

Treinamento de usuários na Biblioteca Central da UnB: relato de uma experiência

Marilda Barbosa Macêdo

Seção de Referência – Biblioteca Central da Universidade de Brasília
70910 Brasília, DF

Resumo - Descreve um serviço de treinamento de usuários, que vem sendo desenvolvido na Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Com o acesso aos bancos de dados nacionais e estrangeiros para as buscas bibliográficas, considerável tempo dos bibliotecários de Referência foi liberado, passando os mesmos, a se dedicarem com entusiasmo ao serviço de treinamento de usuários, buscando, sempre, o apoio e a colaboração do professor, tentando, juntos, despertar no estudante o interesse e a motivação para a pesquisa e o estudo organizados.

1 Introdução

Por ser central, a Biblioteca da Universidade de Brasília (BCE), com um acervo de 506.000 volumes e mais de 16.000 m² de área construída, não pode dispensar um trabalho de treinamento com os diferentes tipos de usuários que a freqüentam. Várias tentativas foram feitas neste sentido, sempre buscando o aluno, através do contato direto biblioteca-aluno mas os objetivos, por esta via, foram apenas parcialmente alcançados. Há aproximadamente dois anos, novo enfoque vem sendo desenvolvido, visando ao treinamento, através de contato com o professor, partindo do pressuposto de ser mais racional e produtiva a conscientização dos docentes, até mesmo em função do universo quantitativo. Assim, juntos, professores e bibliotecários, em estreita colaboração, canalizariam com mais propriedade o interesse e a motivação do estudante para a pesquisa organizada. É sobre esta experiência que tentaremos discorrer a seguir.

2 O Treinamento

Efetivamente, não é muito fácil desenvolver um trabalho de treinamento de

TREINAMENTO DE USUÁRIOS

usuários, em termos ideais, em uma biblioteca do porte da BCE/UnB, com frequência média diária superior a 2.500 pessoas, quando, além das limitações estruturais, a Seção de Referência conta, apenas, com quatro bibliotecários, incluída a chefia, e dois auxiliares. Até 1987, todo o serviço de busca bibliográfica era manual e, portanto, os bibliotecários mal podiam atender aos pedidos e às informações do Balcão de Referência. Contudo, já a partir de 1988, passaram a ser feitas **on-line**, com acesso a vários bancos e dados nacionais e estrangeiros. Isto não só fez crescer o número de atendimentos aos pedidos de bibliografia (crescimento aproximado de 200%, em relação a 1987), como liberou considerável tempo dos bibliotecários, tomando-os disponíveis para outros serviços da Seção, em especial para o treinamento de usuários.

Com o incentivo da direção da BCE, iniciou-se a elaboração de um programa de treinamento, acompanhado, permanentemente, nas suas aplicações práticas, de forma a viabilizar a aferição da oportunidade das idéias e da eficácia dos métodos que levassem a um modelo experimental, passível de avaliação e aperfeiçoamento. Cabe, aqui, lembrar que, na UnB, a exemplo de outras universidades, não existe uma disciplina que capacite o aluno a realizar, com o necessário rigor técnico, um trabalho científico. Sentia-se, também, que havia uma distância considerável entre os professores e os bibliotecários, cada qual realizando seu trabalho, sem a colaboração do outro. A idéia seria mostrar ao professor o quanto o aluno poderia ganhar, em termos de acréscimos pedagógicos, se ele, professor, contasse com a colaboração do bibliotecário e vice-versa, no sentido da orientação do aluno no estudo e na pesquisa.

Foram, assim, convidados os representantes (cada Departamento da UnB tem um Professor Representante junto à BCE) dos departamentos para que, num contato pessoal, estas idéias fossem apresentadas e debatidas. Para nossa alegria, estas colocações foram acatadas como oportunas, pela maioria. Os professores de Biologia já tinham o hábito da apresentação da biblioteca a seus alunos calouros, em visitas orientadas, onde assistiam a um filme sobre a BCE, sendo, depois, acompanhados a cada setor adrede mostrado, onde lhes eram prestadas informações complementares. Apesar dos méritos desta iniciativa, os bibliotecários de Referência não endossavam a idéia da suficiência deste tipo de treinamento, por considerá-lo muito aquém das necessidades do estudante para situar-se dentro da biblioteca; além do que, só uma terça parte dos alunos participava, com relativa assiduidade. Sentia-se a necessidade de maior objetividade das informações e do crescimento da aproximação e confiança, para que ficasse bem patente que o objetivo primeiro do nosso trabalho era o de apoio qualificado para o estudo e pesquisa.

