

## BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

**Murilo Bastos da Cunha**

Departamento de Biblioteconomia

Universidade de Brasília

70910 Brasília, DF

Analisa a necessidade de educação do usuário no ambiente da biblioteca universitária, bem como apresenta os principais problemas relacionados com o assunto. Inclui também levantamento das atividades exercidas por diversas associações de bibliotecários, o crescimento da literatura e as reuniões técnicas relativas à educação de usuário e as dificuldades de implementação de programas de educação de usuários junto a estudantes de graduação, de pós-graduação e professores.

### 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é analisar a necessidade de educação do usuário no ambiente da biblioteca universitária, bem como apresentar os principais problemas relacionados ao assunto e as experiências realizadas, notadamente em países industrializados.

Em 1967 um levantamento feito em diversas bibliotecas universitárias pela British University Grant Committee (conhecido mais tarde como Relatório Parry) concluiu que a proporção de estudantes de graduação que alegavam saber da existência de ferramentas bibliográficas em suas bibliotecas foi a seguinte: resumos, 37%; índices, 33%; outros, 22%; e que 28% e 22%, respectivamente, dos estudantes entrevistados não sabiam se suas principais bibliotecas universitárias possuíam catálogos de assunto e autor (1).

Anos depois o ambiente da biblioteca universitária foi novamente tomado de surpresa com os resultados de outro estudo, o chamado **estudo de Pittsburgh**. Nesse estudo Galvin e Kent analisavam os registros estatísticos dos materiais bibliográficos que haviam circulado nas bibliotecas da Universidade de Pittsburgh de outubro de 1968 a dezembro de 1975. A principal conclusão do estudo foi de que "um surpreendente percentual de 40%, ou 14.697 dos 36.869 livros e monografias originalmente acrescentados à coleção Hillman em 1969 **nunca haviam circulado** externamente durante os primeiros sete anos em que fora posto nas estantes daquela biblioteca" (2, não grifado no original).

Pode-se argumentar contra ambos os estudos. Primeiramente, em relação ao Relatório Parry, poder-se-ia dizer que os principais materiais de biblioteca usados pelos estudantes de graduação consistem em livros-texto ou outros documentos sugeridos de forma explícita por seus instrutores. Em segundo lugar, analisando o estudo Pittsburgh pode-se refutar que o uso da estatística de circulação não constitui medida verdadeira do sucesso da biblioteca, e que somente com a inclusão da utilização interna pode ser feita uma avaliação real do desempenho da biblioteca. A partir desses exemplos é possível admitir que aqueles estudos dariam origem a um grande número de discussões, tanto sob o ponto de vista positivo como negativo. Porém, o principal tópico que deles pode ser inferido é que somente uma parcela relativamente pequena de professores e estudantes realmente usa e tira proveito do potencial de informação existente em uma biblioteca universitária.

Existem várias causas que provocam uma baixa utilização das coleções e recursos da biblioteca. Algumas se relacionam ao importante papel exercido pelos canais informais de informação. É importante mencionar aqui um dos estudos realizados por Allen (3), mostrando que a informação não alcança o usuário através de uma rota direta, tal como é costumeiramente ilustrado em diagramas de fluxos de informação. Allen salientou que em todos os grupos científicos e técnicos existem *gatekeepers*, i.e., aqueles que são os mais freqüentemente consultados por outros membros de seu grupo e são os mais ativos em vários contatos e discussões com membros de outros grupos. Assim sendo, o *gatekeeper* transmite, de maneira informal, a informação a partir do sistema formal (bibliotecas, centros de informação, etc.) ao usuário que usa pouco e/ou ao usuário potencial desse sistema. Entretanto, em que pese a grande importância dos *gatekeepers* e dos canais informais de comunicação, eles não são oniscientes e não atendem a todos os tipos de necessidades de informação. Assim, a existência de uma unidade de informação formal e organizada (por exemplo, bibliotecas) é sempre importante, sendo que as comunicações formal e informal não constituem sistemas competitivos entre si, porém complementares.

