

## **A disciplina de Educação de Usuários nos cursos de Biblioteconomia brasileiros**

*Marta Leandro da Mata<sup>1</sup>*  
*Helen de Castro Silva Casarin*  
Universidade Estadual Paulista. Brasil

### **Resumo**

Investiga a existência e o conteúdo da disciplina "Educação de Usuários" no currículo dos cursos de Biblioteconomia brasileiros. O desenvolvimento das tecnologias, o desenvolvimento do mercado editorial entre outros fatores propiciaram uma maior autonomia ao usuário da informação. Em contrapartida, o papel educacional e de orientação do bibliotecário em relação à busca e uso da informação tem aumentado. Procurou-se verificar como os cursos de Biblioteconomia têm preparado o bibliotecário para este aspecto de sua profissão. O universo da pesquisa era constituído de 39 cursos de graduação em Biblioteconomia. Foram obtidos dados de 36 cursos, pois três não disponibilizaram as informações sobre o currículo nem no site institucional, nem através de seu coordenador. Primeiramente foram identificados os cursos que continham a disciplina Educação de Usuário e, em seguida, foram analisados os conteúdos das mesmas. Verificou-se que apenas três dos 36 cursos analisados dispõem desta disciplina em seus currículos. Conclui-se que este é um conteúdo que precisa ser fortalecido no currículo dos cursos do país, visto que a formação do usuário é um campo de atuação cada vez mais amplo para o bibliotecário.

### **Introdução**

O desenvolvimento das tecnologias (TICs), o crescimento do mercado editorial, entre outros fatores, propiciaram uma maior autonomia do usuário na busca e obtenção de informações. Em contrapartida, há um campo cada vez mais amplo para o bibliotecário para orientar e ensinar os usuários a lidarem com os diferentes recursos e serviços disponíveis. Este mercado potencial se faz presente em diferentes tipos de bibliotecas e níveis de ensino. No entanto, pode-se questionar se o bibliotecário tem sido preparado para atuar neste âmbito profissional. Esta comunicação apresenta parte dos resultados de uma pesquisa mais ampla (MATA, 2014) que abordou a inserção de disciplinas de competência informacional e outras relacionadas à formação de usuários nos currículos dos cursos do Brasil e da Espanha. Esta

---

<sup>1</sup> *Dra. Marta Leandro da Mata*, martabiblio@yahoo.com.br  
*Prof.a Dra. Helen de Castro Silva Casarin*, helenc@marilia.uunesp.br

comunicação enfoca a inserção da disciplina "Educação de Usuários", nos cursos de Biblioteconomia do Brasil, bem como o conteúdo das mesmas.

### **Educação de usuários**

O interesse dos profissionais bibliotecários pela formação educacional dos usuários, no que se refere aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, começou no Século XVIII, quando Ralph Waldo Emerson estimulou seus colegas a serem *professores de livros* (TRUCKER, 1980 apud PASQUARELLI, 1996).

No entanto, a visibilidade da função educativa da biblioteca ocorreu junto ao aparecimento do serviço de referência, com a função de auxiliar os usuários na recuperação da informação, sendo ampliada com a introdução da educação de usuários. Esta última apresenta uma característica pró-ativa, configurada por meio de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos (CAMPELLO, 2003).

Com o decorrer do tempo, diversas denominações surgiram para as atividades educacionais no que tange ao uso dos recursos informacionais em bibliotecas, a saber: orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução/treinamento sobre o uso da biblioteca, treinamento e/ou instrução de usuários, formação de usuários e educação de usuários. De acordo com Oto (1990), cada termo carrega consigo valores específicos, mas estas expressões, em muitos casos, foram usadas como formas substitutivas quando, na realidade, significam coisas diferentes.

Na visão de Córdoba González (1998), há três concepções de práticas relacionadas com a formação de usuários. A primeira é a instrução, que tem objetivo utilitário, visando a que os usuários conheçam os recursos de uma unidade de informação para que sejam utilizados corretamente. A segunda está relacionada com a formação de usuários e divulgação de serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação por meio de materiais explicativos. A terceira, a educação de usuários, é a que possui um objetivo integral, permanente e profundo. O autor compreende que, por meio desta última, é possível aos usuários adquirir consciência do valor da informação para atividades especializadas, adotar atitudes positivas para buscar informação e motivação para utilizar recursos informativos.

