

Formação do Bibliotecário e o Usuário da Informação: abordagem curricular nos cursos de Biblioteconomia e C.I do estado de São Paulo

Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro (FESPSP/FOUSP) - vaniamar@usp.br

Valéria Martin Valls (FESPSP) - valls@fespsp.org.br

Resumo:

Este trabalho apresenta uma abordagem da formação do bibliotecário nos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Estado de São Paulo, analisando as ementas das disciplinas onde se aborda explicitamente tanto o bibliotecário quanto o usuário. Das nove escolas existentes no estado, cinco fizeram parte do estudo por disponibilizarem em suas URLs a lista das disciplinas e suas respectivas ementas. Computou-se, no total, dez disciplinas abordando o Usuário e trinta o bibliotecário e a partir dessa análise pode ser identificado o enfoque dado a esses temas na formação do bibliotecário.

Palavras-chave: *Formação do profissional da informação. Usuários da informação. Currículo. Escolas de biblioteconomia.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Formação do Bibliotecário e o Usuário da Informação: abordagem curricular nos cursos de Biblioteconomia e C.I do estado de São Paulo

Resumo:

Este trabalho apresenta uma abordagem da formação do bibliotecário nos cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Estado de São Paulo, analisando as ementas das disciplinas onde se aborda explicitamente tanto o bibliotecário quanto o usuário. Das nove escolas existentes no estado, cinco fizeram parte do estudo por disponibilizarem em suas URLs a lista das disciplinas e suas respectivas ementas. Computou-se, no total, dez disciplinas abordando o Usuário e trinta o bibliotecário e a partir dessa análise pode ser identificado o enfoque dado a esses temas na formação do bibliotecário.

Palavras-chave: Formação do bibliotecário. Usuários da informação. Currículo. Escolas de biblioteconomia.

Área Temática: Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

1 INTRODUÇÃO

A formação do bibliotecário na graduação é construída a partir do contato do aluno com diversas disciplinas que são planejadas de acordo com as Diretrizes Nacionais Curriculares definidas pelo Ministério da Educação (MEC) somadas à política institucional de cada IES – Instituição de Ensino Superior, além da inclusão de outras disciplinas de interesse pedagógico e profissional, muitas vezes ligadas ao mercado de trabalho do futuro bibliotecário.

As disciplinas introdutórias de cunho humanista e cultural ministradas geralmente no início do curso têm por objetivo dar uma visão aos ingressantes não só da profissão em geral, mas também fornecer uma abordagem dos pontos principais da profissão que é a informação e o usuário e visam fundamentalmente à compreensão dos fenômenos sociais e históricos, a interação e as necessidades informacionais da comunidade e usuários.

Já as disciplinas básicas, ligadas ao “fazer do bibliotecário” objetivam de forma geral fornecer a base teórica para o desenvolvimento profissional e, não resta dúvida, de que a quantidade de disciplinas voltadas para a tecnologia veio para dar suporte às disciplinas básicas e servem de ferramentas para atuarem na relação usuário – informação – bibliotecário, além de preparar o profissional para a gestão

dos recursos de informação e comunicação.

Este trabalho visa analisar a matriz curricular das escolas de biblioteconomia do Estado de São Paulo quanto às disciplinas que abordam tanto o bibliotecário como os usuários, sob qualquer ótica. O objetivo desse levantamento é fornecer uma visão panorâmica da formação do bibliotecário paulista, notadamente em relação ao usuário.

2 BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A formação acadêmica do bibliotecário o prepara para a organização e gestão de acervos, por meio das técnicas como indexação, catalogação etc e o uso da tecnologia como suporte para atender às necessidades de informação do usuário, que é o ponto central dos sistemas de informação, bibliotecas, centros de documentação ou qualquer outra denominação que possa ter o ambiente de trabalho deste profissional.

Para o tripé – Bibliotecário – Informação – Usuário - é necessário que se aborde a questão do profissional (formação acadêmica e atuação) e o usuário, que é aquele indivíduo que necessita da informação e que vai obtê-la por meio da atuação do profissional.

2.1 Formação Acadêmica do Bibliotecário

Segundo Parecer N.º: CNE/CES 492/2001 das Diretrizes Curriculares do MEC:

A formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc.

