

Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação

Flávia Helena Cassin (EESC-USP) - cassinp@sc.usp.br

Rosana Alvarez Paschoalino (EESC-USP) - rosana@sc.usp.br

Luiza de Menezes Romanetto (USP e UFSCar) - lumenezesr@gmail.com

Resumo:

Este trabalho relata a aplicação do Programa de Educação de Usuários (PEU), consolidado no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (SVBIBL/EESC/USP), desde 1998. Aborda especialmente as atividades direcionadas para os alunos ingressos de graduação em Engenharia e Arquitetura, parte deles, recém-chegados do Ensino médio onde a Biblioteca é colocada à margem das prioridades. Considerando as dificuldades apresentadas pelos alunos ao ingressar no ensino superior, tendo com principal mudança os conteúdos e as fontes bibliográficas abordadas. Foram promovidas palestras sobre os serviços tidos como fundamentais no auxílio das atividades acadêmicas para essa categoria de usuários. Além disso, foram apresentados os demais serviços, estrutura e as normas de funcionamento da Biblioteca. Adicionalmente, a fim de verificar a expectativa dos alunos, em seu primeiro contato com a Biblioteca e diante de seus comportamentos e expectativas informacionais, realizou-se a aplicação de um questionário a 412 alunos ingressos no ano de 2012. As respostas indicam as demandas e preferências dos alunos ingressos. A construção do Programa baseia-se essencialmente em palestras instrutivas e se estabeleceu um novo canal para captação de iniciativas que possam resgatar a relevância da Biblioteca no contexto Universitário.

Palavras-chave: *Educação de usuário. Graduação. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação

Resumo:

Este trabalho relata a aplicação do Programa de Educação de Usuários (PEU), consolidado no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (SVBIBL/EESC/USP), desde 1998. Aborda especialmente as atividades direcionadas para os alunos ingressos de graduação em Engenharia e Arquitetura, parte deles, recém-chegados do Ensino médio onde a Biblioteca é colocada à margem das prioridades. Considerando as dificuldades apresentadas pelos alunos ao ingressar no ensino superior, tendo com principal mudança os conteúdos e as fontes bibliográficas abordadas. Foram promovidas palestras sobre os serviços tidos como fundamentais no auxílio das atividades acadêmicas para essa categoria de usuários. Além disso, foram apresentados os demais serviços, estrutura e as normas de funcionamento da Biblioteca. Adicionalmente, a fim de verificar a expectativa dos alunos, em seu primeiro contato com a Biblioteca e diante de seus comportamentos e expectativas informacionais, realizou-se a aplicação de um questionário a 412 alunos ingressos no ano de 2012. As respostas indicam as demandas e preferências dos alunos ingressos. A construção do Programa baseia-se essencialmente em palestras instrutivas e se estabeleceu um novo canal para captação de iniciativas que possam resgatar a relevância da Biblioteca no contexto Universitário.

Palavras-chave: Educação de usuário. Graduação. Biblioteca Universitária.

Área Temática: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

1 INTRODUÇÃO

Localizada no Campus da Universidade de São Paulo (USP), na Cidade de São Carlos, a Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) foi criada em 1948, pela Lei Estadual nº 161, e teve suas atividades iniciadas em 1952.

Sua finalidade consignada à época foi de ministrar, desenvolver e aperfeiçoar o estudo da Engenharia, com oferta inicial de curso fundamental, cursos normais, cursos de aperfeiçoamento, de especialização e de doutorado. Em 1953 foi autorizado o funcionamento dos cursos de graduação em Engenharia Civil e Mecânica.

A partir do segundo semestre de 1955, passou a oferecer os denominados cursos de doutoramento e, em 1956, estabeleceu os cursos de especialização e aperfeiçoamento. Os programas dos cursos de pós-graduação foram organizados em 1969 e, no ano seguinte, as atividades pertinentes foram regulamentadas.

Compõem a Escola, atualmente, nove departamentos e dois centros que oferecem dez cursos de graduação e nove programas de pós-graduação com mestrado e doutorado em Engenharia.

O Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (SVBIBL/EESC/USP) foi criado em 1953, e, desde a sua criação, vem acompanhando o crescimento da Escola, com propostas como o Programa de Educação de Usuários (PEU), consolidado em 1998, que se constituiu um núcleo de atendimento às necessidades do processo ensino-aprendizagem.

Este trabalho tem por objetivo relatar a experiência da Biblioteca da EESC, na reestruturação do PEU, especialmente nas atividades voltadas para os alunos ingressos na graduação, em sua maior parte recém-chegados do ensino médio, onde a Biblioteca é colocada à margem das prioridades, situação em que será essencial a utilização efetiva dos recursos bibliográficos nas atividades curriculares. Através de promoção de palestras, estabelecer um canal de comunicação entre a Biblioteca e os alunos, e da aplicação de questionários para captação das expectativas, visando aprimorar os serviços e produtos oferecidos, transformando os serviços convencionais em virtuais, implementando ferramentas inovadoras com vistas a apoiar o ensino e a pesquisa na Unidade.

2 BIBLIOTECA NA EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Ligadas diretamente às unidades de ensino e pesquisa, as Bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP), dispõem de recursos informacionais de ponta e recursos humanos capacitados que trabalham para dar suporte, colaborando com os alunos de graduação, pós-graduação, docentes e pesquisadores inseridos na Universidade.

Concordamos com Coletta et al. (1998, p.1) quando afirma que “A Biblioteca deve estar integrada ao processo de ensino/aprendizagem configurando-se como um instrumento imprescindível dentro de uma Unidade Universitária”.

Para que o processo de ensino/aprendizagem seja consolidado, a necessidade da estruturação de um plano de instrução bibliográfica formal. Lancaster (1996) sugere os níveis, que podem ser observados na instrução formal:

- 1) Identificou-se como conveniente ministrar conhecimentos de certo

tipo a determinada comunidade. Essa identificação baseia-se numa forma de avaliação de necessidades.

- 2) Projeta-se um programa para ministrar esses conhecimentos e
- 3) Ocorre a implementação.
- 4) O programa muda o conhecimento, as aptidões ou atitudes dos participantes.
- 5) A participação deles nesse programa acarreta algum efeito, mudando seu comportamento ou desempenho. Por exemplo, como consequência de sua participação num programa de instrução bibliográfica, um grupo de estudantes universitários pode obter maior êxito na localização de materiais necessários para concluir de maneira eficiente um trabalho de curso.
- 6) Essa mudança de comportamento produz seus próprios benefícios. A expectativa é de que os estudantes que usam a Biblioteca de maneira mais eficaz aprenderão mais e terão melhor desempenho acadêmico.

Desta forma, para que ocorra a instrução bibliográfica, se faz necessário ter um grupo de usuários categorizado, um determinado conteúdo a ser abordado e um objetivo específico a ser atingido. Todo esse percurso irá suprir as necessidades imediatas de informação ou proporcionará subsídios para se trabalhar com informação aliada à pesquisa acadêmica, para tanto podemos definir “Educação de Usuários”, como:

Estudos e diagnósticos realizados com o objetivo de identificar o perfil dos clientes, detectando suas necessidades, seus problemas e propondo soluções setoriais para aprimorar a linha de produtos e serviços (MANUAL...¹, 1997 *apud* ARRUDA; CHAGAS, 2002, p.92).

De acordo com Pasquarelli (1996, p. 36), entende-se por Educação de Usuário o “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”.

É essencial refletirmos sobre a educação de usuários, principalmente sobre a categoria de graduação, onde os ingressos ou recém-chegados ou “calouros”, como muitas vezes são chamados, são originários do ensino médio e de repente se deparam com a Biblioteca Universitária, geralmente com a lista da bibliográfica básica indicada na disciplina e precisam fazer uso imediato dos recursos, e ao seu redor uma infinidade de informações:

¹ MANUAL de gestão e serviços de informação. Curitiba: TECPAR; Brasília: IBICT, 1997. 257 p.