Belluzzo e Macedo (1990) fizeram a distinção entre alguns destes termos. Segundo as autoras:

- Formação de usuários: compreende a transmissão de conhecimentos e o desenvolvimento de atitudes e habilidades voltadas para os diferentes tipos de usuários da biblioteca.

- Treinamento de usuários: ocorre quando existem ações e/ou estratégias de natureza repetitiva, com o intuito de desenvolver determinadas habilidades nos usuários.
- Orientação de usuários: tem como ação principal o esclarecimento do usuário acerca da biblioteca e de seu *layout*, dos serviços oferecidos e de seus espaços ambientais, isto é, a importância da organização e de seus serviços disponíveis.

Belluzzo (1989, p. 38) definiu educação de usuários, como um “[...] processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação”. O objetivo primordial das programações de educação de usuários recai na ação de propiciar a interação com o sistema de informação, esperando-se a aquisição de hábitos adequados na obtenção da informação e de postura científica de um trabalho de pesquisa (BELLUZZO; MACEDO, 1990).

O tema ganhou relevância para os bibliotecários quando se percebeu que o ensino fundamental e médio não propiciava uma formação adequada para a realização de pesquisas bibliográficas. Este fator foi observado através da dificuldade dos estudantes de graduação e pós-graduação quanto à realização de atividades de pesquisa em bibliotecas (BELLUZZO, 1989). A maior parte dos programas de educação de usuários foi realizada em bibliotecas universitárias, locais que possuíam melhor estrutura física, mais recursos materiais e profissionais capacitados, bem como em função da necessidade de preparação dos usuários para a realização de trabalhos disciplinares e pesquisas. Nas etapas anteriores de escolaridade, ou seja, ensino fundamental e médio, nem sempre os estudantes tinham acesso às bibliotecas escolares e, quando estas existiam, eram precárias<sup>2</sup>. Córdoba González (1998) aponta que os bibliotecários vão atender um usuário que, geralmente, utilizou poucas vezes os instrumentos de busca que existem em uma biblioteca.

Neste sentido, Santiago (2010, p. 47) menciona que:

[...] é oportuno lembrar sempre da necessidade de se oferecer ao usuário algum tipo de treinamento, tendo em vista a subutilização das bibliotecas e de seus recursos que é motivada pelo despreparo e pouca experiência quanto ao uso da informação, pela falta de hábito em frequentá-la e pelo desconhecimento dos serviços que ela oferece.

---

<sup>2</sup> Esta situação permanece até os dias de hoje.

O desenvolvimento de um programa de educação de usuários exige um estudo das necessidades da comunidade usuária e identificação dos seus interesses, a realização de um planejamento, maior interação entre professor e bibliotecários e o uso de parâmetros para a implementação de programas com quatro fases: finalidades, objetivos, atividades educacionais e avaliação (OTO, 1990).

Os profissionais da informação dedicavam-se a demonstrar os benefícios da informação a partir do apoio oferecido ao estudante para explorar as fontes de informação e utilizar adequadamente a tecnologia que possuíam ao seu alcance (CÓRDOBA GONZÁLEZ, 1998).

De um modo geral, o surgimento das atividades educacionais nas bibliotecas esteve fortemente influenciado pela falta de preparação dos usuários para a utilização dos recursos existentes na biblioteca, com vistas ao desenvolvimento de trabalhos acadêmicos e pesquisas científicas. E o seu desenvolvimento esteve ligado ao interesse, à visibilidade e à relevância dada a este tipo de serviço pela classe bibliotecária, que percebeu que poderia contribuir com a aprendizagem dos estudantes de forma mais ativa, ensinando como poderia ser feito o uso da biblioteca e de suas informações.

Neste contexto, a educação de usuários é considerada a precursora da Competência Informacional, pois possuem alguns pontos em comum, ainda que no primeiro caso as atividades se restringissem ao ambiente da biblioteca e às atividades desenvolvidas não visassem ao desenvolvimento de tarefas complexas. No entanto, apenas 10 cursos no país que possuem disciplinas sobre a Competência Informacional no Brasil (MATA, 2014), embora este conteúdo esteja contemplado nos *Referenciais Curriculares Nacionais dos Cursos de Bacharelado e Licenciatura*, que é o documento estabelecido pelo Ministério da Educação (BRASIL), define os principais temas a serem abordados nos cursos de Bacharelado e Licenciatura do país.

