

## O TREINAMENTO DE USUÁRIOS UNIVERSITÁRIOS COM BASE NA RELAÇÃO BIBLIOTECA/CORPO DOCENTE

**ZITA CATARINA PRATES DE OLIVEIRA**

Centro de Processamento de Dados  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**PATRICIA LESSA FLORES DA CUNHA**

Departamento de Línguas  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**LOURDES MARMET**

Departamento de Línguas  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
90000 Porto Alegre, RS

Apresenta o treinamento de usuários como o primeiro ponto de ligação entre a biblioteca e seus usuários. Propõe o trabalho conjunto de bibliotecários e professores na elaboração do treinamento, como forma de integrar a biblioteca no processo de ensino/aprendizagem e utilizar a motivação do aluno como fator principal na aprendizagem do uso de recursos e serviços bibliotecários. Apresenta a experiência de integração biblioteca/comunidade acadêmica, que vem sendo conseguida no treinamento de usuários na UFRGS.

### 1. INTRODUÇÃO

O treinamento de usuários é a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e vocabulário comumente utilizado.

Na universidade, essa atividade, realizada através do trabalho conjunto de bibliotecários e professores, favorece a integração da biblioteca no processo de ensino/aprendizagem, que se desenvolve em sala de aula; permite a realização de treinamento dentro da realidade vivenciada pelo aluno e amplia os canais de informação entre professores e bibliotecários.

## 2. RELAÇÕES E TREINAMENTO

As instruções de como usar um dado objeto ou de como executar determinada ação são comuns no dia-a-dia. As informações fornecidas pelo fabricante permitem ligar corretamente um ventilador, produzindo vento sem queimar o motor ou causar choques. Numa estação rodoviária, a sinalização e o balcão de informações possibilitam adquirir uma passagem e tomar o ônibus para o destino desejado. Instruções de uso, sinalização, balcão de informações traduzem a forma de organização e o vocabulário de objeto/ambientes desconhecidos, constituindo-se em elos entre eles e seus possíveis usuários.

As bibliotecas universitárias possuem objetivos, funções, organização interna e vocabulário próprios e, como tal, carecem de informações de uso e sinalização que informem corretamente aos usuários como utilizar seu acervo e serviços. Embora a importância da sinalização não seja ainda mencionada na literatura brasileira, as instruções de uso já estão presentes nos programas de treinamento de usuários realizados (5,6). Também a conhecida deficiência brasileira em bibliotecas públicas e escolares salienta a importância desses programas, uma vez que a maioria dos estudantes tem seu primeiro contato com a biblioteca ao ingressar na universidade. São adolescentes e adultos que desconhecem a função e os objetivos da biblioteca na universidade, os materiais disponíveis, o fluxo a ser seguido para localizar informações e os usos que dela poderão fazer em sua vida acadêmica.

Os treinamentos são, em geral, elaborados pelos bibliotecários, com base em supostas necessidades de informações dos leitores. Supostas necessidades, porque os bibliotecários observam o comportamento de seus leitores, as suas solicitações de informação e, a partir desses dados, elaboram o treinamento. Assim, 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 bibliotecário e professor.

O trabalho conjunto de professores e bibliotecários permite, entretanto:

- o treinamento dos leitores, realizado a partir de uma necessidade real, proposta pelo professor em classe, evitando o aspecto de simulação, que sempre acompanha aquele elaborado apenas por bibliotecários;

- utilização no treinamento da motivação dos alunos envolvidos, juntamente com os professores, no processo de ensino/aprendizagem. As informações sobre a biblioteca, oferecidas em visitas orientadas no início do curso universitário, são rapidamente esquecidas, pois os alunos não receberam ainda, por parte dos professores, exigências que os motivem a usar a biblioteca;

- utilização da biblioteca como um método alternativo de ensino;
- maior promoção no uso da biblioteca pelos alunos;
- aproximação entre biblioteca e corpo docente, facilitando o fluxo de informações entre os dois grupos.