Outra razão para a baixa utilização da biblioteca pode estar relacionada à chamada **explosão da informação**. É bem sabido que, atualmente, a quantidade de novos livros, títulos de periódicos e outros tipos de documentos aumenta com muita rapidez. Paradoxalmente, apesar do fato de que agora o usuário de biblioteca tem oportunidade de consultar enormes quantidades de fontes que não lhe estavam disponíveis no passado, isso pode inibi-lo. O usuário sente-se perdido nessa **enchente de documentos**, e somente olha ou folheia a documentação com a qual tem familiaridade ou que está mais acessível em dado momento. Rosenberg (4), em 1967, constatou que a comodidade do uso é o principal fator que estimula o usuário a utilizar uma certa fonte de informação, sendo esse fator mais importante que a quantidade ou qualidade da informação. Resultado semelhante foi encontrado posteriormente por Allen e Gerstberger. Eles também salientaram que "aperfeiçoar a qualidade ou desempenho de um serviço de informação específico

não levará por si só ao aumento no uso do serviço. Um maior investimento nos acervos de biblioteca, por exemplo, será perdido, a menos que simultaneamente tornemos esse material mais acessível ao usuário. **A biblioteca deve, em um certo sentido, vir a eles**" (5) (o grifo é nosso).

Essa noção de **vir a eles** implica em uma série de ações. A biblioteca deve não somente facilitar o acesso a seus recursos, como também informar a seus usuários sobre a nova documentação recebida e treiná-los ou educá-los nas técnicas para uma eficiente utilização dos recursos. Essa mudança de um papel passivo para um papel mais dinâmico foi também mencionada por Ranganathan, ao enunciar, em duas das suas clássicas **Cinco Leis de Biblioteconomia**, que "para cada leitor o seu livro", e para "cada livro o seu leitor" (6).

## 2. O SURGIMENTO DA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

Conforme podemos inferir a partir do item anterior, a educação do usuário tem um importante papel a exercer no ambiente da biblioteca universitária. O tema **educação do usuário** é também encontrado na literatura biblioteconômica sob expressões tais como **orientação bibliográfica**, **pesquisa bibliográfica** e **instrução sobre o uso da biblioteca**. Essas expressões são usadas indiscriminadamente, o que é compreensível, porque este tema está ainda em fase inicial de estudo.

Vamos tentar ver os significados e diferenças existentes entre essas expressões. Essas expressões são bem definidas por Fjallbrant:

**Orientação bibliográfica** — "preocupa-se com a capacitação do estudante para estar cômico da existência da biblioteca universitária e dos serviços nela disponíveis (o que está disponível) e aprender sobre o uso geral da biblioteca: a) quando a biblioteca está aberta; aonde encontrar itens específicos; onde efetivamente obter/tomar emprestado o material requerido".

**Pesquisa bibliográfica** — "preocupa-se em capacitar o estudante a obter a informação, necessária para uma finalidade específica, através do amplo uso dos recursos e materiais disponíveis na biblioteca. Preocupa-se com **problemas da recuperação da informação**" (7) (O grifo é nosso).

Como podemos ver, a **orientação bibliográfica** relaciona-se ao conhecimento mínimo necessário ao cliente **para o uso de uma biblioteca específica**. E, por outro lado, a **pesquisa bibliográfica** relaciona-se ao conhecimento específico sobre fontes e recuperação de informação, i.e., os meios necessários para fazer "uma eficiente seleção de itens do conhecimento e informação existentes, particularmente aquilo que está armazenado em forma gravada" (8).

O conceito de educação do usuário visualizado por nós vai além dos significados da orientação e pesquisa bibliográfica. Para nós, a educação do usuário engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades, a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação (aqui entendido como biblioteca, centro

de documentação, etc.), e, finalmente, as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico (ex: um trabalho, um relatório, uma dissertação, um artigo de periódico, etc.). Desta forma, pode-se ver que a educação do usuário, em nosso entender, significa não somente acessar a informação, mas também comunicar e gerar nova informação.

Daqui por diante a expressão educação do usuário será usada, em todo este trabalho, englobando os termos orientação bibliográfica e pesquisa bibliográfica.