Assim, procurou-se identificar se os cursos de biblioteconomia do país têm oferecido a disciplina de Educação de usuários, bem como o conteúdo abordado nestas disciplinas.

### **Procedimentos metodológicos**

A presente investigação caracteriza-se como uma pesquisa de cunho exploratório e documental. Primeiramente, procedeu-se à identificação das instituições de ensino que oferecem o curso de Biblioteconomia no Brasil, que ocorreu por meio do

Portal do Ministério da Educação – MEC<sup>3</sup>. Conforme dados do MEC, existem atualmente 39 cursos Biblioteconomia no Brasil funcionando regularmente, dos quais quatro estão localizados na Região Centro-Oeste, dez na Região Nordeste, três na Região Norte, dezessete na Região Sudeste e cinco no Sul do país.

A partir disso, os sites institucionais foram consultados. Na ausência de informações sobre o currículo, plano de ensino e ementário além de informação de atualização das informações, os coordenadores de curso, os órgãos colegiados ou as secretarias do departamento aos quais estes cursos estavam vinculados foram contatadas por correio eletrônico e/ou por telefone.

Foram obtidas 92% das matrizes curriculares, isto é, 36 do total de 39 cursos de Biblioteconomia existente no país, 51% (20) dos planos de ensino, 38% (14) ementários. Três dos 39 cursos, ou seja, 8%, não se obteve nenhum tipo de informação, já que não havia nada nos sites e nenhum(a) coordenador(a) ou departamento retornou os e-mails ou forneceu os documentos solicitados. O nome das instituições de ensino que contém as disciplinas analisadas foi omitido e foram nomeadas como A, B, e C.

Com o acesso aos documentos solicitados, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2010) para analisar os resultados, visto que possibilita operacionalizar os processos de organização (codificação e categorização) e tratamento do documento, de forma a extrair sistematicamente os dados (BARDIN, 2010).

No quadro a seguir estão elencadas as subcategorias utilizadas para a análise do conteúdo das disciplinas de Educação de usuários. Estas subcategorias foram definidas previamente a partir da literatura da área (URIBE TIRADO, 2009).

<b>Subcategoria</b>	<b>Abordagem</b>
Conceito	Compreender o significado do tema e suas variações terminológicas.
Programas	Estrutura e etapas de um programa desta natureza, como planejamento, objetivos, missão, entre outros.
Ambiente	Direcionamento da disciplina para vários ambientes de aplicação ou um em específico, por exemplo, biblioteca escolar.
Recursos de aprendizagem	Uso de ambientes de aprendizagem online com o intuito de criação de programas virtuais.
Papel educacional do bibliotecário	Enfatizar a função que o bibliotecário pode exercer no desenvolvimento de um programa, mostrando seu papel educativo como educador/instrutor, no que se refere aos processos que envolvem a Competência Informacional, tal como sua relação com os professores e demais membros da instituição.

**Quadro 1 - Subcategorias para análise dos planos de ensino adaptado de Uribe Tirado (2009)**

<sup>3</sup> Portal do Ministério da Educação no Brasil, disponível em: < <http://emec.mec.gov.br/> >.

Para análise de cada subcategoria, foram elaborados quadros e a existência ou não do conteúdo em cada plano de ensino analisado foi indicada através de P+ (Presença) ou A- (Ausência) dos temas relacionados às subcategorias e unidades de registro.

### **Apresentação e análise dos resultados**

Dos 36 cursos de Biblioteconomia brasileiros, analisados somente três apresentavam disciplinas com a nomenclatura “Educação de usuários” em seus currículos. O conteúdo destas disciplinas foi analisado por meio das ementas, do conteúdo programático e de competências e habilidades contidas em seus planos de ensino.

Primeiramente verificou-se qual a abordagem dada aos conceitos de educação de usuários dos planos de ensino. Os dados levantados estão apresentados no quadro a seguir.

<b>Plano de ensino</b>	<b>Identificação (P+ ou A-)</b>	<b>Unidade de registro</b>
A	P+	Significado da educação do usuário no contexto da educação continuada.
B	P+	Apresenta os principais conceitos e abordagens da educação de usuários.
C	P+	Conceitos relacionados à educação de usuários e sua contextualização.

