

**PESQUISA ACADÊMICA:**  
INSTRUMENTALIZAÇÃO DO USUÁRIO ATRAVÉS DA ORIENTAÇÃO E  
TREINAMENTO

**Cristina Volz Pereira**

Bibliotecária da Companhia Estadual de Energia Elétrica – Rio grande do Sul.  
Av. Joaquim Porto Vilanova, 2001, prédio A,  
sala 330, Porto Alegre, RS, Brasil  
E-mail: cristinap@ceee.com.br

**Ana Vera Finardi Rodrigues**

Mestre em Ciência da Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas.  
Bibliotecária Setorial da Faculdade de Veterinária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.  
Av. Bento Gonçalves, 9090, Porto Alegre, RS, Brasil  
E-mail: anavera@ufrgs.br

**Isabel Merlo Crespo**

Mestre em Comunicação e Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Bibliotecária da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.  
Av. Ipiranga, 6681, Porto Alegre, RS, Brasil  
E-mail: icrespo@pucrs.br

## RESUMO

Aborda o desenvolvimento de programas voltados para os usuários, adaptados às suas necessidades, aprimorando suas habilidades e propiciando evolução a partir da incorporação de uma postura analítica em relação ao uso da informação em sua pesquisa acadêmica. A orientação ao usuário tem sofrido mudanças devido ao fluxo contínuo do desenvolvimento da sociedade da informação. As novas tecnologias, a informação eletrônica, bem como as fontes de informação, têm exigido conhecimento e aprendizado por parte do profissional bibliotecário, tornando-os aptos a desenvolver seu trabalho de maneira a atender esta crescente demanda informacional. Apresenta as modalidades de educação do usuário, executadas de modo presencial, através do desenvolvimento de programas de treinamento, com palestras e cursos no ambiente da biblioteca ou à distância, através de tutoriais on-line, videoconferência, entre outros, voltados ao público das bibliotecas universitárias. Por fim, descreve os instrumentos que podem ser utilizados para avaliação e constante adequação das atividades de orientação e treinamento do usuário.

**Palavras-chave:** Usuário acadêmico; Pesquisa acadêmica; educação e treinamento de usuários.

## 1 INTRODUÇÃO

As modificações sofridas na Ciência da Informação, como um todo, repercutiram também, individualmente, em cada uma das áreas por ela abrangidas. No que tange à orientação ao usuário, tais mudanças foram sentidas, e ainda se farão sentir, devido ao fluxo contínuo desse desenvolvimento, de forma profunda, devido ao tão propalado advento da Internet e todos os recursos a ela inerentes. Segundo Dudziak, Gabriel e Vilela (2000), as alterações sofridas pela sociedade, em

seus diversos setores, exigiram o estabelecimento de novos parâmetros profissionais. Há a necessidade de mudanças práticas, na medida em que este advento traz desafios cada vez maiores em relação ao preparo do profissional da informação, de maneira a torná-lo apto no atendimento e orientação. Neste aspecto, o profissional que atua em biblioteca universitária ou especializada, atende um usuário com perfil investigativo, que busca fontes para o desenvolvimento de experimentos, informações atuais e subsídios para as suas pesquisas.

Sob o ponto de vista prático, a exigência de um conhecimento cada vez mais amplo das fontes de informação, bem como saber “tirar proveito” das ferramentas disponíveis, são fundamentais quando se trabalha diretamente na orientação e treinamento, pois quem orienta o leigo, necessariamente precisa estar em condições de educar e sanar dúvidas, conhecendo e tendo segurança na operação das fontes em questão. Segundo Macedo e Modesto (1999, p. 62),

Ao bibliotecário cabe manter-se continuamente atualizado sobre as tecnologias que afetam seu ambiente de trabalho. Enquanto mediador, entre o usuário e a informação, ele tem a responsabilidade não apenas de fornecer, mas orientar o usuário no uso das tecnologias que armazenem a informação.

