

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DOS PROCESSOS DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

**Marta Mara da Silva Pinto¹, Flávia Danila Ramalho de Campos²,
Rubia Gravito Carvalho Gomes³**

1 – Rua H 20 B, nº 103, CTA, 12228-470 - São José dos Campos -SP.

E-mail¹: martasaojose@bol.com.br

3- FATEA - Faculdades Integradas Teresa D'Ávila, Avenida Dr. Peixoto de Castro, nº 539, 12606-580 - Lorena – SP.

E-mail³: rubia@univap.br

Palavras-Chave: Treinamento de Usuários, Bibliotecas Públicas.

Área do Conhecimento: VI – Ciências Sociais Aplicadas.

Resumo – A Biblioteca Pública (BP) atende um grande número de pessoas que, muitas vezes, desconhecem seus produtos e serviços. Baseadas em nossa experiência, verificamos que o treinamento de usuário é a primeira atividade interativa entre biblioteca e usuários. Com este procedimento, os usuários passam a conhecer as rotinas e terminologias da unidade de informação (UI). Neste trabalho, foram analisados o uso de treinamento de usuários em Bibliotecas Públicas Municipais do Cone Leste Paulista e de municípios paulistas com população entre 100.000 e 1.000.000 de habitantes. Foi proposto um modelo de treinamento de usuários, tendo como laboratório piloto a Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo em São José dos Campos, SP. Os resultados indicaram que as BP (s) que participaram efetivamente do estudo não possuem treinamento de usuário e que 1/5 das UI (s) pesquisadas demonstram desconhecimento da diferença entre educação/orientação/treinamento de usuários.

Introdução

A escrita surgiu entre os sumérios, por volta do IV milênio a.C.. Juntamente com ela, surgiu o problema da conservação dos textos. Os primeiros registros escritos passaram a exigir um recinto especial, comparável a um arquivo. O crescimento dos arquivos exigiu a construção de edifícios inteiros para viabilizar sua consulta. Atualmente, define-se biblioteca como toda a coleção, privada ou pública, de obras escritas.

A biblioteca é uma instituição de valor social, pois armazena idéias e informações, constituindo, portanto, um instrumento de auto-educação. Antunes et al (2000), apresentaram as seguintes classificações de biblioteca: infantil, escolar, especializada, nacional, especial, universitária e pública.

Hoje, no Brasil, existem mais de 4.500 bibliotecas públicas municipais. Somente no estado de São Paulo, 555 municípios possuem bibliotecas públicas municipais. A biblioteca pública pode ser definida como um grande centro de informação da comunidade, preocupado com o atendimento às zonas urbanas e rurais, sendo o centro referencial da comunidade, o qual preserva os documentos sobre a história, fatos importantes e personagens ilustres do município.

As bibliotecas públicas possuem objetivos, funções, organização específica e vocabulário próprio. Por isso, os usuários necessitam ser treinados, corretamente, para usufruírem de seus

recursos informacionais. Segundo Oliveira et al (1986), a conhecida deficiência brasileira em bibliotecas públicas e escolares salienta a importância do treinamento de usuários dessas bibliotecas, uma vez que a maioria dos estudantes tem seu primeiro contato com a biblioteca ao ingressar na universidade.

BIBLIOTECA: DO PASSADO A ATUALIDADE

A palavra biblioteca vem do grego *bibliotheke* (*biblion* = *livro* e *theke* = *caixa*). Logo, conclui-se que a palavra biblioteca significa: lugar de guardar livros; significado este que, felizmente, se modificou ao longo dos anos.

Na Antiguidade, as bibliotecas tinham seus acervos formados por tábuas de argila, papiros e pergaminhos; mais tarde surgiu o papel que foi logo adotado.

Litton (1975), afirma que a invenção da imprensa, nos meados do século XV, originou a proliferação de livros, inclusive melhorados em qualidade e de diversos tamanhos.

Atualmente, tem-se uma nova visão de biblioteca, ou seja, a biblioteca se transformou e agrega um conceito a mais, além do de mera guardadora de livros. Segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2000), a biblioteca é uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das idéias do ser humano através de suas expressões criadoras. Sem fins

lucrativos, a biblioteca objetiva atender à comunidade em sua totalidade.

A BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública passou a existir, após os avanços na alfabetização das massas e a abertura das fontes do saber ao povo.