**Quadro 2 - Conceito de educação de usuários nos planos de ensino**

Verificou-se que as três disciplinas abordam do conceito de “educação de usuários”. O plano de ensino da disciplina C apresenta também uma lista de termos relacionados aos seguintes temas: “treinamento de usuários”, “educação de usuários”, “Competência Informacional” “alfabetização informacional” e “letramento informacional”.

Verificou-se também a existência de conteúdos sobre a forma como Educação de usuários pode ser realizada.

<b>Plano de ensino</b>	<b>Identificação (P+ ou A-)</b>	<b>Unidade de registro</b>
A	P+	Educação formal e informal dos usuários
B	P+	Aspectos relacionados ao planejamento e à execução de atividades e programas para educação de usuários.
C	P+	Programas de educação de usuário

**Quadro 3 – Conteúdo sobre elaboração de programas de educação de usuários nos planos de ensino analisados**

O conteúdo abordado na disciplina A é bastante restrito em relação a este aspecto, mencionando somente a diferenciação entre educação formal e informal. Nos planos de ensino B e C existem elementos relacionados ao desenvolvimento de programas de Educação de Usuários. No primeiro caso, aborda-se ainda o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação de programas de educação de usuários. No plano de ensino da disciplina C menciona-se a análise de programas existente, visitas a locais em que os programas são executados para auxiliar o aluno a compreender a sua forma de funcionamento, bem como as outras etapas de que são compostos, planejamento e apresentação de programas.

Outro aspecto analisado é se os planos contemplam os ambientes de aprendizagem em os programas de educação de usuários podem ser implementados. Verificou-se que somente o plano de ensino de um curso, disciplina C, aborda este conteúdo, indicando que as atividades de educação de usuários que podem ser desenvolvidas em diversos ambientes, tais como Bibliotecas escolares, universitárias, públicas e especializadas. Este aspecto é preocupante visto que a adequação do conteúdo da formação dos usuários aos diferentes públicos é um aspecto fundamental para que se alcance o objetivo proposto.

Verificou-se ainda se as disciplinas contemplavam conteúdos relacionados à formação didática, incluindo as teorias de aprendizagem ou métodos de ensino, avaliação etc. visando à preparação do profissional bibliotecário para atuar como educador/instrutor em programas de educação de usuários situados em unidade de informação. Conforme demonstra o quadro a seguir, as três disciplinas de Educação de usuários analisadas contemplam este conteúdo.

<b>Plano de ensino</b>	<b>Identificação (P+ ou A-)</b>	<b>Unidade de registro</b>
A	P+	Estratégias de orientação e instrução.
B	P+	Elementos de didática para educação usuários.
C	P+	Selecionar as metodologias mais adequadas para aplicação das estratégias educativas aos usuários.

**Quadro 4 – Formação didática nos planos de ensino de educação de usuários**

No que diz respeito a este conteúdo, uma bastante abrangente "elementos de didática para educação de usuários" e as demais de caráter mais pragmático: "estratégias para orientação e instrução" ou ainda : metodologias para aplicação de estratégias educativas.

Procurou-se ainda saber se existe uma preocupação em abordar os recursos de aprendizagem a serem utilizados para educação de usuários. verificou-se que apenas uma disciplina menciona este conteúdo, a disciplina C, com a seguinte ementa: "Estudo das ferramentas aplicáveis à Educação de Usuários. Seleção de ferramentas disponíveis. Aplicação da ferramenta na criação de um tutorial de uma base de dados". É interessante ressaltar que a disciplina aborda não apenas os recursos tradicionais, mas também a criação e/ou utilização de ferramentas não presenciais como o tutorial , o que é pertinente haja visto o crescimento dos cursos à distância e das ferramentas virtuais de aprendizagem.

Procurou-se também identificar se o papel educacional dos bibliotecários é abordado nas disciplinas de Educação de usuários.

<b>Plano de ensino</b>	<b>Identificação (P+ ou A-)</b>	<b>Unidade de registro</b>
A	P+	O bibliotecário e a ação educadora.
B	P+	O papel do bibliotecário e a educação de usuários.
C	A-	-

**Quadro 5 - Papel educacional dos bibliotecários na educação de usuários**

Conforme demonstra o quadro anterior, nos planos de ensino A e B verificou-se a menção ao papel educacional que os bibliotecários possuem frente aos programas de educação de usuários.