A importância da educação do usuário no ambiente de biblioteca pode ser ilustrada pelo número de organizações, em diversos países, envolvidas com esse tópico, pelo número de novas publicações e de conferências e reuniões profissionais relacionadas à questão.

## 2.1 – Organizações

### 2.1.1 – Association of College and Research Libraries (ACRL)

A ACRL possui uma Seção de Instrução Bibliográfica (BIB), com a responsabilidade de promover atividades de educação do usuário entre as bibliotecas acadêmicas nos Estados Unidos.

### 2.1.2 – Council on Library Resources (CLR)

O CLR tem prestado apoio financeiro às bibliotecas acadêmicas americanas, no sentido de promover programas relacionados à educação do usuário, sendo dada maior ênfase aos estudantes de graduação.

### 2.1.3 – Association of Research Libraries (ARL)

A ARL preparou, em 1975, um *kit* contendo documentação e dados sobre 64 bibliotecas acadêmicas. Esse documento revelou que as bibliotecas observadas "caem em duas amplas categorias – aquelas que mantêm um modelo administrativo formalizado e centralizado para instrução bibliográfica, denotado pela alocação de responsabilidade a uma pessoa ou comissão específica (64% das bibliotecas consultadas) e aquelas bibliotecas onde as atividades são centralizadas e assumidas pela equipe em um esquema mais de acordo com as necessidades (36% das bibliotecas consultadas)" (9).

### 2.1.4 – American Library Association (ALA)

A ALA possui uma mesa-redonda sobre instrução bibliográfica, com a finalidade de "prover um *forum* para discussão de atividades, programas e problemas de instrução no uso de bibliotecas; contribuir para a educação e treinamento de bibliotecários para instrução bibliográfica" (10).

### 2.1.5 – Projeto LOEX (Library, Orientation-Instruction Exchange)

O Projeto LOEX, implantado em 1972 na Eastern Michigan University Library, tem funcionado como *clearinghouse* para materiais de instrução bibliográ-

fica e informação sobre os programas desenvolvidos por bibliotecas universitárias americanas. O Projeto publica o *LOEX News* e possui mais de 300 bibliotecas cooperantes.

### 2.1.6 – Organizações Canadenses

No Canadá, 16 *campi* nas províncias de Ontário e Quebec operam uma *clearinghouse* com sede na Mills Memorial Library, McMaster University (11). Essa biblioteca exerce atividades semelhantes àquelas realizadas pelo Projeto LOEX.

### 2.1.7 – British Library

Desde 1977 a British Library “está financiando a função de Encarregado de Informação para Educação do Usuário, situada na Loughborough University (. . .) Esse encarregado fornece informação e assistência relacionada a todos os aspectos da educação do usuário e coleta materiais de instrução impressos pelas bibliotecas britânicas; essa coleção é indexada por computador, de modo a permitir que as perguntas possam ser rapidamente respondidas (. . .) Ele também tem atuado como centro referencial para perguntas sobre materiais”. (12)

### 2.1.8 – UNESCO

Desde o estabelecimento do programa UNISIST, em 1972, e recentemente com o Programa Geral de Informação (PGI), a UNESCO tem estado muito ativa e promovido diversas atividades relacionadas à educação dos usuários da informação científica e tecnológica.

### 2.1.9 – International Association of Technological University Libraries (IATUL)

A IATUL, uma associação localizada na Europa, está promovendo diversos eventos relacionados à educação do usuário (ver item 2.3.1).

## 2.2 – Novas Publicações

O número de publicações versando sobre educação do usuário cresce a cada ano. Em 1974 Alban Daumas publicou uma revisão da literatura (*Comment préparer les lectures à miex utiliser les bibliothèques; la formation des utilisateurs. Bulletin des Bibliothèques de France* 19 (1974: 215-228) e fez comentários quanto à situação da educação do usuário em diversos países. Essa revisão foi atualizada por A. Ah-ton e D.H. Valerio (“A formação do usuários no meio universitário: uma revisão bibliográfica 1974-1978”. In: 10º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 1979. *Anais*, Curitiba, Brasil, Associação Bibliotecária do Paraná, 1979, v.1, p. 177-198).

