

INICIATIVAS PARA CONSTRUÇÃO DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS E ARQUIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Daniel Ribeiro dos Santos (UFF) - danielrdossantos@yahoo.com.br

Debora do Nascimento (UFF) - deboranasc@yahoo.com.br

Maria Helena Ferreira Xavier da Silva (UFF) - maria.helena@ccsdecania.ufrj.br

Karen Guimarães Cardoso (UFF) - gikard@gmail.com

Thaíssa Lage Matias da Fonseca (UFF) - thaissamatias@gmail.com

Fabiana Melo Amaral Gonçalves Pinto (UFF) - fabianamagp@gmail.com

Andréia Pereira de Araújo Matos (UFF) - andreia_araujo@id.uff.br

Resumo:

Este trabalho relata a experiência do Grupo de Trabalho de Capacitação de Usuários da Superintendência de Documentação da Universidade Federal Fluminense, para o fomento e implementação de um Programa de Capacitação de Usuários no Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Universidade. Reflete sobre a importância da competência informacional para melhor aproveitamento de oportunidades de aprendizagem, além de apresentar as principais ações desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho desde o ano de 2015, direcionadas para a capacitação da comunidade acadêmica. Destaca como um dos objetivos do Programa, o desenvolvimento de ações voltadas à educação e à capacitação de usuários, na busca e uso de recursos informacionais, a fim de contribuir para o aprimoramento constante da competência informacional. Conclui que iniciativas de capacitação abrem um leque de possibilidades de educação, que não só podem, como devem ser pensadas também em prol de uma educação que seja inclusiva, equitativa e de qualidade, tanto dentro, quanto fora da universidade.

Palavras-chave: *Capacitação de Usuários. Competência Informacional. Programa de Capacitação.*

Eixo temático: *Eixo 1: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)*

ODS: 4 e 10 (Educação de Qualidade e Redução das Desigualdades).

INTRODUÇÃO

É senso comum pensar competência da informação como um conjunto de habilidades que necessitam de capacidade técnica, ou simplesmente, como uma espécie de "saber fazer".

Em virtude da constante expansão da informação e dos recursos informacionais à nossa disposição, a análise de uma necessidade, o conhecimento dos recursos disponíveis, a avaliação das ferramentas de acesso e a interpretação dos resultados, são fundamentais para a recuperação bem sucedida da informação desejada. No entanto, para se obter a informação que se necessita e o melhor uso dela, é preciso "*know-how*", mas tão importante quanto, é preciso também "*know-why*".

Desse modo, pode-se compreender que competência informacional engloba habilidades e um "saber fazer", mas o conceito não pode ser reduzido unicamente à noção de habilidades de localização de informação como muitas vezes é genericamente interpretado. Ele deve ser pensando como um processo em etapas, que inclui também a identificação da necessidade de uma informação, a busca, localização, seleção, análise e uso crítico da informação selecionada, seja para o aprendizado, crescimento pessoal, necessidade factual ou motivação de outra natureza. A competência informacional deve proporcionar ao indivíduo, ainda, a capacidade de aprender e de gerir seu próprio processo de aprendizado.

Como previa Herbert McLuhan, na década de 60, o planeta tornou-se a nossa sala de aula e nosso endereço. O ciberespaço rompeu com a ideia de tempo próprio para a aprendizagem. O espaço de aprendizagem é aqui, em qualquer lugar; o tempo de aprender é hoje e sempre. Hoje vale tudo para aprender. Isso vai além da "reciclagem" e da atualização de conhecimentos e muito mais além da "assimilação" de conhecimento. A sociedade do conhecimento é uma sociedade de múltiplas oportunidades de aprendizagem. (GADOTTI, 2005 apud BELLUZO, FERES, VALENTIM, 2015, p. 3).

Deve-se refletir criticamente a partir desta visão, principalmente sobre os conceitos e parâmetros sob os quais a informação é organizada, os formatos em que é disponibilizada e as estruturas utilizadas por diferentes disciplinas para gravar e transmitir informações, assim como os processos de aprendizagem e assimilação da informação. O conhecimento desses aspectos mais amplos acaba por produzir um usuário alfabetizado com um mapa das estruturas da informação. Mapa este, que representa o cenário de informações através do qual o pesquisador irá navegar. Em consonância, o conhecimento do processo de busca e do meio ambiente trazem uma consciência das armadilhas e estradas laterais que surgem durante as viagens pelo "universo de informações disponíveis".

Também, "considerando-se necessário viabilizar o acesso do aluno à ampla variedade de textos hoje disponíveis [...] é preciso que lhes sejam

oferecidas oportunidades de aprender a lidar com esse universo informacional de maneira mais eficaz”. (CAMPELLO, 2009, p. 14).

Neste contexto, visando dar suporte e ser um norte nessa viagem, foi criado o Programa de Capacitação de Usuários da Superintendência de Documentação (SDC) da Universidade da Federal Fluminense (UFF).

CONSTRUINDO UM PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

O Programa de Capacitação de Usuários da Superintendência de Documentação da Universidade Federal Fluminense consiste em uma proposta para criação de um conjunto de ações a serem implementadas no âmbito do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da universidade. Ele foi criado em abril de 2015, tendo por base os estudos desenvolvidos nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sobre as atuais tendências em serviço de referência, educação e capacitação de usuários, assim como na crescente introdução do conceito de competência informacional na cultura organizacional das bibliotecas.