MARILDA BARBOSA MACEDO

Na tentativa de sistematizar os meios de acesso aos recursos existentes em cada Seção, foram elaboradas transparências, objetivando precisar informações sobre direitos e obrigações dos usuários, como também buscar o melhor entendimento sobre a organização dos catálogos e dos livros nas estantes. Dando seqüência ao trabalho, passamos a ministrar as aulas para os alunos calouros, acompanhados pelos seus respectivos professores, e que, ao término da exposição, nos seguiam em grupos, observando os setores que haviam sido descritos anteriormente. Surpresos, verificamos que a participação nas aulas e nas visitas atingiu níveis acima das expectativas, considerando que o treinamento se alonga por aproximadamente duas horas.

Ao fazermos uma avaliação do trabalho que estávamos desenvolvendo, verificamos que a aceitação, por parte dos professores, também superou nossas expectativas iniciais, fato que nos levou a ampliar o treinamento, para também receber os alunos graduandos, bem como os de pós-graduação. Atualmente, estamos realizando os seguintes tipos de treinamento:

a) Alunos calouros

Como recurso didático, utilizamos as transparências, para facilitar a fixação das informações mais específicas, tais como horários de funcionamento da BCE, condições para empréstimos de obras, descrição do acervo de cada seção, catálogos do público, organização dos livros nas estantes, concluídas com a visita descrita anteriormente.

b) Alunos de graduação

Neste treinamento, é dado maior ênfase à pesquisa, isto é, trabalhos com os alunos no manuseio dos índices e **abstracts** de assuntos gerais específicos, maior detalhamento nas informações referentes aos periódicos e à comutação, e subsídios para a elaboração de referências bibliográficas, de acordo com as normas da ABNT.

c) Alunos de pós-graduação

Estas turmas, por serem compostas de ex-alunos de outras origens, exigem que, no treinamento, sejam dadas todas as informações previstas para os dois grupos já descritos, e, ainda, sobre as buscas **on-line**, absolutamente relevantes para a pós-graduação. Neste treinamento, contamos, também, com a participação de bibliotecários da Seção de Seleção, que discorrem sobre as atividades que desenvolvem, buscando motivar o grupo para contribuir para a seleção de obras a serem incorporadas ao acervo.

TREINAMENTO DE USUÁRIOS

Em 1988, 2.600 alunos foram treinados, exigindo da Seção de Referência trabalho desenvolvido em 180 horas e, neste semestre, o número já atinge 751 alunos, com o dispêndio de 56 horas.

3 Conclusão

Temos a consciência de que estamos apenas começando e de que muito ainda pode e deve ser feito. Sabemos, também, das dificuldades a serem enfrentadas e superadas, para que seja garantida a continuidade deste trabalho, não só pela grande rotatividade do meio docente, onde a cada semestre ocorrem modificações, para adequações e acertos curriculares, mas, principalmente, pela impossibilidade, em muitos casos, da presença do professor, quer ausente por motivo de força maior, quer em estudos de especialização, desenvolvimento de pesquisas ou outros trabalhos específicos. Este é o maior problema que estamos enfrentando no momento, ou seja, o da consolidação da regularidade, e, para viabilizar sua eficácia em patamares compatíveis com a necessidade de permanência e confiabilidade, acreditamos ser fundamental a inclusão dos treinamentos nos currículos de disciplinas específicas.

Pretendemos, também, promover, a título de compatibilização administrativa, algumas mudanças na Seção de Referência, redimensionando, paulatinamente, em termos de capacitação técnica e vocacionalidade, a adequação de funcionários para fazer frente à perspectiva, em futuro próximo, da inadiável criação de um setor especificamente dedicado ao treinamento de usuários. É também objetivo nosso a montagem de novo filme, que atualize as informações do que ora usamos, como também incorpore, com objetividade e concisão, as novas tendências da informação e da didática, sem, contudo, abdicar do contato direto com o usuário, que consideramos imprescindível.

A partir dos treinamentos realizados, temos sentido a ocorrência de mudanças substanciais no comportamento do professor e do estudante no trato trivial com os bibliotecários. Alguns professores já nos consideram como colegas, e, os estudantes começam a nos ver como profissionais da informação, e não, apenas, como um mero funcionário, que se limita a ajudá-los a encontrar o livro nas estantes.

Abstract - Describes user education service at the University of Brasilia Central Library, Brazil, conducted by Reference Librarians and faculty.