Uma bibliografia compilada por C.G.S. Harris e J.P. Taylor, *Educating Users of Library and Information Services, 1926-1976; an International Bibliography* (London, ASLIB, 1978), incluiu 1.800 itens. Outras compilações bibliográficas

foram feitas por Hannelore B. Rade desde 1975, em diversos números de *reference Services Review* – 3 : 75-81, Jan/Mar. 1975; 4 : 91-93, Out/Dez. 1976; 6 : 45-51, Jan/Mar. 1978; 7 : 45-56, Jan/Mar. 1979; 8, 31-45, Jan/Mar. 1980; 11 : 57-65, Summer 1983.

Outra bibliografia incluindo somente documentos escritos em inglês e publicada após 1970 foi compilada em 1979 por Deborah L. Lockwood (*Library Instructions: a Bibliography*. Westport, CT, Greenwood Press, 1979, 166p.).

Uma boa revisão sobre o assunto foi editada por Lubans (*Educating the Library User*. New York, Bowker, 1974, 435p.), contendo 39 artigos escritos por especialistas. Esse trabalho foi atualizado em 1978 (*Progress in Educating the Library User*. New York, Bowker, 1978. 230p.).

Em 1977 a UNESCO promoveu a publicação de um guia escrito por A. J. Evans, R. G. Rhodes e S. Keenan (*Education and Training of Users of Scientific and Technical Information*. Paris, UNESCO, 1977. 143p.). Essa obra é útil aos bibliotecários responsáveis pela preparação de programas de educação de usuários, especialmente aqueles relativos a usuários de bibliotecas universitárias.

### **2.3 – Conferências**

Conforme foi mencionado anteriormente, a educação de usuários foi discutida por muito tempo no meio bibliotecário, especialmente em reuniões profissionais. Diversas reuniões especificamente destinadas à discussão da educação do usuário têm sido realizadas nos últimos anos.

#### **2.3.1 – Em 1970**

A International Association of Technological University Libraries (IATUL) promoveu um encontro realizado na University of Loughborough em 1970 (ver: C.M. Lincoln, ed. *Educating the Library User: Proceedings of the Fourth Triennial Meeting of IATUL, Loughborough, April 1st-3rd, 1970*. Loughborough, IATUL, 1970).

#### **2.3.2 – Em 1973**

Em 1973 a British Library promoveu um encontro sobre educação do usuário, realizado na University of Bath (ver: the Education of Users of Scientific and Technical Information: Report from a Workshop Held at the University of Bath, Sept 14-16, 1973. Bath, Bath University Library, 1973).

No mesmo ano bibliotecários americanos promoveram em Denver um encontro para tratar especificamente da avaliação da instrução bibliotecária (ver: R.J. Beeler, ed. *Evaluating Library Instruction: Papers Presented at the University of Denver Conference on the Evaluation of Library Instruction, Dec. 1973*. Ann Arbor, Mich., Pieram Press, 1975).

#### **2.3.3 – Em 1976**

Em 1976 a UNESCO organizou dois seminários do UNISIST, um em Roma (Itália) e outro em Bangkok (Tailândia). Esses seminários foram planejados prin-

principalmente para o treinamento de usuários da informação científica e tecnológica, sendo úteis também para problemas relacionados à biblioteca universitária (ver: UNESCO. *UNISIST Seminar on the Training of Users of Scientific and Technical Information: Analysis and Evaluation of UNISIT Guidelines, Bangkok, Thailand, 14-15 October 1976*. Paris, UNESCO, 1977. 74p.; e UNESCO. *UNISIST Seminar on the Education and Training of Users of Scientific and Technological Information, Rome, Italy, 18-21 October 1976*. Paris, UNESCO, 1977. 106p.).

Em 1976 a European Association of Information Services (EUSIDIC) promoveu em Graz (Áustria) um encontro especificamente destinado ao treinamento do usuário de bases de dados em linha (ver: EUSIDIC/ASLIB. *User Education*. London, ASLIB, 1977).

