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, pois é realizada com base nos estudos já existentes sobre a temática. Segundo Marconi; Lakatos (2006, p.185): “A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...]”. Estabelece-se por meio de estudo de caso, pois se pretende descrever a situação do contexto do objeto de estudo. Conforme cita Yin (2005, p. 32): Um estudo de caso “[...] investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Por meio do estudo de caso é possível identificar características de uma realidade específica, que neste caso será a biblioteca da UFC Cariri em Juazeiro do Norte, onde poderemos discutir a educação do usuário numa perspectiva local. Quanto à natureza dos dados, se deram através de uma abordagem qualitativa, que segundo Neves (1996, p. 1): “Dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo”.

O método utilizado para análise dos dados obtidos foi o do incidente crítico, o qual procura capturar experiências vivenciadas pelos clientes com o produto ou serviço de tal modo que o risco de se direcionar a pesquisa a aspectos não relevantes ao cliente seja mínimo. (HAYES, 2001).



Nessa perspectiva, no que se refere aos instrumentos de coleta de dados do presente trabalho, foi realizada uma entrevista com a bibliotecária da unidade em estudo, visto que trata de uma pesquisa que vem a despertar um olhar para o planejamento da biblioteca no que tange a educação de usuário.

A entrevista aqui mencionada foi estruturada através de cinco perguntas subjetivas, deste modo, caracterizando-a como sendo uma entrevista semi-estruturada. Segundo Tomar (2007): As principais vantagens das entrevistas semi-estruturadas são as seguintes: possibilidade de acesso a informação além do que se listou; esclarecimento de aspectos da entrevista; geração de pontos de vista, orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação e definição de novas estratégias e outros instrumentos.

Portanto, tais métodos de pesquisa permitiram o alcance dos objetivos propostos, sendo oportunizado analisar os questionamentos alavancados no decorrer dessa pesquisa, bem como contribuir para a literatura em estudo

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Mediante a entrevista aplicada, será realizada a presente interpretação dos dados, que serão analisados conjuntamente com base nos objetivos específicos, bem como também no referencial teórico que embasou a pesquisa.

Sendo assim, conforme descrito na metodologia, neste estudo os dados foram coletados através da realização de uma entrevista junto à bibliotecária da Universidade Federal do Ceará-Campus Cariri. Neste sentido, para definir a estrutura da análise dos dados, foram estabelecidas quatro perguntas na entrevista, as quais serão analisadas a partir dos conceitos abordados na revisão bibliográfica e a partir das vivências enquanto discentes do curso de Biblioteconomia e usuárias da biblioteca.

A seguir, apresenta-se a relação entre as questões formuladas a bibliotecária e a síntese das respostas:

O que você entende por educação de usuário?

É a capacitação ou instrução oferecida através de treinamentos, cursos, orientações, desenvolvendo dessa forma o comportamento do usuário em relação aos serviços e uso dos recursos informacionais



**Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia,
Documentação, Ciência e Gestão da Informação - EREBD N/NE**
**INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: A IMPORTÂNCIA DA
BIBLIOTECONOMIA NO PROCESSO DE
PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA DOCUMENTAL**
15 a 21 Janeiro 2012

da biblioteca.

Qual a importância da educação de usuário em bibliotecas universitárias?

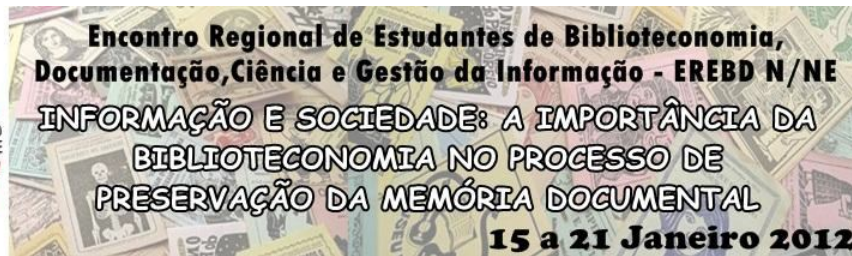
Permitir uma maior autonomia do usuário com os serviços da biblioteca, contribuindo com desenvolvimento da missão da universidade que é dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da instituição, contribuindo para elevar o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral.

Como você ver a educação de usuário da biblioteca da UFC Cariri?

A biblioteca do campus Cariri, ainda não possui uma infra-estrutura adequada, o que torna mais difícil o oferecimento de alguns serviços, no entanto a biblioteca apresenta treinamentos de usuários, principalmente dos calouros, realiza campanha de preservação de acervo, conscientizando os usuários da importância da preservação do conhecimento e do patrimônio público.

Fale sobre as dificuldades e perspectivas da educação de usuário na biblioteca da Cariri.