O objetivo da orientação é passar ao usuário informações que o tornem capaz de utilizar as ferramentas pertinentes em prol da sua pesquisa, com razoável autonomia. Desta maneira, direciona-se sua educação ao uso de bases de dados e toda uma gama de ferramentas de localização da informação, elaborando, com propriedade, as estratégias de busca, passando-lhe a idéia do discernimento necessário para analisar e categorizar os assuntos de interesse, levando-o, assim, a resultados na sua pesquisa e à obtenção do documento, seja *on-line*, imediatamente após estes resultados, seja através dos demais serviços oferecidos pelos centros de documentação e bibliotecas. Somado a isto, é exigido do profissional, experiência para adaptar a orientação ministrada à realidade de sua biblioteca e usuário, inovando, produzindo e, conseqüentemente, disseminando essas experiências e

conhecimentos para que novos profissionais os adotem, buscando a excelência do atendimento em suas respectivas bibliotecas e centros de documentação.

Orientação e treinamento, na era eletrônica, podem, eventualmente, fundir-se. O treinamento de usuários é uma atribuição do bibliotecário, que se denominava, anteriormente, “treinamento em recursos bibliográficos” ou, segundo Vives i Gràcia (2006, p. 70), “instrução bibliográfica” ou “educação documental”. Entretanto, com a evolução para o meio eletrônico, passou a ser referida como “treinamento em recursos *on-line*”, especialmente na busca e recuperação de informação. Este tipo de treinamento deverá ser voltado para as necessidades dos usuários, visando a sua capacitação. A indicação de Figueiredo (1996, p. 43) se aplica neste contexto, onde se torna necessário que o bibliotecário desenvolva e ofereça “[...] programas de instrução que forneçam suficiente informação para que o usuário possa escolher o instrumento de pesquisa mais apropriado às suas necessidades”. A autora ainda ressalta que há “a necessidade de treinamento contínuo, à medida que novas bases de dados são incorporadas”. (FIGUEIREDO, 1996, p. 43).

Assim, pode-se dizer que, embora a orientação possa ser dada continuamente e, seguidamente, de maneira menos formal, tanto a orientação quanto o treinamento, visam a capacitação de usuários na utilização de produtos e serviços de informação colocados à disposição pela biblioteca. De acordo com Araújo e Dias (2005), é necessário ao bibliotecário um perfil pró-ativo capaz de antecipar-se às exigências do seu usuário. Para tanto, pode dispor de tecnologias de educação à distância, oferecendo treinamentos remotos com a troca de informações em tempo real, tutoriais e outros, utilizando-se dos muitos recursos eletrônicos disponíveis.

## 2 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E AS NOVAS TECNOLOGIAS

O desenvolvimento de novas tecnologias, tais como bibliotecas digitais, catálogos virtuais, entre outros, é um dos fatores responsáveis pela multiplicação das fontes de informação. O surgimento dessas novas tecnologias vem acompanhado de um novo contexto na área da informação. O advento da Internet, a informação eletrônica, a possibilidade do acesso digital fácil e rápido aos documentos, sua acessibilidade crescente, nas bibliotecas e serviços por elas prestados, atuam como instrumentos facilitadores quando do registro e difusão da informação.

Contudo, a chegada da comunicação eletrônica da informação do conhecimento modificou [...] a delimitação de tempo e espaço da informação. A importância do instrumental da tecnologia da informação forneceu a infra-estrutura para modificações, sem, retorno, das relações da informação com seus usuários. (BARRETO, 1998, p. 124).

As modificações tecnológicas, no campo da informação, originam novas necessidades por parte da sociedade, uma vez que demandam novas aprendizagens e novos conhecimentos no intuito de acompanhar tal evolução. A partir desta premissa, Varela (2006, p. 19) faz uma análise a respeito do movimento comumente conhecido por *information literacy* (alfabetização digital), que defende a formação de indivíduos capazes de desenvolverem habilidades na busca de alternativas e estratégias, e que, “segundo alguns autores, constitui a habilidade de acessar, avaliar e usar a informação adequada e criatividade na resolução de problemas”. Sendo assim cabe, também ao bibliotecário, o papel de educador, atuando na formação dos indivíduos, no desenvolvimento de suas cognições e, conseqüentemente, colaborando na construção do conhecimento.

Simeão (2006, p. 95) aborda a importância de três aspectos que, a despeito das transformações que os documentos vêm sofrendo em seus formatos, continuam presentes na construção destes; “a qualidade editorial, a normalização e a visibilidade ou impacto das informações veiculadas”, atuando como critérios

prevalentes na “qualidade dos documentos nessa fase de transição”. Afirma, ainda, como fundamental a manutenção destas prerrogativas nas ferramentas que tornam viável o acesso eletrônico.