Adicionalmente a Resolução CNE/CES 19, de 13 de março de 2002 no seu Art. 2º define:

O projeto pedagógico de formação acadêmica e profissional a ser oferecida pelo curso de Biblioteconomia deverá explicitar:

- a) o perfil dos formandos;
- b) as competências e habilidades gerais e específicas a serem desenvolvidas;
- c) os conteúdos curriculares de formação geral e os conteúdos de formação específica ou profissionalizante;
- d) o formato dos estágios;
- e) as características das atividades complementares;
- f) a estrutura do curso;
- g) as formas de avaliação.

A formação do bibliotecário também pressupõe algumas competências, que segundo Abels ([200?]), estão divididas em:

Competências profissionais se relacionam com o conhecimento do profissional de recursos de informação, acesso, tecnologia e gestão, e a capacidade de usar esse conhecimento como base para a prestação de serviços da mais alta qualidade de informação. Há quatro competências principais: A. Gestão de Informação nas Organizações; B. Gerenciamento de Recursos de Informação; C. Gerenciamento de Serviços de Informação; D. Aplicação de Ferramentas e Tecnologias de Informação.

Competências pessoais representam um conjunto de atitudes, habilidades e valores que permitem que os profissionais trabalhem de forma eficaz e contribui positivamente para as suas organizações, clientes e profissão.

Competências Essenciais ancorar as competências profissionais e pessoais. Estas duas competências essenciais são absolutamente essenciais para todos os profissionais da informação. Como profissionais da educação, os profissionais da informação devem compreender o valor de desenvolver e partilhar os seus conhecimentos, o que é conseguido através de redes de associação e da realização de pesquisas e compartilhamento em conferências, em publicações e em acordos de colaboração de todos os tipos. Os profissionais da informação também devem reconhecer e respeitar a ética da profissão. A importância dessas duas competências essenciais são de extrema importância para o valor e a viabilidade da profissão. As competências descritas neste documento são um conjunto de ferramentas para o crescimento profissional, recrutamento e avaliação. Trabalhos específicos exigirão conjuntos específicos de competências a vários níveis de habilidade. Nós encorajamos você a usar essas competências para criar roteiros de crescimento e desenvolvimento para si mesmo, seus colegas e de suas organizações. (grifo nosso)

Ao terminar o seu curso de graduação, portanto, o aluno deverá apresentar a capacidade de buscar novas informações e saber trabalhar com elas; intercomunicar-se por meio dos recursos mais modernos de informática e

comunicação; usar os recursos técnicos e tecnológicos para a melhoria de vida da população e desenvolvimento humano, social, político e econômico do país; saber desempenhar sua profissão de forma contextualizada e em equipe, com profissionais não só de sua área, como também de outras áreas. Os cursos de biblioteconomia elaboram sua matriz curricular a partir dessas premissas e de acordo com sua própria história e necessidades específicas, como perfil do egresso para o mercado de trabalho e necessidades locais.

2.2 Usuários da Informação

Partindo do pressuposto de que o usuário é o foco a ser abordado pelos sistemas de informação, há que se ter um real conhecimento de quem é este usuário e quais são suas expectativas quanto aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, além, claro, do entendimento sobre a necessidade de informação que este usuário pretende satisfazer.

Para definir quem é este usuário, de uma forma bastante generalista, Monfasani e Curzel (2008) dividem os usuários da informação em usuários potenciais e reais. O primeiro grupo de usuários são os que necessitam da informação, mas, não estão conscientes desta necessidade, e o segundo grupo, também necessita de informação, estão conscientes desta necessidade e são os que utilizam a informação frequentemente. As autoras complementam que a informação deve responder às necessidades destes usuários e, neste aspecto a biblioteca deve desenvolver serviços para satisfazer esta demanda pela informação.

Na década de 70, quando o usuário era chamado de “consulente”, a abordagem feita sobre suas necessidades de informação continuam valendo até os dias de hoje. Martins e Ribeiro (1979, p. 149) mencionam que “os consulentes não são sempre do mesmo tipo, portanto nem todas as bibliotecas são iguais”.

Na formação acadêmica do bibliotecário, ele tem contato com os vários tipos de bibliotecas, além de outros ambientes (mesmo virtuais) em que podem atuar envolvendo a informação e os usuários.

A prática nos estágios, quando os alunos passam pelo serviço de referência têm a possibilidade de verificar a diversidade de usuários que frequentam estes ambientes e podem perceber que para cada tipo deve-se trabalhar de uma forma diferente.

Outra definição que nos parece um pouco mais abrangente, é da autoria de Cunha e Cavalcanti (2008, p. 373)

Pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados.