Em novembro do mesmo ano o Australian Caulfield Institute of Technology promoveu um Seminário sobre Educação Informal do Leitor em Bibliotecas Universitárias. Em 1978 a mesma instituição promoveu outro seminário, desta vez tratando da educação formal (ver: Caulfield Institute of Technology. *Formal Reader Education Programmes in Post-Secondary Libraries; Papers Presented at a Seminar Held at the Caulfield Institute of Technology, 25-27 January 1978*. Caulfield, Caulfield Institute of Technology, 1978).

### 2.3.4 – Em 1980

Nesse ano diversas reuniões profissionais relacionadas à educação do usuário foram realizadas. Dentre elas é interessante mencionar o Grupo de Trabalho em Instrução Bibliográfica promovido pelo Bibliographic Instruction Committee of the New England ACRL Chapter, realizado na Rhode Island University (25 de outubro). Outra reunião foi realizada em 28 de dezembro, em Houston, cobrindo os tópicos de *Ensino de Métodos de Pesquisa e Trabalhos de Pesquisa* (13).

### 2.3.5 – Em 1982

Em 1982 foi realizada a 2ª Conferência Internacional de Educação do Usuário (ver: International Conference on Library User Education, 2, 1981, Loughborough. *Proceedings*. Loughborough, Loughborough University of Technology, 1982. 148p.). Nessa conferência foram apresentados 19 trabalhos, inclusive um sobre educação de usuários em países em desenvolvimento.

## 3. MÉTODOS DE ENSINO NA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

A literatura sobre educação de usuários possui centenas de artigos explicando como um método específico de ensino foi usado num determinado programa educacional. Todo método de ensino tem seus pontos fortes e fracos. Estudam a criação de novas ferramentas, formas e métodos de transmitir e aumentar a velocidade e eficácia do ensino, os educadores, os psicólogos, os comunicadores e outros especialistas em diversas áreas. Por essa razão, os bibliotecários que estão

lidando com educação do usuário necessitam absorver e familiarizar-se com as técnicas de ensino e saber usar com eficiência os mídia educacionais. A expressão *mídia educacionais* inclui formas de comunicação impressa e audiovisuais, tais como livros, periódicos, televisão, som *video-tapes*, computadores, etc.

Na Tabela 1 incluem-se diversos métodos de ensino e os mídia educacionais mais adequados à dimensão específica da instrução (de grupo, grupo e/ou individual, e individual).

**Tabela 1 – Métodos de Ensino e os mídia educacionais mais úteis de acordo com o tamanho do grupo (Adaptado a partir de Fjallbrant & Stevenson (16)).**

Métodos de Ensino/Mídia educacionais	Tamanho do Grupo
<ul style="list-style-type: none"> <li>. palestra</li> <li>. seminário, demonstração</li> <li>. excursão orientada</li> </ul>	instrução em grupo
<ul style="list-style-type: none"> <li>. filme</li> <li>. <i>video-tape/tape-slide</i></li> <li>. <i>audio tape</i></li> </ul>	instrução em grupo e individual
<ul style="list-style-type: none"> <li>. livro, guias, impressos, etc.</li> <li>. exercício prático</li> <li>. instrução programada</li> <li>. assistência instrucional de computador (CAI)</li> <li>. apoio individual</li> </ul>	instrução individual

A principal meta de todo programa de educação do usuário é mudar a atitude do usuário em relação aos serviços de biblioteca e suas fontes de informação. Assim, para estimular essas mudanças, o bibliotecário necessita selecionar o método de ensino e o meio de comunicação educacional e usá-los na forma correta e no tempo certo.

Para ser um bom professor em um programa de educação do usuário, o bibliotecário tem que ter, no mínimo, duas qualidades básicas:

- 1 – o conhecimento e experiência com os diversos serviços de biblioteca e fontes de informação;
- 2 – a habilidade de comunicar.

Outros fatores que podem afetar um programa de educação do usuário são o custo e o tempo. O custo de uma atividade de instrução varia de menos dispendioso (caso seja usado um meio de comunicação educacional desenvolvido por

outra biblioteca) a mais dispendioso (caso seja necessário desenvolver um meio próprio para uma necessidade muito específica de um grupo de usuários). O bibliotecário também dispenderá tempo na seleção de exemplos, no estudo das características das fontes de informação e na preparação de atividades de sala de aula, etc.