Para Litton (1975), a biblioteca pública é aquela que tem por finalidade servir às massas; é um centro de educação para o povo. Neste sentido, é um poderoso complemento da escola. Segundo o Manifesto da Unesco (1994), a biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando, prontamente para os usuários, todo o tipo de conhecimento.

Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independente de raça, idade, sexo, religião, nacionalidade, língua ou status social.

Enfim, pode-se dizer que a biblioteca é a principal fonte de acesso ao conhecimento, à educação, à informação e também ao lazer. Portanto, ela deve oferecer condições para que seus usuários cresçam tanto individual quanto socialmente, visando encontrar sua liberdade e tendo sempre em mente o respeito ao próximo e ao meio-ambiente.

A SITUAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL

A situação da biblioteca pública é precária em muitos municípios brasileiros. Esta realidade é, na maioria das vezes, atribuída ao subdesenvolvimento do País. Uma grande parcela da população do Brasil sofre com a fome e a miséria. Para essa, a educação, em grau de importância, encontra-se em terceiro ou quarto plano. Neste caso, os fatores sócio-econômicos interferem diretamente no processo educacional dessa fatia da sociedade brasileira e, conseqüentemente, afastam os cidadãos do mundo da leitura e da informação.

Milanesi (1993), deixa bem explícita esta concepção, os administradores alegam: se não há escolas, não há motivo para construir bibliotecas; se a população não come, por que ler? O analfabeto morre em silêncio.

A necessidade dos alunos de utilizarem a biblioteca pública, deu a mesma um certo "status", ou como aponta Milanesi (1993), as obrigações escolares tornaram a biblioteca algo mais concreto: havia uma necessidade clara que justificava a sua existência.

Mesmo hoje, as bibliotecas públicas, em sua maioria, ainda são tachadas como depósitos de livros mal cuidados e desatualizados, à mercê do funcionalismo público. Porém, existem casos em

que são bem organizadas e seguem uma política estratégica de funcionamento e rotinas e prestam um bom serviço aos seus usuários.

TREINAMENTO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECA PÚBLICA

O desenvolvimento da sociedade e dos seus indivíduos é alcançado, apenas, pela capacidade de cidadãos bem informados. De acordo com o Manifesto da UNESCO (1994), a Biblioteca Pública deve proporcionar condições básicas para aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais; sendo que uma de suas missões é apoiar a educação em todos os níveis. Assim, a UNESCO incentiva a criação de programas de extensão e de educação de usuários, visando ajudá-los a se beneficiarem de todos os recursos disponíveis em bibliotecas públicas.

Para Belluzzo e Macedo (1990), se bibliotecas existem para serem utilizadas convenientemente pelos usuários, e estes são o ponto de convergência final do fluxo de transferência da informação, conseqüentemente, esses usuários devem ser devidamente capacitados para obterem a informação relevante que lhes foi canalizada e está em disponibilidade nas bibliotecas.

Sabendo-se que há uma certa confusão terminológica ao se tratar de treinamento de usuários, deve-se diferenciá-lo dos conceitos de educação e orientação de usuários.

EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

O conceito geral de educação de usuários está relacionado, diretamente, com mudanças comportamentais, referentes à consulta e ao uso da informação.

Para Belluzzo e Macedo (1990), a educação de usuários deve ser entendida como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação.

ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS

A orientação de usuários, em bibliotecas, apresenta uma natureza específica, aparecendo, algumas vezes, como parte integrante de programas que envolvem treinamento e/ou educação de usuários, voltados, respectivamente, para o simples aprendizado de uma determinada atividade ou para interação permanente com a unidade de informação. O objetivo principal da orientação é capacitar o usuário, esclarecendo-o

acerca da organização da biblioteca, de seu "layout", e dos seus serviços.

TREINAMENTO DE USUÁRIOS

Figueiredo (1986), afirma que o conceito de treinamento de usuários distingue-se do conceito de educação de usuários, enquanto o treinamento consiste no ensino de técnicas para descobrir informação para uso, a educação está relacionada com a alteração do comportamento do usuário em relação à valorização da informação.