Os serviços oferecidos aos usuários devem ir ao encontro de suas necessidades e, antes de um planejamento, é importante haver um estudo destes usuários. Para isto, existem técnicas apropriadas que o bibliotecário, em sua formação acadêmica toma conhecimento. As disciplinas que abordam este tema estão relacionadas no quadro 1 (metodologia).

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para este trabalho percorreu os seguintes passos:

- 1) Obtenção da lista dos cursos de biblioteconomia por meio da home Page da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN - <http://www.abecin.org.br/portal/documentos/tabela/relacao-escolas-brasil.htm>);
- 2) Verificação dos programas dos cursos com ênfase na ementa das disciplinas;
- 3) Seleção das disciplinas focadas no **Bibliotecário** e no **Usuário**;
- 4) Comparação das disciplinas em quantidade e qualidade e,
- 5) Análise das ementas.

3.1 População

As instituições selecionadas para fazerem parte deste estudo estão listadas no quadro 1.

Quadro 1 – Lista das Escolas de Biblioteconomia do Estado de São Paulo

Instituição	Curso
FAINC - Faculdades Integradas Coração de Jesus/Santo André	Faculdade de Biblioteconomia

FATEA - Faculdades Integradas Teresa D'Ávil/Lorena	Departamento Biblioteconomia
FESPSP - Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo	Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação
PUC-CAMPINAS - Pontifícia Universidade Católica de Campinas	Biblioteconomia
UNIFAI - Centro Universitário Assunção	Biblioteconomia
USP - Universidade de São Paulo Escola de Comunicação e Artes	Departamento de Biblioteconomia e Documentação
USP - Universidade de São Paulo/Ribeirão Preto	Biblioteconomia e Ciências da Informação e Documentação
UNESP - Universidade Estadual Paulista/Marília	Curso de Biblioteconomia (bacharelado)
UFSCar - Universidade Federal de São Carlos	Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação

3.1 Método de Exclusão

Foram excluídas, do estudo, as instituições que não apresentaram em suas respectivas URLs, a disponibilidade das disciplinas e/ou das ementas.

A USP de São Paulo e a de Ribeirão Preto não apresentam as ementas e sim os programas resumidos, os quais foram considerados para análise e, quando não havia o programa resumido, utilizou-se os objetivos das disciplinas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Do total de nove escolas listadas, quatro foram excluídas, a saber: FAINC (Santo André), FATEA (Lorena), UNIFAI (São Paulo) e UNESP (Marília).

O quadro 2 representa o resultado das disciplinas que enfocam em seus conteúdos o bibliotecário, relacionando-o ou não com o usuário.

Quadro 2 - Enfoque do Usuário em disciplinas específicas

Instituição	Total de Disciplinas	Disciplinas Específicas
FaBCI/FESPSP	39	Introdução aos Serviços de Informação
		Gestão de Estoques Informacionais
		Serviços de Referência e Informação
PUCCAMP	62	Gestão de Acervos Informacionais
		Serviço de Referência e Informação
USP São Paulo	32	Estudo de Usuários da Informação
		Serviços ao Usuário
USP – Ribeirão Preto	35	Serviços de Referência e Informação
UFSCAR	38	Serviço de Referência e Informação
		Usos e Usuários da Informação

Neste quadro observa-se que em quatro, dos cinco cursos, a disciplina “Serviço de Referência e Informação” dispõe da mesma nomenclatura.

A temática “estudo do usuário” está encaixado em disciplinas como “Gestão de Estoques Informacionais” (FaBCI/FESPSP), “Gestão de Acervos Informacionais” (PUCCAMP), “Estudos de Usuários da Informação” (USP São Paulo) e “Usos e Usuários da Informação” (UFSCAR).

A USP de Ribeirão Preto não especifica na ementa da disciplina “Serviços de Referência e Informação” o termo Estudo de Usuário e sim “Serviços de referência e informação e a relação usuário com o profissional da informação”, não ficando claro se a disciplina contempla este item do curso que em algumas instituições são incluídos em disciplinas variadas e em outras é uma disciplina específica.

O quadro 3 faz menção às disciplinas que estão diretamente focadas no Bibliotecário.