A Tabela 2 mostra, de forma prática, os tipos de assistência disponíveis aos bibliotecários responsáveis por programas de educação do usuário.

Tabela 2 — Auxílios à preparação de programas de educação do usuário (a partir de Clark, ref. nº 12).

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>. Problemas colocados</li> <li>. Soluções sugeridas</li> <li>. Assistência geral</li> <li>. Trabalho posterior necessário</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Literatura de educação do usuário</li> <li>2 - Trabalho de associações profissionais, órgãos nacionais e internacionais</li> <li>3 - Conferências sobre educação do usuário</li> <li>4 - Projetos de demonstração em instituições individuais</li> <li>5 - Cursos sobre métodos de educação do usuário</li> <li>6 - Manuais de métodos de educação do usuário</li> <li>7 - Disponibilidade de materiais de ensino preparados por outras instituições, para seu próprio uso</li> <li>8 - Produção e distribuição cooperativa de materiais de ensino</li> <li>9 - Produção e distribuição centralizada de materiais de ensino</li> <li>10 - Programas completos projetados e conduzidos por unidades especiais</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Já disponível</li> <li>. Não dispendioso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Problemas assumidos</li> <li>. Solução providenciada</li> <li>. Assistência específica</li> <li>. Pouco trabalho necessário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Organização necessária</li> <li>. Dispendioso</li> </ul>	

---

Pode-se inferir, a partir da Tabela 2, que o uso de um esforço cooperativo como o Projeto LOEX e a utilização de um conjunto de pacotes educacionais como aqueles preparados pela American Chemical Society (relativos ao *Chemical Abstracts*) ou pelo Institute of Scientific Information (uso do *Science Citation Index*) podem reduzir o custo e o tempo necessário para um programa de treinamento.

#### 4. CLIENTELA

Foram mencionados nos itens acima a importância e o papel desempenhado pela educação de usuários de bibliotecas universitárias. Porém, apesar do crescente volume de literatura, o assunto está ainda na sua infância. Isso pode ser visto através das diversas percepções dos usuários em um estudo realizado na Chalmers University Technology Library (Suécia), por Fjallbrant e Stevenson (15).

Tabela 3 — Necessidades de usuários de biblioteca conforme percebidas por diferentes grupos (a partir de Fjallbrant e Stevenson).

Grupo	Teoria	Prática
Estudantes de graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pouca razão para usar biblioteca nos primeiros dois anos</li> <li>. Biblioteca — útil como fonte de materiais para projetos de estudo: seminários e projetos de graduação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pouco uso de biblioteca para estudos opcionais ou empréstimos.</li> <li>. Não cômicos das ferramentas para recuperação da informação.</li> <li>. Biblioteca usada em conexão com projetos de estudo.</li> </ul>
Pós-graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Experimentaram problemas de recuperação da informação</li> <li>. Interessados em aprender como realizar buscas bibliográficas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Fazem maior uso da biblioteca do que os estudantes de graduação.</li> <li>. Mais cômicos das ferramentas para recuperação da informação.</li> </ul>
Corpo docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Uso de biblioteca pelo estudante <b>desejável</b> como fonte de informação.</li> <li>. Preparado para estimular o uso de biblioteca (porém não às expensas dos próprios cursos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Poucos professores promovem ativamente o uso da biblioteca em conexão com os estudos.</li> <li>. Falta de tempo para material adicional.</li> </ul>

Grupo	Teoria	Prática
Pessoal da biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Recursos de informação bibliotecária devem ser de grande valor para os estudantes.</li> <li>. Os estudantes <i>devem</i> aprender a usar os instrumentos da biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de contato com o corpo docente.</li> <li>. Dificuldades em conhecer quais cursos são planejados e, portanto, que informação será exigida dos estudantes.</li> </ul>
Pessoal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Os recursos de biblioteca devem ter máxima utilização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nenhuma verba para instrução de uso da biblioteca.</li> </ul>

A partir da Tabela 3 podemos deduzir que a educação de usuários não é tarefa fácil. Demanda também tempo para convencer e estimular a clientela da biblioteca a participar de tal processo de aprendizagem. Outro ponto importante a ser lembrado aqui é que os usuários de biblioteca universitária não devem ser considerados como um grupo homogêneo e semelhante em todos os *campi*. Em cada ambiente acadêmico existem diversas características intrínsecas, que são únicas para seus membros, devendo, portanto, essas características serem observadas pelo bibliotecário responsável pelos programas de educação de usuários. Assim, em que pese a possibilidade de usar algumas técnicas aplicadas em outros locais, o *modus operandi* deve ser adaptado às características e necessidades da clientela da biblioteca a ser educada.