Ao bibliotecário, cabe o empenho no intuito de inteirar-se a respeito das fontes de informação, conhecendo-as profundamente e desenvolvendo a capacidade de analisá-las, selecionando aquelas confiáveis, relevantes e consistentes. Cabe-lhe, ainda, buscar conhecer as necessidades do público a que atende, ocupando uma função de destaque, na medida em que consegue instrumentalizar o pesquisador, passando-lhe exatamente o necessário para otimizar suas buscas.

### **3 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO E DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS**

A orientação e treinamento ao usuário, devem basear-se nas necessidades de cada grupo específico. Considerando que o público de bibliotecas universitárias e especializadas, tem características relativamente homogêneas em relação a interesses e necessidades de informação, abre-se a possibilidade de que seja desenvolvido, pela equipe de profissionais de referência da biblioteca, um trabalho direcionado a este público através de um estudo de usuário específico. Vives i Gràcia (2006), em uma abordagem mais ampla, refere-se à alfabetização digital, que, segundo seu conceito, é o termo que, presumidamente, inclui capacidade e discernimento necessários para o manejo da informação. Deve conferir ao usuário a capacidade de avaliar as fontes e, além de reconhecer a informação de que necessita, conhecer os caminhos para sua obtenção, de maneira a atingir seu objetivo final: a produção do conhecimento.

O planejamento e desenvolvimento do trabalho da equipe de referência da biblioteca, para orientação e treinamento de seus usuários deve ter, como objetivo, facilitar o acesso à informação e contribuir para a capacitação de pesquisadores dotados de autonomia, mesmo que relativa, incentivando-os no aprendizado da

busca da informação e na aquisição de habilidades no manuseio das fontes, gerando um usuário de perfil investigativo.

### 3.1 MODALIDADES DE EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

As modalidades de educação do usuário são expedientes utilizados, pelos bibliotecários, na orientação ao manuseio dos instrumentos para uso da biblioteca, na intenção de fornecer, aos pesquisadores, suportes estáveis e flexíveis para o desenvolvimento das suas pesquisas, podendo ser ministradas de forma presencial ou à distância.

#### 3.1.1 Educação presencial

Podem dar-se através de visitas à biblioteca, palestras, cursos; quando são apresentadas e demonstradas as ferramentas que possam auxiliá-los na busca e obtenção da informação. Além da exposição verbal, o bibliotecário pode valer-se da interatividade, em visitas orientadas, solicitando auxílio aos usuários, e permitindo-lhes manusearem os instrumentos de pesquisa, incentivando o trânsito entre as estantes, bem como o manuseio dos equipamentos e softwares na busca da informação. Esta prática, além de orientá-los a respeito da conduta no ambiente “biblioteca” esclarece a respeito dos problemas originários do livre acesso à Internet, onde nem sempre a informação é confiável. Além disso, apresenta-lhe as fontes de informações científicas, idôneas, proporcionando-lhes autoconfiança, enquanto lhes desperta a curiosidade pela busca do documento, uma vez que começa a desfazer-se o “mistério” a respeito dos trâmites que envolvem a pesquisa em catálogos de bibliotecas, bases científicas, bibliotecas virtuais e outros recursos disponíveis, pois, segundo Silva e Macedo (2001), os impactos oriundos da rede de computadores não ficaram restritos às vantagens, causando também problemas com a dificuldade no seu manuseio.

Estas demonstrações podem abranger:

- acesso à Internet – consulta ao catálogo da biblioteca ou centro de informação; reservas de publicações; atualização de cadastro; acesso às bases de dados, esclarecendo, através de demonstração, as diferenças entre bases referenciais e de texto completo; acesso aos catálogos coletivos para localização de publicações, explicando, inclusive, a comutação;
- consulta às obras de referência, impressas ou eletrônicas;
- consulta a livros, periódicos, multimeios, catálogos de equipamentos, projetos técnicos, normas, mapas, fotografias e toda a gama de materiais que possam ser armazenados em bibliotecas e centros de documentação, incentivando o trânsito entre as estantes e o manuseio do material disponível em livre acesso;
- esclarecimentos sobre acervo de acesso restrito.

### 3.1.2 Educação à distância

Caso a orientação não possa ser dada de forma presencial por fatores como tempo, distância, disponibilidade de deslocamento, pode ser ministrada valendo-se dos recursos oferecidos através da Internet e Intranet, tais como: tutoriais *on-line*, listas de discussão; vídeo-conferências; e-mails; material didático disponível na *Web* (manuais, apresentações em *power point*, vídeos) entre outros.