A realização do treinamento com integração bibliotecário/professor exige disponibilidade dos professores, adequação da disciplina à proposta do treinamento e disponibilidade constante de monitores treinados na biblioteca. Em contrapartida, será realizado com a participação mais ativa do aluno, pois ele estará motivado a utilizar a biblioteca, para a realização de determinado trabalho acadêmico.

### 3. UMA EXPERIÊNCIA NA UFRGS

Na UFRGS, o trabalho integrado de bibliotecários e professores já começa a ser experimentado.

A Biblioteca Central edita padrões mínimos de desempenho para o sistema de bibliotecas da Universidade, sendo que o padrão relativo ao treinamento de usuários propõe que ele seja feito através de audiovisuais, palestras, visitas orientadas e cursos (6). Com base nessas sugestões, os professores responsáveis pela disciplina Inglês Instrumental e os bibliotecários da Biblioteca Central realizaram trabalho conjunto, visando a treinar os alunos de graduação para o uso dos recursos daquela biblioteca, bem como melhor prepará-los para a vida acadêmica. Como desdobramento desse trabalho, os professores procuraram uma maneira de enfatizar a necessidade de os alunos frequentarem a biblioteca. Concluíram que, talvez, a melhor forma de atingir esse objetivo seria levar o aluno a conhecer mais detalhadamente a biblioteca setorial de sua unidade (3).

Na mesma ocasião, a Biblioteca do Centro de Processamento de Dados/Pós-graduação em Ciência da Computação – CPD/PGCC, que já realizava treinamento para alunos de pós-graduação, buscava, por vários motivos, formas alternativas de treinamento. Entre esses motivos estavam:

- a vontade de experimentar novas técnicas, uma vez que aquelas propostas pelos padrões da Biblioteca Central estavam se tornando repetitivas para os instrutores;
- a constatação de que os exercícios práticos despertavam maior interesse dos alunos do que a parte de palestras e visitas orientadas;
- a necessidade de elaborar treinamento para grande grupo, uma vez que passaria a ser oferecido treinamento para alunos de graduação;
- a maior divulgação, entre os professores, dos recursos de informação disponíveis na biblioteca (além dos tradicionais livros-texto);
- ampliação dos canais de comunicação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica.

Os objetivos dos professores de Inglês Instrumental, ao levarem o aluno a conhecer com maiores detalhes a biblioteca setorial, foi de encontro à ação a que se propunha a Biblioteca do CPD/PGCC. O passo seguinte foi a reunião de professores e bibliotecários para a definição dos itens de pesquisa relevantes para os alunos. Os professores constataram todos os tipos de materiais que o aluno poderia consultar, numa tentativa de modificar seu hábito de consultar basicamente ma-

nuais de equipamentos, editados pelos fabricantes dos computadores.

Pela grande variedade de fontes de informação disponíveis, também os professores sentiram o impacto que pretendiam provocar nos alunos. Em suas palavras, "o contato com um mundo desconhecido de conhecimento e informação foi além das expectativas modestas dos próprios professores" (3).

A partir dos dados colhidos na biblioteca, os professores elaboraram uma série de exercícios (Anexo 1) a serem realizados pelos alunos, com a monitoria dos bibliotecários.

Para os professores, o exercício teve os seguintes objetivos:

- demonstrar aos estudantes a variedade de fontes de leitura existentes na biblioteca setorial;
- fazer os alunos lerem, em inglês, as fontes mais significativas em ciência da computação, leitura esta em busca de informações específicas, idéias gerais e opiniões críticas;
- reforçar a necessidade de usar a biblioteca setorial como forma de atingir um conhecimento maior sobre determinado assunto, o que não seria possível somente através do professor.

Já a biblioteca teve como objetivos:

- aproximar os alunos da instituição biblioteca;
- demonstrar aos estudantes a variedade de fontes de informação disponíveis e qual delas utilizar em determinada situação;
- treinar os alunos no uso dessas fontes.