[...] pode-se afirmar que a finalidade da educação do usuário é leva-lo a assumir um conjunto de atitudes e reações positivas em relação à Biblioteca. Esse tipo de educação é importante porque o aluno chega à Universidade praticamente sem conhecer o potencial da Biblioteca universitária. (PASQUARELLI, 1996, p.36).

As Bibliotecas devem priorizar atividades de capacitação de usuários, buscar alternativas, investir na educação, e em ações para melhor atendê-los, ocupando assim um papel fundamental no acesso à informação.

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

A experiência teve início a partir da seleção dos serviços essenciais e preparação de palestras de acordo com as atividades que envolvem o aluno durante a graduação. O conteúdo selecionado foi apresentado em uma das aulas de “disciplinas introdutórias” nas diversas Engenharias, ministradas no primeiro período ideal.

Com aval da Comissão de Graduação (CoC) da Escola, foram contatados os docentes responsáveis através da Seção de Apoio Institucional da EESC, que propôs a atividade na semana seguinte ao ingresso, juntamente com outras palestras institucionais.

A proposta de conteúdo para os alunos recém-chegados tem como ponto de partida, o website da Biblioteca apresentando: informações gerais (horário de funcionamento e regulamento); produtos e serviços oferecidos; organização do acervo (mapa das estantes); estratégias de busca (operadores booleanos e recurso de truncagem); Portal de Busca Integrada do SIBiUSP (Sistema Integrado de Bibliotecas da USP) e empréstimo unificado, incluindo gerenciamento da conta, renovação, reserva e sistema de alerta bibliográfico.

Durante as palestras, foi aplicado questionário, para identificar o perfil dos ingressos na Escola. Esse instrumento apontou as necessidades, as expectativas e as sugestões desse grupo de novos usuários. Assim, com esses dados, pretende-se estabelecer iniciativas e ações para aproximar o aluno à Biblioteca, não somente através do estudo e da pesquisa, mas oferecendo novas atividades de

entretenimento e difusão cultural, objetivando despertar o interesse pela cultura.

Os pôsteres de divulgação dos produtos e serviços oferecidos na Biblioteca, nessa oportunidade, foram substituídos por apresentações em slides, com *links* para os recursos na *web*. Essa iniciativa vai ao encontro do Programa USP Recicla, criado em 1993 com a missão de contribuir para a construção de sociedades sustentáveis através de ações dirigidas à redução da geração de resíduos, à conservação do meio ambiente e à melhoria da qualidade de vida (PLATAFORMA..., 2012).

4 RESULTADOS

As palestras foram apresentadas aos alunos ingressos dos cursos de: Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia de Computação, Engenharia Elétrica com ênfase em Automação, Engenharia Elétrica com ênfase em eletrônica, Engenharia de Materiais e Manufatura, Engenharia Mecânica, Engenharia de Mecatrônica, Engenharia de Produção Mecânica. Durante as atividades foram abordados como serviços essenciais:

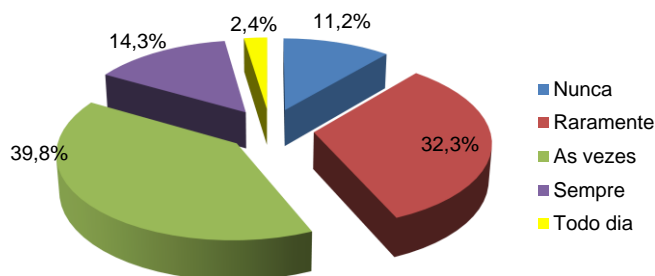
- Horário de atendimento;
- Regulamento;
- Organização e localização do acervo nas estantes;
- Portal de Busca Integrada do SIBiUSP;
- Estratégias de busca (operadores booleanos e recursos de truncagem);
- Empréstimo unificado (gerenciamento da conta, renovação, reserva e sistema de alerta bibliográfico).