No que diz respeito à bibliografia das disciplinas de Educação de usuários analisadas, verificou-se que duas possuem referências atualizadas, disciplinas B e C, que incluem diversas obras em comum referentes à Competência Informacional, produzidas por estudiosos acerca do assunto, tais como: Bernadete Campello, Carol Kuhlthau, Elisabeth Adriana Dudziak, Association of College and Research Libraries. No entanto, a disciplina A contém somente referências anteriores a 1995, cujo conteúdo enfoca exclusivamente a educação de usuários, não incluindo, por exemplo, a questão da competência informacional.

### **Considerações finais**

A disciplina Educação de usuário é mencionada na literatura da área como precursora da Competência Informacional, tendo como ênfase as unidades de informação e os serviços e produtos por elas oferecidos. De acordo com Pínto, Sales e



Martínez-Osório (2009), a educação de usuários tem sido campo fértil para a evolução de alguns aspectos da ALFIN, especialmente no campo das bibliotecas, que é o local de trabalho e estudo de diversos pesquisadores e profissionais.

A coleta de dados dos currículos e planos de ensino dos cursos de Biblioteconomia no Brasil foi dificultada pela ausência de informações atualizadas sobre os cursos na maioria dos sites institucionais consultados, embora o Ministério da Educação recomende a disponibilidade das informações dos cursos.

A disponibilidade sobre os cursos nos sites institucionais são muito importantes, porquanto “[...] muitas vezes, é o responsável pelo primeiro contato de futuros alunos não só com as disciplinas ministradas durante a graduação, mas também com os professores e suas áreas de pesquisa” (SOUZA; NASCIMENTO, 2010, p. 130), bem como para profissionais e para pesquisadores interessados nas informações sobre o curso.

Quanto às disciplinas de educação de usuários, verificou-se que somente três dos 36 cursos de Biblioteconomia brasileiros analisados possuem esta disciplina em seus currículos. As disciplinas são de caráter obrigatório e abordam são os seguintes tópicos: conceito de educação de usuários e desenvolvimento de programas; todas mencionam conteúdos voltados para a formação didática; uma das disciplinas aborda o contexto de aplicação dos programas, como as bibliotecas escolares, públicas, universitárias e especializadas; apenas uma enfoca a criação de ferramentas e recursos de aprendizagem para programas virtuais; dois mencionam o papel educacional do bibliotecário e nenhum dos três planos de ensino analisados inclui desenvolvimento de habilidades informacionais em relação à busca e recuperação de informações em fontes de informação.

## Referências

- BARDIN, L. (2010). **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 226p.
- BELLUZZO, Regina Celia Baptista (1989). **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 107 f. Dissertação de Mestrado, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de (1990). Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 23 (1/4), 78-111.
- BRASIL. (2010) **Referenciais curriculares nacionais dos cursos de bacharelado e licenciatura**. Brasília, DF: Ministério da Educação; Secretaria do Ensino Superior.
- CAMPOLLO, Bernadete dos Santos (2003). O movimento da Competência Informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, 32 (3), 28-37.

- CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray (1998). La formación de usuarios con metodos participativos para estudantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, 27 (1).
- MATA, Marta L. da (2014). Inserção da Competência Informacional nos currículos dos cursos de Biblioteconomia no Brasil e de Informação e Documentação na Espanha, 2014. Tese de Doutorado , Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista.
- OTO, Maria Elizabete de Carvalho (1990). Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, 23 (1/4), 58-77.
- PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo (1996). **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação de aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus.
- PÍNTO, Maria; SALES, Dora; MARTÍNEZ-OSORIO, Pilar (2009). El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. **Revista Española de Documentación Científica**, 32 (1), 60-80.
- SANTIAGO, Sandra Maria Neli (2010). **Um olhar para a educação de usuários do sistema integrado de bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 167 f. Dissertação de Mestrado. João Pessoa, Universidade Federal da Paraíba.
- SOUZA, Rodrigo Silva Caxias de; NASCIMENTO, Bruna Silva do (2010). Competências informacionais: uma análise focada no currículo e na produção docente dos cursos de Biblioteconomia e gestão da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, 15 (2), 130-150.
- URIBE TIRADO, Alejandro (2009). Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, 20 (4), 1-22.