A clientela a ser educada em uma universidade é composta de estudantes de graduação, estudantes de pós-graduação (níveis de mestrado e doutorado), pesquisadores e professores. Basicamente, cada grupo possui diferentes necessidades de informação, devido ao grau de formação profissional.

#### 4.1 – Estudantes de Graduação

A necessidade dos estudantes de graduação relaciona-se principalmente à orientação sobre o uso da biblioteca. O tempo exato para treinar os estudantes de graduação deve ser cuidadosamente planejado. Normalmente, no início do período letivo, eles recebem uma pesada carga de informação e podem ficar confusos ou não entender a importância da biblioteca. A visita orientada é a técnica mais comum aplicada aos estudantes calouros. Esse método tem sido muito criticado, e “frequentemente os estudantes terminavam a visita estando mais familiarizados com os corredores do que com o catálogo de fichas” (16). Por essa razão parece que o melhor tempo para apresentar a biblioteca ao calouro é quando eles têm um verdadeiro problema de informação (um trabalho final, por exemplo),

quando têm um problema a resolver, estando, portanto, motivados a aprender a usar efetivamente uma biblioteca. É também importante receber alguma colaboração dos docentes, de modo a se poder planejar o fluxo e a duração do programa. Esse esforço cooperativo é vital especialmente porque o bibliotecário necessita de tempo para preparar a apresentação, de modo a aumentar a qualidade do processo de aprendizagem.

Os estudantes de segundo ano e os dos últimos anos podem ser alcançados com programas de orientação bibliográfica. Esses programas devem cobrir assuntos mais especializados do que aqueles preparados para os calouros; podem também incluir instruções para preparar os estudantes para usarem os canais de informação formais e informais quando se tornarem profissionais.

#### 4.2 – Estudantes de pós-graduação

Esse tipo de estudante geralmente tem maior conhecimento quanto ao uso de uma biblioteca universitária do que os estudantes de graduação. Porém, é ainda comum encontrar estudantes de pós-graduação que possuem uma precária experiência de biblioteca.

Os estudantes de pós-graduação, por causa da natureza de seus trabalhos (muito específicos) e a necessidade de escrever uma dissertação, tendem a ser altamente motivados em relação aos programas de educação de usuários. O melhor tempo para treiná-los parece ser o primeiro semestre. Novamente é importante mencionar ao bibliotecário a necessidade de receber algum tipo de cooperação por parte dos membros da faculdade, de modo a planejar as medidas necessárias aos programas de educação de usuários.

#### 4.3 – Pesquisadores e Professores

Com a chamada **explosão da informação** torna-se muito difícil para os pesquisadores e/ou membros de uma instituição de ensino superior manterem-se atualizados com o crescente número de novos livros, artigos, relatórios, etc. Da mesma forma, conforme menciona Wood, "eles relutam em concordar que seus problemas de informação podiam ser reduzidos com instruções formais sobre como fazer uso mais eficiente da literatura" (17). Assim, para prevenir qualquer reação negativa por parte dos docentes, o bibliotecário precisa ser muito cuidadoso ao lidar com o treinamento desse tipo de usuário.

A melhor abordagem parece ser, primeiramente, a motivação dos professores em seus diferentes níveis. Aqueles que ocupam posições mais altas nos níveis docentes serão mais dificilmente atraídos para os programas de educação de usuários, e provavelmente alguns não os considerarão importantes.