O interesse por programas de treinamento de usuários para bibliotecas não é recente. De acordo com Pasquarelli (1996), entre 1876 e 1914, iniciou-se a Instrução Bibliográfica, nos Estados Unidos, sendo que, em 1930, a *Louisiana State University* realizou um programa de instrução bibliográfica, ministrando um curso para todos os seus calouros. No Brasil, em 1955, com o objetivo de preparar os alunos para se introduzirem no universo da biblioteca e manejarem adequadamente as fontes bibliográficas, foi organizado o primeiro programa de orientação bibliográfica, pela bibliotecária Terezine Arantes Ferraz da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo (USP), sob denominação de Pesquisa Bibliográfica. Neste caso, apesar de não consistir num programa de treinamento de usuários de bibliotecas, propriamente dito, a referida orientação destacou-se por representar uma iniciativa pioneira, com o objetivo de vencer o estado de inércia em que se encontrava o processo de interação biblioteca-usuário no País. O treinamento de usuários é a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores. Pois, é através desse, que a biblioteca pode informar aos seus usuários sobre a sua forma de organização, utilização e vocabulário comumente utilizado. O treinamento de usuários, em geral, é elaborado por um bibliotecário, com base em supostas necessidades dos leitores. Tendo em vista que as referidas necessidades são observadas pelo comportamento dos leitores e suas solicitações de informações.

Finalizando, Belluzzo e Macedo (1990) observaram que o treinamento de usuários ocorre quando existem ações e/ou estratégias de natureza repetitiva, com intuito de desenvolver determinadas habilidades no usuário como: **a)** o uso de obras de referência e dos catálogos; **b)** formas de solicitação de documentos por empréstimo; **c)** desenvolvimento sistemático de uma pesquisa; etc.

Objetivo Geral

Apresentar um modelo piloto para treinamento de usuários em bibliotecas públicas, tendo como base a Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo, no município de São José dos Campos.

Objetivo Específico

Verificar qual o percentual de bibliotecas públicas municipais do Estado de São Paulo e Cone Leste Paulista enquadradas numa média populacional entre 100.000 e 1.000.000 de habitantes que aplicam treinamento de usuário.

Metodologia

Metodologicamente este trabalho se divide em duas partes. A primeira consiste no levantamento estatístico das bibliotecas públicas municipais, do Estado de São Paulo, localizadas no Cone Leste Paulista e em municípios com população entre 100.000 (cem mil) e 1.000.000 (um milhão) de habitantes. A segunda trata da elaboração de uma mídia (CD-ROM) para um modelo piloto de treinamento de usuários na Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo, em São José dos Campos, no Estado de São Paulo.

A obtenção dos dados foi feita através do envio de um questionário por carta, através do correio, para as bibliotecas localizadas em 46 cidades do Cone Leste Paulista (Tabela 1), com exceção das localidades de Natividade da Serra, São Luís do Paraitinga e Vargem, por não possuírem biblioteca pública municipal. Foram escolhidas as bibliotecas públicas localizadas nestas cidades do Cone Leste Paulista, devido à proximidade com a Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo.

Tabela das Cidades que Fazem Parte do Cone Leste Paulista	
1-Aparecida	24-Lavrinhas
2-Arapeí	25-Lorena
3-Areias	26-Monteiro Lobato
4-Atibaia	27-Nazaré Paulista
5-Bananal	28-Paraibuna
6-Bertioga	29-Pindamonhangaba
7-Bom Jesus dos Perdões	30-Piquete
8-Bragança Paulista	31-Piracaia
9-Caçapava	32-Potim
10-Cachoeira Paulista	33-Queluz
11-Campos do Jordão	34-Redenção da Serra
12-Canas	35-Roseira
13-Caraguatatuba	36-Salesópolis
14-Cruzeiro	37-Santa Branca
15-Cunha	38-Santa Isabel
16-Guararema	39-Santo Antonio do Pinhal
17-Guaratinguetá	40-São Bento do Sapucaí

18-Iguaratá	41-São José do Barreiro
19-Ilhabela	42-São Sebastião
20-Jacareí	43-Silveiras
21-Jambeiro	44-Taubaté
22-Joanópolis	45-Tremembé
23-Lagoinha	46-Ubatuba

Tabela 1 - Tabela das Cidades que Fazem do Cone Leste Paulista

Além disso, também foram enviados 23 questionários por e-mail para as bibliotecas localizadas em municípios com média populacional entre 100.000 e 1.000.000 de habitantes (Tabela 2), por possuírem perfil semelhante à Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo (a densidade demográfica de São José dos Campos é de 539.313 habitantes) e endereço eletrônico, visando economia de tempo e custos; e para a Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade, localizada na cidade de São Paulo, por ser capital do Estado.