Adicionalmente foram aplicados questionários, onde os alunos apresentaram seus hábitos e suas expectativas no contexto da Biblioteca. Os dados coletados abordaram os tópicos frente às experiências dos usuários em Biblioteca: a frequência, quais tipos de Bibliotecas utilizadas, meios de comunicação entre Biblioteca x Usuário, conhecimentos sobre os recursos informacionais e serviços oferecidos pela Biblioteca, assim como sugestões de atividades.

O Gráfico 1 descreve o uso que alunos fazem das Bibliotecas antes de ingressar na Universidade. Percebe-se, com as respostas, que os alunos fazem

pouco uso das Bibliotecas. Desse modo verifica-se o quanto é importante a promoção de atividades de capacitação de usuários e de ação cultural, com intuito de minimizar a distância e potencializar a frequência e uso da Biblioteca.

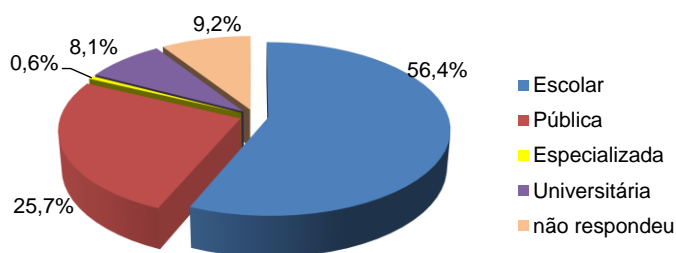
Gráfico 1 – Uso das Bibliotecas antes de ingressar na Universidade



Fonte: SVBIBL-EESC-USP (2012)

No Gráfico 2, identificam-se os tipos de Bibliotecas utilizadas pelos alunos antes de ingressarem na Universidade, onde a Biblioteca escolar é a que mais se destaca em termos de uso (56,4%), e a de menor uso é a Biblioteca especializada (0,6%). As Bibliotecas escolares possuem características e recursos próprios que suprem às exigências pontuais, enquanto as Bibliotecas universitárias oferecem produtos e serviços diferenciados e mais sofisticados que atendem às necessidades de ensino e desenvolvimento de pesquisa e, portanto, demandam de capacitação como: acesso e uso de bases de dados, normas acadêmicas, entre outros.

Gráfico 2 – Tipos de Bibliotecas utilizadas por alunos de graduação

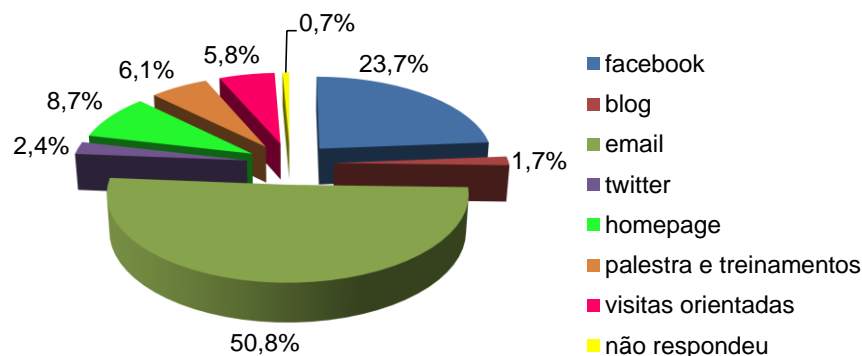


Fonte: SVBIBL-EESC-USP (2012)

O Gráfico 3 representa como os usuários gostariam de receber as informações sobre a Biblioteca. Metade dos alunos ainda prefere o e-mail. Em segundo lugar aparece o *Facebook*. As demais redes sociais (*Twitter, blog*), têm

índices mínimos de preferência. Há ainda os que preferem a *webpage* (8,7%), palestras e treinamentos (6,1%) e visitas orientadas (5,8%). Essa situação reflete a necessidade de atenção constante de adaptação e de atualização das Bibliotecas para as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), visando atender com meios de comunicação atuais, as novas gerações de usuários.