Muitas vezes, os usuários não querem ter autonomia ao chegar à biblioteca. Eles querem que alguém faça tudo por ele, desde as buscas no catálogo online até a parte de orientação de normalização, ou seja, a biblioteca oferece o serviço de **orientação**, mas o usuário quer que toda a normalização do trabalho seja efetuada na biblioteca. Em relação à preservação do acervo, muitos estão acostumados com bibliotecas que aceitam livros danificados e a BCC tem uma preocupação em relação a isso, não permitindo que os usuários devolvam livros molhados, riscados com folhas estragadas... Assim, procuramos, de forma gradativa, capacitar nossos usuários para que amadureçam sua conduta em relação aos serviços prestados pela biblioteca e se tornem mais autônomos.



Inicialmente, cabe registrar que as respostas fornecidas pela bibliotecária no que contempla o primeiro e o segundo questionamento, o conceito de educação de usuários adotado por ela, bem como a importância desse serviço em meio acadêmico é bastante semelhante ao que foi entendido a partir da revisão da literatura. Nesse sentido, a visão da bibliotecária com relação à educação de usuários está em consonância com a atual teoria sobre o assunto.

Entretanto, a análise da entrevista indica que apesar de a bibliotecária ter conhecimento da importância da educação de usuário e do seu papel enquanto mediadora da informação, em meio a esse aparato, encontra-se vários empecilhos como a questão de infra-estrutura da Universidade, a qual segundo a entrevistada, no momento encontra-se inadequada para que possa haver a disponibilização desse serviço.

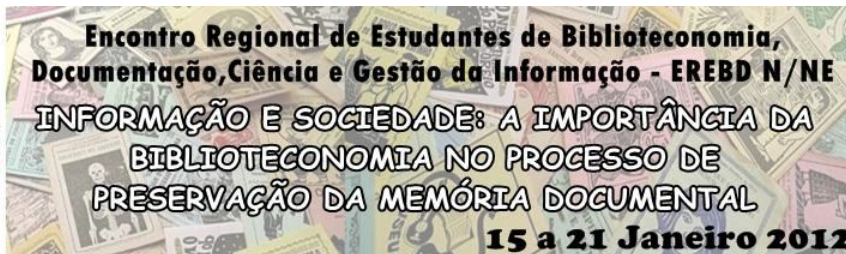
No entanto, de acordo com a bibliotecária, a mesma desenvolve treinamento para os usuários, principalmente para os calouros, que ao chegarem à Universidade não possuem nenhum conhecimento sobre os meios de utilização das fontes de informação.

Mediante a isso, foi exposta ainda pela entrevistada a questão das dificuldades enfrentadas na realização desse serviço, sendo visto como obstáculo a imposição dos próprios estudantes, estes por sua vez não demonstram interesse em adquirir autonomia dentro da biblioteca. Isso podendo ser percebido desde o processo de busca no catálogo online, até a orientação de trabalhos acadêmicos, tornando-os assim dependentes do profissional bibliotecário.

Portanto, de acordo com os dados coletados, pode-se dizer que a biblioteca da UFC- Campus Cariri ainda não desenvolve um serviço totalmente voltado para a educação de usuários, uma vez que isto não ocorre em consequência de um conjunto de fatores, os quais estão ligados direta e indiretamente a Universidade. Todavia, vale ressaltar que mediante os questionamentos apontados pela bibliotecária, a mesma tenta desenvolver gradativamente nos usuários uma maior autonomia no que diz respeito aos serviços prestados pela biblioteca.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da discussão colocada no presente trabalho, acredita-se que a educação de usuários passa a ser uma necessidade no que tange a biblioteca universitária, posto que é através desta educação que o usuário tenderá a desenvolver o seu comportamento e posicionamento no que compete ao uso das fontes de informação no ambiente da biblioteca.



Deste modo, parece correto afirmar que para o desenvolvimento desta atividade não compete somente ao papel do bibliotecário desenvolver diretrizes ligadas ao programa de educação de usuário, mas também se direciona aos próprios gestores da Universidade, a qual deve dispor de um ambiente que seja propício para a realização dos programas desenvolvidos no setor da biblioteca.

Sendo assim, a biblioteca universitária da UFC - Campus Cariri é vista na sua realidade institucional, como um espaço que não oferece ainda os subsídios necessários para a educação do usuário. Todavia, tem-se tomado algumas iniciativas para a inversão desse quadro, tomando como base a questão do treinamento do usuário realizado pela bibliotecária, com intuito de despertar no usuário a autonomia com relação aos serviços prestados pela biblioteca.

Em suma, despertando essa habilidade no usuário, este poderá vir a contribuir para com a missão da universidade que, de acordo com a bibliotecária entrevistada, “é dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da instituição, contribuindo para elevar o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral”.