Cidades do Estado de São Paulo com População Entre 100.000 e 1.000.000 de Habitantes	
1- Americana	13-Mauá
2-Araraquara	14-Mogi das Cruzes
3-Araras	15-Praia Grande
4-Barueri	16-Presidente Prudente
5-Campinas	17-Ribeirão Preto
6-Hortolândia	18-Santo André
7-Indaiatuba	19-Santos
8-Itapeverica da Serra	20-S. Bernardo do Campo
9-Itapeva	21-São Carlos
10-Jundiaí	22-São José do Rio Preto
11-Limeira	23-São Paulo*
12-Marília	

Tabela 2 - Tabela das Cidades do Estado de São Paulo com População Entre 100.000 e 1.000.000 de Habitantes

É importante ressaltar que a cidade de São José dos Campos não fez parte da coleta de dados. Para a elaboração do questionário cuja análise visa à apresentação da proposta de modelo de treinamento de usuários da Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo, fez-se necessária à realização de uma pesquisa junto à administração da referida biblioteca, sobre os principais fatores para nortear a elaboração do treinamento. Consideraram-se os seguintes itens: recursos humanos necessários, infra-estrutura, caráter do treinamento, público alvo, condição, periodicidade, duração, forma de apresentação e avaliação.

Análise e Resultados

Dos questionários enviados para as 23 bibliotecas localizadas em municípios com população de 100.000 a 1.000.000 habitantes e cidade de São Paulo, apenas 12 responderam. Assim, 52% das bibliotecas consultadas responderam ao questionário (Gráfico 1).

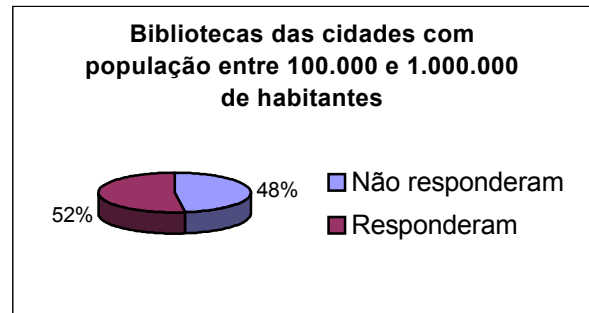


Gráfico 1 - Respostas das Cidades com População entre 100.000 e 1.000.000 de Habitantes no Estado de São Paulo.

Dos 46 questionários que foram enviados por carta, para as bibliotecas públicas municipais que estão no Cone Leste Paulista, apenas 25 responderam, assim 54% das bibliotecas consultadas responderam ao questionário (Gráfico2).

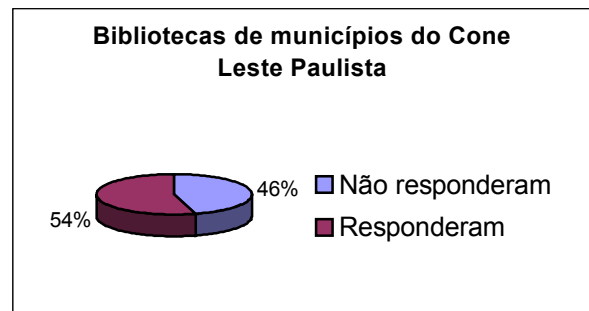


Gráfico 2 - Respostas das Cidades do Cone Leste Paulista.

Somando-se as respostas dos questionários recebidos, obtiveram-se 37 repostas de bibliotecas públicas municipais do Estado de São Paulo, correspondendo a 55% do total de bibliotecas consultadas. Dessa forma, foram realizadas análises considerando-se, basicamente, três fatores: 1) bibliotecas que não possuem treinamento de usuário e manifestaram interesse em possuir; 2) bibliotecas que não possuem treinamento de usuário e não manifestaram interesse em possuir e 3)

bibliotecas que dizem possuir treinamento de usuário.

Nestes sentido, 7 bibliotecas responderam que já possuem treinamento; 24 que não possuem treinamento, porém manifestaram interesse em desenvolver em suas unidades de informação; e 6 não possuem interesse em desenvolver o treinamento de usuários em suas unidades de informação (Gráfico 3).

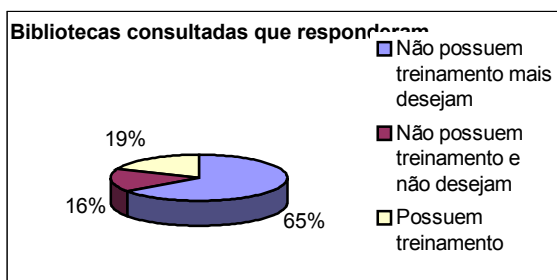


Gráfico 3 - Bibliotecas Públicas que responderam.