Considerando que esta modalidade não conta com a presença física do profissional, sua elaboração e execução devem primar por características atraentes, que incentivem seu uso. Se, porventura, não se constituir em um contato em tempo real, onde as questões são respondidas instantaneamente, como por exemplo, e-mails e listas de discussão, as respostas devem chegar ao pesquisador, em período que caracterize o interesse do profissional bibliotecário em sanar as dúvidas expostas.

Em se tratando de tutoriais pré-elaborados, deve ser auto-explicativo e caracterizar-se pelo fácil acesso, interface amigável e design atraente, oferecendo conteúdos pertinentes, sempre buscando despertar o interesse do usuário.

Simeão (2006, p. 147) coloca que o “[...] processo de interação entre tecnologia e prática de construção do conhecimento é lento, mas ao mesmo tempo dinâmico, tendo em vista que reflete a expectativa humana em relação [à] criação de registros que atendam melhor as necessidades da ciência.” Sendo assim, cabe ao bibliotecário o papel de intermediário no âmbito pesquisador-tecnologia-conhecimento, ao mesmo tempo em que desperta o interesse, incentiva a utilização e cria, no usuário, o hábito de buscar subsídios ou resolver questões pertinentes às suas investigações científicas.

#### **4 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO**

Na avaliação, as questões a serem respondidas pelos profissionais antes de ministrados os treinamentos, visando sua elaboração, são as seguintes:

1. Quais as expectativas do bibliotecário em relação aos usuários quando da elaboração do treinamento?
2. Como adaptar o treinamento de maneira a obter as respostas do usuário?
3. Qual tipo de treinamento adapta-se melhor à sua instituição, levando-se em consideração os recursos disponíveis?
4. Como implementá-lo?

Questões a serem respondidas pelos usuários após receberem a orientação e o treinamento, visando sua avaliação e aperfeiçoamento:

1. A extensão do treinamento/tutorial foi adequada?
2. Durante o treinamento, sentiu-se à vontade para sanar possíveis dúvidas?
3. Após o treinamento, houve evolução nos resultados obtidos?
4. Após o treinamento, quais dificuldades permaneceram nas buscas?

Respondidas estas questões, o monitoramento dos resultados apresentados permitirá identificar e erradicar as possíveis falhas, e implementar as alterações necessárias, visando atingir os objetivos propostos para inferir qualidade no serviço prestado. Poderá fomentar ações para erradicar serviços deficientes, permitindo o desenvolvimento de um relacionamento mais forte entre o bibliotecário e seu usuário.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando o momento atual, em que há consenso mundial a respeito da relação conhecimento-desenvolvimento sócio-econômico, vê-se a importância e a necessidade da utilização do conhecimento adquirido, para a geração de novos. Compete aos bibliotecários manterem-se atualizados e instrumentalizados com as novas fontes de informação para a capacitação do seu usuário. A formação de pesquisadores e estudiosos está intrinsecamente ligada às fontes de informação, à comunicação da informação gerada, emergindo, daí, a irrefutável necessidade da educação e treinamento dos usuários, levando-os até o conhecimento, tornando-os aptos ao manuseio e familiarizados com os diversos recursos disponíveis no âmbito da informação e da pesquisa.

Cabe, ainda, ressaltar a importância de contar com uma equipe de referência capacitada e constantemente dedicada a atuar na política de gestão de recursos tecnológicos, dando continuidade à manutenção dos sistemas, e buscando a excelência na qualidade dos serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria aparecida; VILELLA, Maria Cristina Olaió. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 55-72, 1999.

SILVA, José Fernando Modesto da; MACEDO, Neusa Dias de. Internet – biblioteca – comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades (UNESP- UNICAMP – USP). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife, 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/>>. Acesso em: 2 maio 2006.

SIMEÃO, Elvira. **Comunicação extensiva e informação em rede**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. 277 p. (Série Comunicação e Informação Digital, 2).

VARELA, Aida Varela. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elvira (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. p. 15-32.

VIVES I GRÀCIA, Josep. La alfabetización informacional: una alfabetización pendiente en la era digital. In: MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elvira (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. p. 69-77.