### 5. CONCLUSÃO

Apesar da carência de recursos financeiros, em algumas bibliotecas universitárias, a serem investidos na preparação de orientação e/ou pesquisa bibliográfica,

a falta de tempo do bibliotecário para ensinar como utilizar eficazmente os recursos da biblioteca e o pequeno número de bibliotecários capacitados a lidarem nessa área, a educação de usuários, é muito importante em uma biblioteca universitária, devendo receber uma atenção maior em futuro próximo. Isso é consequência natural das mudanças verificadas na profissão nos últimos vinte anos, passando de uma orientação voltada ao processamento técnico para uma abordagem orientada para o usuário.

*Artigo recebido em 15.04.86*

**Abstract:**

**University library and user education:** Analyzes the need for user education in the university library environment as well as presents the major problems related to the subject. Includes a survey of activities done by several library associations, the growth of the literature and technical conferences related to user education.

Difficulties of implementation of programs of user education with undergraduate students, graduate students and faculty members are analyzed.

**REFERÊNCIAS**

1. INGLATERRA. University Grants Committee. **Report of the Committee on Libraries**. London: Her Majesty's Stationery Office, 1967, p. 114-115.
2. GALVIN, T. & KENT, Allen. Use of a university library collection: a progress report on a Pittsburgh study. **Library Journal** 102: 2318, Nov. 15<sup>o</sup> 1977.
3. ALLEN, T. J. **Managing the flow of scientific and technological information**. Cambridge, Mass., Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management, 1966.
4. ROSENBERG, V. Factors affecting the preference of industrial personnel for information gathering methods. **Information Storage and Retrieval** 3: 119-127, 1967.
5. ALLEN, T. & GERSTBERGER, P. G. Criteria for selection of an information source. **Journal of Applied Psychology**, 52: 272-279, 1968.
6. RANGANATHAN, S. R. **The five laws of library science**. Madras: Madras Library Association, 1957.
7. FJALLBRANT, N. **The development of a programme of user education at Chalmers University of Technology Library**. Ph.D. dissertation, University of Surrey, 1976, p. 14. (University Microfilms no. 77-70045).
8. EVANS, A. J.; RHODES, R. G. & KEENAN, S. **Education and training of users of scientific and technical information**. Paris: UNESCO, 1977. p. 2.
9. ASSOCIATION of Research Libraries. **Library instructions surveys results**. Washington; Association of Research Libraries, 1975. Paginação variada (SPEC Flyer nº 17).
10. AMERICAN Library Association. **ALA handbook of organization 1979/1980**. Chicago: ALA, 1979, p. 67.
11. BRITAIN, M. & IRVING, A. **Trends in education of users of libraries and information services in the USA**. Loughborough; Loughborough University of Technology, Department of Library and Information Studies, 1976, p. 28.
12. CLARK, D. Helping librarians to help their users. **UNESCO Bulletin for Libraries** 32: 370, Nov/Dec 1978.
13. Calendar. **College & Research Libraries News** 41: 290, Oct. 1980.

14. Bibliographic instruction "think tank" call for nomination. *College & Research Library News* 41: 283, Oct. 1980.
15. FJALLBRANT, N. & STEVENSON, M. *User education in libraries*. London: Clive Bingley, 1977, p. 23.
16. HOLLEY, G. & ORAM, R. W. University library orientation by television. *College & Research Libraries* 23: 485-491, 1962.
17. WOOD, D. N. Library education for scientists and engineers. *Bulletin of Mechanical Engineering Education* 8: 1-9, 1969.

**Bibliografia seletiva (experiências brasileiras)**

- BRUNETTI, M. I. S. **Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educação de usuários aos objetivos educacionais da universidade**. Campinas, 1983. 143p. (dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, dezembro de 1983).  
Programa de educação de usuários dos alunos de Química da Universidade de São Paulo (UNESP, *Campus* de Araraquara).
- ROSA, R. C. P. da. **Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História da Universidade Federal Fluminense**. Rio de Janeiro, 1982. 108p. (Dissertação de mestrado, IBICT, 1982).
- Pesquisa que verificou haver grande interesse, por parte dos alunos, em participar de treinamentos específicos, para o que foram feitas recomendações objetivando propiciar maior interação entre bibliotecários, professores e alunos.