Verificou-se que 30 bibliotecas informaram que não possuem treinamento de usuários em suas unidades, correspondendo a 81 % do total questionado. Este valor indica que, apesar de necessário, o referido treinamento não é empregado na maior parte das bibliotecas públicas selecionadas para a avaliação.

Nas 7 bibliotecas que responderam que possuem o treinamento de usuários, observou-se que ocorreu uma confusão terminológica, entre treinamento e orientação de usuários. Neste contexto, as bibliotecas localizadas nos municípios de Silveiras, Ilhabela, Caraguatatuba, Roseira, Ubatuba, Jacareí, e São Bernardo do Campo demonstraram que seus treinamentos são incompletos e possuem características de orientação informal, pois limitam-se, apenas, a apresentar os produtos e serviços de suas UI (s), não contemplando todas as fases necessárias ao treinamento. Além disso, entende-se que o treinamento engloba a instrução e a orientação de usuários, realizados, respectivamente, por meio de palestras ou cursos, e por visitas e sinalizações na biblioteca, com auxílio de técnicas e recursos didáticos.

Com base nas análises realizadas sobre as respostas dos questionários enviados por e-mail e cartas, entende-se que nenhuma das bibliotecas públicas que participaram deste estudo possui, sistematicamente, treinamento de usuários.

Em relação ao modelo a ser proposto para treinamento de usuários, baseado na pesquisa realizada junto a sua administração da Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo, observou-se que o mesmo deve estar estruturado,

basicamente, para sua execução, das seguintes etapas:

- **Recursos Humanos Necessários para Realização do Treinamento** - O treinamento deverá ser realizado por um (a) bibliotecário (a);
- **Infra-Estrutura** - Ilhas Informatizadas de Treinamento;
- **Caráter do Treinamento** - Obrigatório;
- **Público Alvo** - Associados com idade superior a 13 anos;
- **Condição** - Possuir vínculo com a biblioteca
- **Periodicidade** - O treinamento será oferecido três vezes por semana com opção de horário;
- **Duração** - Aproximadamente, 40 minutos;
- **Forma de apresentação** - Deverá ser executado através de uma apresentação gravada na mídia CD-ROM e com apoio de uma apostila;
- **Avaliação** - A avaliação será feita através da observação do desempenho do usuário frente aos recursos informacionais;
- **Conclusão** - Entrega da carteira de sócio.

Conclusões

Observou-se que, aproximadamente, 1/5 das bibliotecas públicas municipais que responderam aos questionários demonstraram desconhecimento da diferença entre os conceitos de orientação, educação e treinamento de usuários. O treinamento de usuários é a chave de ligação entre a comunidade usuária e a biblioteca pública municipal. Em relação a sua utilização, verificou-se que mais da metade das bibliotecas avaliadas não possuem treinamento de usuários, em suas UI (s). Assim, nenhuma das bibliotecas públicas que participaram deste estudo possui, sistematicamente, treinamento de usuários. Finalmente, reconhecendo a importância do treinamento de usuários, apresentou-se um roteiro para um modelo de treinamento de usuários, para a Biblioteca Pública Municipal Cassiano Ricardo, sugerindo-se, em princípio, que esse seja tratado como projeto piloto.

Agradecimentos

À Fundação Cultural Cassiano Ricardo, presidida pelo senhor Edmundo Carlos de Carvalho e em especial a Professora Dyrce Araújo, coordenadora da Biblioteca Pública Municipal

Cassiano Ricardo pelo inestimável apoio para a realização deste projeto.

Referências

ANTUNES, Walda de Andrade et al. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública**. São Paulo: Global, 2000. 233p., 21cm.

BELUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p.78-111, jan./dez. 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Treinamento de Usuários. **Ângulo**, Lorena, Ano 30, p.2-3, Abr./Jun.1986.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: Princípios e Diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p., 25 cm.

LITTON, Gaston. **Arte e ciência da biblioteconomia**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975. 209 p., 15 cm. (Série de Biblioteconomia).

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo, Brasiliense, 1993. 107 p., 15 cm (Coleção Primeiros Passos, 94).

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de et al. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. **Revista de Biblioteconomia**. Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-146, jan/jun. 1986.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação: Capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996. 88p.; 21 cm.

UNESCO. **Manifesto da UNESCO**. São Paulo, SP, 1998. 01 p.