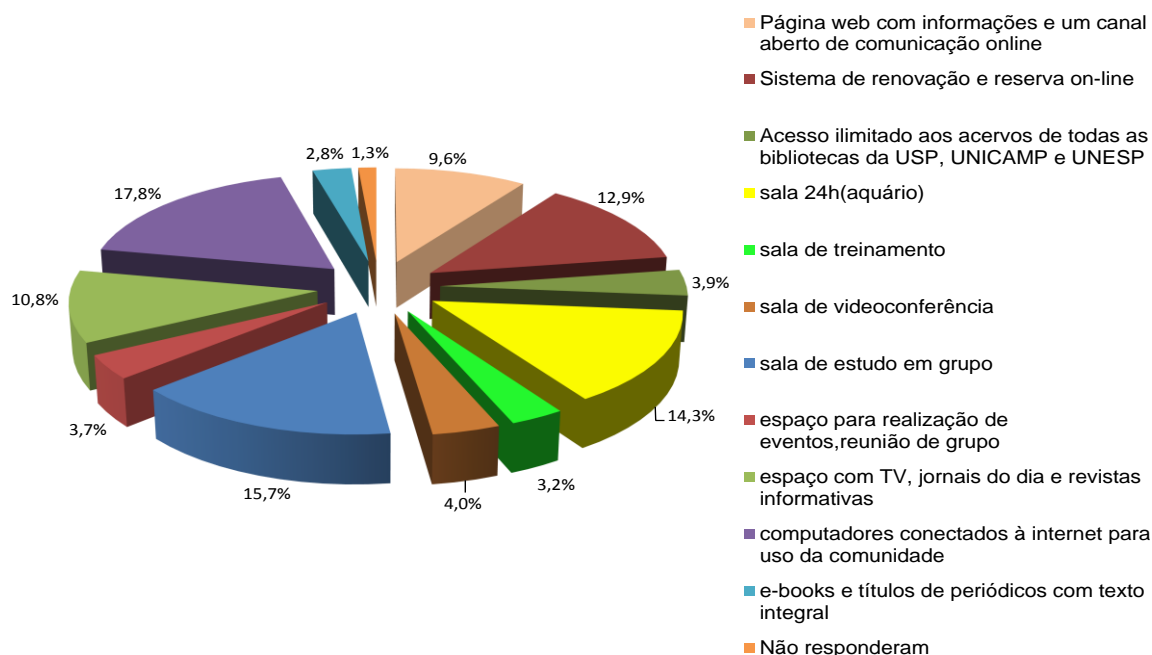
Gráfico 3 – Como o usuário gostaria de receber informações sobre a Biblioteca



Fonte: SVBIBL-EESC-USP (2012)

No Gráfico 4, foram elencados os recursos oferecidos pela Biblioteca e o usuário devia indicar quais deles ele já conhecia. Os mais conhecidos, são os computadores conectados à Internet para uso da comunidade (17,8%), sala de estudo em grupo (15,7%), e os menos conhecidos são: espaço para realização de eventos e reuniões de grupos, sala de treinamentos (3,7%), e-books e periódicos com texto integral (2,8%). Preocupados com o desconhecimento, a equipe da Biblioteca buscou executar atividades de marketing com uso das redes sociais (criação de perfil no *facebook* e reestruturação da homepage).

Gráfico 4 – Quais recursos o usuário sabe que a Biblioteca oferece



Fonte: SVBIBL-EESC-USP (2012)

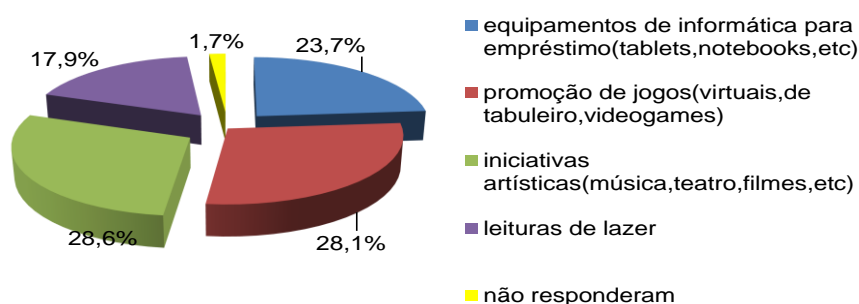
O Gráfico 5 apresenta sugestões dos usuários para novas iniciativas que possam aproximá-los à Biblioteca. Identificou-se que todas as opções obtiveram grande aceitação, e a preferência da maioria são as atividades artísticas, tais como apresentações musicais, teatro, filmes, etc. (28,6%). Também foram bem aceitas as propostas de jogos (virtuais, tabuleiros, videogames), equipamentos de informática para empréstimos (*tablets*, *notebook*, etc) e leituras de lazer.