Quadro 3 - Enfoque do Bibliotecário em disciplinas específicas

Instituição	Total de Disciplinas	Disciplinas Específicas
FaBCI/FESPSP	39	Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação

		Projetos Culturais
		Gestão de Serviços de Informação II
		Serviços de Referência e Informação
PUCCAMP	62	Estágio Supervisionado A
		Estágio Supervisionado B
		Fund. Educacionais Profissional Bibliotecário
		Gestão Pess. Rel.Trabalho Ambientes Informacionais
		Informação e o Mundo do Trabalho
		PF-Prática de Formação A
		PF-Prática de Formação B
		PF-Prática de Formação C
		PF-Prática de Formação D
		PF-Prática de Formação E
		PF-Prática de Formação F
		PF-Prática de Formação G
		PF-Prática de Formação H
		Serviço de Referência e Informação
USP São Paulo	32	Fundamentos em Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
		Recursos Informacionais I
		Estágio Supervisionado em Unidades de Informação
USP Ribeirão Preto	35	Introdução à Administração
		Serviços de Referência e Informação
		Estágio
UFSCAR	38	Estágio em Centros de Informação
		Fundamentos de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
		Serviço de Referência e Informação

O número de disciplinas que enfocam o bibliotecário nas matrizes curriculares é em maior número das que enfocam o usuário.

A abordagem do profissional no contexto do mercado de trabalho e sua relação com serviços, produtos, gestão etc e com o usuário são fundamentais para os egressos nos cursos de biblioteconomia, principalmente para aqueles que não conhecem as atividades bibliotecárias ou que não atuam na área.

As disciplinas mostram, tanto na teoria como na prática, o papel social e técnico que o bibliotecário deve ter para que seu ambiente de trabalho esteja preparado para atender às necessidades dos usuários presenciais e remotos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise das ementas das disciplinas abordando o bibliotecário e o usuário, observou-se que há mais disciplinas que enfocam o primeiro e em menor número o segundo. Cabe ressaltar que as demais disciplinas, principalmente as técnicas, são importantes para a organização da biblioteca que, por sua vez, atenderá de forma mais eficiente o usuário da informação, ou seja, podemos considerar um enfoque indireto, nesses casos.

Por outro lado, as disciplinas que abordam o bibliotecário, em sua maioria, o contextualizam no mercado de trabalho e nas áreas de atuação, passando por gestão de produtos e serviços e da própria unidade de informação, além da avaliação de espaço físico e desenvolvimento de coleções.

Outro ponto bastante relevante são os estágios supervisionados, onde o graduando tem uma visão ampla do funcionamento da biblioteca desde a aquisição do material bibliográfico até ao atendimento ao usuário. Neste momento de sua vida acadêmica pode visualizar sua atuação profissional fazendo com que escolha não só o tipo de unidade de informação que vai atuar, como o serviço que deseja desempenhar.

Já o usuário é abordado de maneira diferente nas diversas disciplinas. Com todo o foco da informação voltada para os usuários, os mesmos devem ser priorizados quando algum serviço ou produto for desenvolvido para sua melhor atuação nas unidades de informação.

Estudo de usuário e treinamento de usuários são os serviços mais difundidos nas unidades de informação e, nas ementas analisadas, observou-se que estes serviços são enfocados com muita frequência.

Nesse contexto e num mundo globalizado e quase que totalmente informatizado, há que se pensar no lado humanístico da relação bibliotecário x usuário. O primeiro deve estar atento às necessidades do segundo, de uma forma amigável e profissional. O foco da unidade de informação deve ser o cliente e, de certa forma, pode-se observar uma tendência endógena na formação do bibliotecário, ou seja, maior predominância de temas ligados à gestão das unidades e na organização e tratamento da informação e aspectos tecnológicos, colocando o

usuário como coadjuvante desse processo. Essa afirmação deriva das informações coletadas no presente estudo e demonstra uma questão importante, que deverá servir de reflexão para as escolas de biblioteconomia.

Por sua vez o usuário deverá, sempre que possível, externar suas necessidades e opiniões para que a biblioteca continue sendo um espaço de ensino e aprendizagem com espaços que sejam adequados e confortáveis para a realização de suas necessidades de informação. A tecnologia veio para facilitar a busca e recuperação da informação, mas, o lado humano deve sobrepor toda esta tecnologia para que a informação, de fato, faça sentido e seja internalizada pelo usuário.

REFERÊNCIAS

ABELS, E. et al. **Competencies for information professionals of the 21st Century**: revised edition, June 2003. Alexandria (VA): Special Libraries Association, [200?]. Disponível em: <http://www.sla.org/about-sla/competencies/>. Acesso em: 24 mar. 2013.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. C. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO. Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Projeto pedagógico curso de biblioteconomia e ciência da informação**. São Paulo: FaBCI /FESPSP, 2012.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. URGs, 1979.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.