O exercício foi aplicado a uma turma de segundo semestre do Curso de Bacharelado em Ciências de Computação, num total de 32 alunos.

A monitoria foi feita por três bibliotecários, em seus períodos de plantão no setor de referência (manhã, tarde e noite). Para a biblioteca, a atividade se revelou mais trabalhosa do que uma visita orientada ou um curso, pois a monitoria foi feita para alunos, individualmente, ou para pequenos grupos. O interesse demonstrado pelos alunos, durante a realização da atividade e através de suas respostas ao questionário de avaliação (Anexo 2), demonstrou a validade do trabalho. Oitenta e sete por cento dos alunos consideraram a atividade boa, tendo 75% adquirido novas informações. A orientação recebida na biblioteca foi considerada boa (56%) e excelente (34%), e as questões elaboradas pelos professores majoritariamente boas (84%). Como 84% dos alunos responderam que o trabalho auxiliaria a usar a biblioteca de forma mais eficiente, espera-se que passem a utilizá-la com maior frequência, pois apenas 3 leitores (9%) usavam a biblioteca freqüentemente, enquanto 25 deles (78%) a usavam algumas vezes, e 4 (12%) raramente.

Observações posteriores do comportamento dos alunos no uso da biblioteca demonstraram a necessidade de inclusão, nos exercícios, de uma parte inicial sobre o uso dos diversos catálogos, bem como informações gerais sobre a biblioteca e seus serviços. Essa parte já havia sido dada no primeiro semestre do curso, em uma

visita orientada, mas as informações não foram suficientemente fixadas pelos alunos, ainda em início de curso e sem maiores exigências de uso da biblioteca para complementação de seus trabalhos acadêmicos.

#### 4. CONCLUSÃO

A biblioteca universitária tem por obrigação habilitar cada leitor para o uso efetivo de seus recursos de informação. A interação bibliotecário/professor se constitui numa alternativa prática de treinamento de usuários, a qual, sem maior sofisticação ou custo financeiro, conduz a essa habilitação no uso da informação.

*Comunicação recebida em 15.12.84*

#### **Abstract:**

**Training of university users on the base of the relationship between library and teaching staff**

This paper presents the user's training as the first engagement point between the library and its users. The paper proposes a workgroup of librarians and teachers in order to work out a training programme as a way of integrating the library in the education/learning process and making use of the student's motivation as a main factor in the learning of how to use the resources and library services. It also presents the experiment: library/academic-community integration which is being followed by the Federal University of Rio Grande do Sul – UFRGS.

#### **REFERÊNCIAS**

1. ELTON, L. R. B. **The organization of learning resources in higher education.** London, British Council, 1982. (palestra)
2. FJALLBRANT, N. Teaching methods for the education of the library user. *Libri*, 26 (4): 252-67, 1976.
3. FLORES DA CUNHA, P. L. Motivating the student to use the specialized library: report of a learner-oriented activity. In: SEMINÁRIO REGIONAL SUL DE INGLÊS INSTRUMENTAL, 4, Santa Maria, RS, agosto 1983. (comunicação).
4. MARMET, L. The undergraduate ESP student and the university library: report of an experience. In: SEMINÁRIO REGIONAL SUL DE INGLÊS INSTRUMENTAL, 4, Santa Maria, RS, agosto 1983. (comunicação)
5. NOCETTI, M. A. & SCHLEYER, J. Pesquisa sobre treinamento de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2, Brasília, 1981. Anais. Brasília, CAPES/MEC, 1981.
6. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Biblioteca Central. **Programa de treinamento de usuários.** Porto Alegre, 1982. (Padrões para os Serviços Bibliotecários na UFRGS, 5).

**ANEXO 1**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
 ESP – ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES  
 READING COMPREHENSION IN ENGLISH FOR ACADEMIC PURPOSES**

NAME:

DATE:

COURSE:

TEACHER:

**DISCOVERING YOUR SPECIALIZED LIBRARY**

These exercises are intended to be a continuation of the information you acquired from the 1st semester visit to the UFRGS Reference Library.