Manteve-se nessa questão um espaço aberto, onde os alunos apontaram as seguintes sugestões:

- Aquisição de livros didáticos, livros de consulta e paradidáticos;
- Material extracurricular;
- Exposições sobre conservação e restauro de livros;
- Mais ambientes para estudo;
- Ambientes calmos e silenciosos;
- Facilidade para acessar os livros;
- Acervo organizado;
- Empréstimo de calculadoras;
- Sofás confortáveis;
- Sala para projeção de filmes;
- Sala com Internet nos finais de semana;
- Máquina de café.

Algumas sugestões foram implementadas, como: iniciativas de ação cultural (música e exposições), higienização e organização do acervo e aquisição de exemplares da bibliografia básica para atender um número maior de alunos da graduação. Quanto ao tópico “Mais ambientes para estudo”, o mesmo foi incluído no projeto de reforma da Biblioteca, previsto para os próximos anos. As demais sugestões foram encaminhadas à Chefia da Biblioteca que está analisando a viabilidade juntamente com a Diretoria da Escola.

Gráfico 5 – Quais iniciativas os usuários participariam, caso a Biblioteca oferecesse



Fonte: SVBIBL-EESC-USP (2012)

5 CONCLUSÃO

A inclusão de palestras para os alunos ingressos de graduação no Programa de Educação de Usuários visou contribuir de forma efetiva na capacitação dos alunos recém-chegados à Universidade, assim, tornando esses usuários aptos e independentes quanto ao uso dos recursos informacionais oferecidos pela Biblioteca, propiciando acesso a informações importantes que certamente contribuirão no decorrer da vida acadêmica desses alunos.

Os alunos de todos os cursos se mostraram receptivos nas palestras e apresentaram suas dúvidas com relação ao sistema de empréstimo. Durante o ano de 2012, observou-se uma mudança progressiva de comportamento dos alunos que receberam essas instruções. Eles se mostram independentes na utilização dos recursos (Portal de Busca Integrada do SIBiNet, empréstimo, renovação, reserva e gerenciamento da conta), bem como normas de funcionamento da Biblioteca.

A partir dos resultados obtidos, percebemos que as palestras atenderam aos objetivos propostos, proporcionando uma maior aproximação e integração com a

Biblioteca.

O Programa deve ser ajustado e atualizado anualmente, de acordo com as necessidades identificadas nas palestras e nos questionários aplicados, sempre visando melhor atender as demandas desta categoria de usuários. Dessa forma também, o Serviço de Biblioteca cumpre ao objetivo proposto, acompanhando o crescimento da EESC, aprimorando os serviços e produtos oferecidos, transformando os serviços convencionais em virtuais, implementando ferramentas inovadoras com vistas a apoiar o ensino e a pesquisa na Unidade.

REFERÊNCIAS

COLETTA, T. G. et al. Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 disquete.

DIAS, M.M.K.; PIRES, D. **Uso e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em:
<http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2012.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de Bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MACHADO, M. ; BLATTMANN, U. A Biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Sistemas de informação, multiculturalidade e inclusão social**. Maceió: FEBAB, 2011. 1 CD-ROM.

PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996.

PLATAFORMA “informação, sensibilização e avaliação da sustentabilidade da Universidade”. Projeto – apresentação. Disponível em:<<http://www.projetosustentabilidade.sc.usp.br/index.php/Projeto/Apresentação>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

RAMOS, M. E. M. (ORG.) **Tecnologia e novas formas de gestão em Bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.