Dada à relevância do serviço de educação de usuário, foi possível constatar a sua necessidade no âmbito da biblioteca universitária, tendo em vista que esse serviço vem a contemplar a comunidade acadêmica em geral, que é composta por discentes, docentes e servidores e, deste modo, requer uma questão de planejamento e de política, que parte de uma estrutura maior.

Diante da problemática abordada, espera-se que o presente trabalho venha a contribuir para o esclarecimento do serviço de educação de usuário na perspectiva local da biblioteca da UFC – Campus Cariri, bem como propor uma futura discussão numa perspectiva mais abrangente acerca da utilização e/ou aplicação desse serviço em bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Fernanda cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. Brasília, 2008. 146f.

Dissertação (mestrado em ciência da informação) – Universidade de Brasília, 2008. Disponível em: <repositorio.bce.unb.br/bitstream/.../1/2008fernandacordeirodecarvalho.pdf>. Acesso em: 24 maio. 2011.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, jan./dez. 2000. Disponível em:

<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/11663/1/artigoRBC.pdfICE>>. Acesso em: 24 maio. 2011.



DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olai. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais.** São Paulo: Escola Politécnica da USP - Serviço de Bibliotecas. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>

FERRAZ, Clarice Vanderlei. **A inclusão da biblioteca escolar no projeto político pedagógico da escola.** Universidade Federal de Alagoas. Disponível em: <http://alb.com.br/arquivomorto/edicoes_anteriores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE_267.pdf>. Acesso em: 23 maio. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HAYES, B. E. **Medindo a Satisfação do Cliente.** Rio de Janeiro: Quality mark, 2001.

MARCONE, Maria de Andrade; LACATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

NEVES, José Luís. Pesquisa qualitativa – características usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em Administração.** São Paulo, v. 1, n. 3, 2 sem. 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>>. Acesso em: 23 maio. 2011.

OLIVEIRA, Sueli ferreira Julio. **A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica.** São Paulo: UDESC/SC, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>>. Acesso em: 23 maio. 2011.

SOUZA, Maria Jane Keily; CAVALCANTE, Sheila Cristina; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. **A importância da leitura escolar como crescimento e formação de leitores.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2009, Paraíba, **Anais eletrônicos...** Paraíba: UFPB, 2009. Disponível em: <http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Comunicacao_Oral/TemaLivre/importancia_da_leitura.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2011.

TOMAR, M. S. A Entrevista semi-estruturada. **Mestrado em Supervisão Pedagógica.** (Edição 2007/2009) da Universidade Aberta. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/10409/1/Conceitos-Em-Pesquisa-Cientifica/pagina1.html#ixzz1OsoUIrvo>>. Acesso em: 10 jun. 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.



**Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia,
Documentação, Ciência e Gestão da Informação - EREBD N/NE**

**INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: A IMPORTÂNCIA DA
BIBLIOTECONOMIA NO PROCESSO DE
PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA DOCUMENTAL**

15 a 21 Janeiro 2012

APÊNDICES



APÊNDICE A - Entrevista realizada com a bibliotecária da UFC – Campus Cariri

Perguntas	Respostas
O que você entende por educação de usuário?	É a capacitação ou instrução oferecida através de treinamentos, cursos, orientações, desenvolvendo dessa forma o comportamento do usuário em relação aos serviços e uso dos recursos informacionais da biblioteca.
Qual a importância da educação de usuário em bibliotecas universitárias?	Permitir uma maior autonomia do usuário com os serviços da biblioteca, contribuindo com desenvolvimento da missão da universidade que é dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da instituição, contribuindo para elevar o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral.
Como você vê a educação de usuário da biblioteca da UFC Cariri?	A biblioteca do campus Cariri, ainda não possui uma infra-estrutura adequada, o que torna mais difícil o oferecimento de alguns serviços, no entanto a biblioteca apresenta treinamentos de usuários, principalmente dos calouros, realiza campanha de preservação de acervo, conscientizando os usuários da importância da preservação do conhecimento e do patrimônio público.
Fale sobre as dificuldades e perspectivas da educação de usuário na biblioteca da UFC Cariri.	Muitas vezes, os usuários não querem ter autonomia ao chegar na biblioteca. Eles querem que alguém faça tudo por ele, desde as buscas no catálogo online até a parte de orientação de normalização, ou seja, a biblioteca oferece o serviço de orientação , mas o usuário quer que toda a normalização do trabalho seja efetuada na biblioteca. Em relação à preservação do acervo, muitos estão acostumados com bibliotecas que aceitam livros danificados e a BCC tem uma preocupação em relação a isso, não permitindo que os usuários devolvam livros molhados, riscados com folhas estragadas... Assim, procuramos, de forma gradativa, capacitar nossos usuários para que amadureçam sua conduta em relação aos serviços prestados pela biblioteca e se tornem mais autônomos.



Espaço para comentários e sugestões.	Não utilizado