This time, however, you are asked to get in touch with new sources of knowledge you will most certainly find in your Course Library. As it was assigned for the first task, you should answer the questions in Portuguese.

1. List the different kinds of bibliographical material your specialized library may offer (encyclopaedias, books, manuals, etc.).

Complete the following three-column table.

In the first one, specify all the materials you have found. In the second, sort out their purpose of use, taking account of the several ways of reading.

Example:

<b>MATERIAL</b>	<b>INTENDED AUDIENCE</b>	<b>PURPOSE</b>
Manual	Aluno de graduação	Familiarização com máquinas e tipos de linguagem de computação.

2. In many specialized periodicals of a department library it is very common the use of abstracts. An abstract is a kind of summary of the ideas exposed in a following article or paper.

As a computer science student, you may find some samples of this academic procedure, for instance, in magazin's such as BIT, Communications of the ACM, and in publications of the Department of Computer Science of Carnegie-Mellon University.

Examine the abstracts of these bibliographical sources and verify the differences and similarities among them. Tell which one gives you more indications about the matter, the kind of language which is used, the peculiarities of each of them. See if these elements may be related to the kind of publication and its intended reader.

Report all your observations and conclusions.

Afterwards, choose one of the abstracts and translate it. Justify your choice.

3. In your specialized library you will find books that deal with the complex relationship between man and the computerized world.

Three of them are:

GEORGE, Frank. **Machine take over**. Oxford, Pergamon Press, 1977.

MARTINS, James & NORMAN, Adrian R. D. **The computerized society**. Middlesex, Penguin, 1970.

MUMFORD, E. & SACKMAN, H. **Human choice and computers**. Amsterdam, North-Holland, 1975.

Probably you will find out many other similar works.

Have a look at these books and choose a topic in each of them (an entire chapter, a specific title or even some passages concerning a determined subject).

Read it carefully and then summarize its content in one page. Try to state the main ideas, relating them, if possible, to other parts of the book.

4. What kinds of manuals does your specialized library receive?

Are you required to use computer manuals in the course?

Do you have any trouble in reading computer manuals? If so, what kind of trouble?

After answering the questions above, examine a manual from Burroughs and check with an X which parts it consist of:

Table of contents	( )	List of Illustrations	( )
Introduction	( )	Appendices	( )
Preface	( )	Abstracts	( )
Glossary	( )	List of table	( )
Index	( )	Summary	( )
Author's index	( )		

5. Look for the advertisement of a particular product in a specialized magazine or periodical. Examine the language used in the ad (figurative use of words, kinds of verbs, words which try to persuade the prospective buyer, etc.) as well as the different typographical clues (different kinds of letters, illustrations, etc.) and then do what follows:

1. Make a xerox copy of the ad you have chosen.
2. Indicate the complete source where it was taken from.
3. Characterize the language used (words to persuade the reader, etc.).
4. List the different typographical clues.
5. Comment on the effectiveness of the ad.
6. Tell what kind of reader it is addressed to.

## ANEXO 2

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESP – ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES  
READING COMPREHENSION IN ENGLISH FOR ACADEMIC PURPOSES

Discovering you Specialized Library – Evaluation

**Give your opinion:**

- 1 – According to the aims of Inglês Instrumental – LET721, the visit to the Specialized Library was:  
a) Excellent b) Good c) Mediocre d) Poor
- 2 – Has the visit to the Specialized Library provided you with new information?  
Yes  No
- 3 – Evaluate each part of the visit:  
A) the orientation received at the library was:  
a) Excellent b) Good c) Mediocre d) Poor  
B) the tasks asked by the teacher were:  
a) Excellent b) Good c) Mediocre d) Poor
- 4 – Had you used the Specialized Library before?  
a) Very often b) Sometimes c) Seldom d) Never
- 5 – Do you think this visit will help you use your Course Library more efficiently?
- 6 – Give suggestions in order to improve this activity.