Enquanto parte de um serviço de referência e em consonância com a missão da instituição, o Programa pretende auxiliar e apoiar a comunidade acadêmica em suas demandas de informação acadêmico-científica, tornando-a cada vez mais autônoma em suas ações e projetos de ensino, pesquisa e extensão. Para atingir tais metas e objetivos, o Programa é gerido pelo Grupo de Trabalho de Capacitação de Usuários (GTCAP), formado por bibliotecários, que atuam de forma voluntária para o planejamento, execução, acompanhamento e monitoramento de ações que viabilizem a implementação e sustentabilidade do Programa.

A proposta de desenvolvimento de um Programa de Capacitação de Usuários surgiu da percepção de que as iniciativas praticadas pelo Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF vinham ocorrendo de maneira isolada, não padronizada e de modo irregular. Uma grande parte das unidades do Sistema já realizava algum tipo de treinamento voltado para capacitação de usuários. No entanto, não existia ainda um trabalho sistematizado dessas práticas. Em sua maioria as ações eram realizadas de forma irregular, sob demanda, com recursos insuficientes e com pouca interação entre as diferentes bibliotecas do Sistema. O Programa de Capacitação de Usuários, por outro lado, atua de forma proativa através de levantamento e monitoramento constante de necessidades, que guiam todas as etapas que envolvam tomadas de decisão sobre as ações desenvolvidas ou a desenvolver no âmbito do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF.

Uma das características de um *sistema de informação*, por exemplo, é a interação e a colaboração institucional, a partir da definição de procedimentos comuns, de forma padronizada, para todas as tarefas e processos de um setor ou grupo de atividades. Nesse sentido, a implementação de um Programa de Capacitação de Usuários materializou-se através de ações concretas e positivas,

de metas de trabalho colaborativas e assertivas, visando o crescimento, uniformidade e o fortalecimento do Sistema de Bibliotecas e Arquivos.

As atividades realizadas pelo GTCAP são gratuitas e disponibilizadas abertamente para toda comunidade acadêmica, e não se restringem unicamente a ela, na medida em que estão disponíveis também ao público externo.

O objetivo do Programa é desenvolver ações voltadas à educação e à capacitação da comunidade acadêmica da UFF, na busca e uso dos recursos informacionais disponíveis dentro e fora da universidade, a fim de contribuir para o aprimoramento constante da competência informacional dos usuários. Além disso, o grupo procura desenvolver material padronizado e de qualidade que possa ser utilizado pelas bibliotecas para treinamentos locais, de modo que um número cada vez maior de usuários (internos ou externos, reais ou potenciais) possa ter acesso à educação de qualidade, através do aumento da competência no uso de instrumentos de pesquisa, ensino e aprendizagem.

São ainda objetivos do Programa de Capacitação de Usuários da Superintendência de Documentação da UFF, previstos no regulamento interno do GTCAP: padronizar, fortalecer e aprimorar as práticas de capacitação já existentes nas bibliotecas do Sistema; desenvolver cursos presenciais e à distância, treinamentos, palestras, eventos e outras ações educacionais voltadas aos usuários do Sistema de Bibliotecas e Arquivos; e desenvolver recursos educacionais para apoiar as ações do Programa.

Dentre os objetivos específicos do grupo, encontram-se: apresentar de forma adequada o espaço físico das bibliotecas e sua política de atendimento; capacitar o usuário no uso das ferramentas do software utilizado para gerenciamento e pesquisa do acervo (*Catálogo Online Pergamum e Espaço do Usuário Meu Pergamum*); incentivar a autonomia do usuário na utilização de fontes de informação; instrumentalizar o usuário no uso de normas técnicas (ABNT, Vancouver, APA, etc.) para elaboração e desenvolvimento de trabalhos científicos; desenvolver cursos presenciais e à distância, treinamentos, palestras, eventos e outras ações educacionais abordando temas específicos relacionados à localização e uso da informação científica; capacitar a comunidade acadêmica no uso de fontes de informação presenciais e virtuais, tais como, bases de dados multidisciplinares e especializadas; estabelecer um canal de comunicação para identificação das demandas de informação; capacitar usuários externos em atendimento à demandas institucionais, quando existentes, em acordo com a proposta e políticas da extensão universitária; fornecer recursos humanos, materiais e técnicos às iniciativas de capacitação das diversas bibliotecas do sistema; desenvolver recursos educacionais para apoiar as ações de capacitação; sistematizar ações visando à acessibilidade; otimizar e promover os serviços e a utilização dos recursos de informação; maximizar a interação entre biblioteca e comunidade acadêmica.

Dentre as ações já executadas, destacamos as descritas a seguir:

Primeiramente, foi realizado um treinamento de pesquisa avançada no Catálogo Online Pergamum e no uso de recursos avançados disponibilizados

através da ferramenta, tais como renovação online, reserva online, solicitações de comutação bibliográfica, de ficha catalográfica e de levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, consulta de histórico pessoal, entre outros serviços. Este primeiro treinamento, não foi aplicado diretamente para a comunidade acadêmica, mas para todos os funcionários do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da universidade, abrangendo bibliotecários, auxiliares de administração, assistentes administrativos, estagiários, funcionários terceirizados e todos que eventualmente exercessem qualquer atividade com contato direto com usuários. O objetivo desta primeira ação foi capacitar os funcionários para atuarem como multiplicadores e treinadores no uso avançado do sistema de controle de acervo, para pesquisa no catálogo online e demais ferramentas, para conhecimento e apresentação da política institucional de circulação de materiais, e para atendimento eficiente das principais questões demandadas pela comunidade acadêmica.

Posteriormente, foi realizada uma segunda ação, desta vez voltada para a comunidade acadêmica, que consistiu em um ciclo de palestras denominado “*Muito além dos livros: informação e pesquisa no Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF*”, que foi um evento de apresentação do Sistema, dos serviços e recursos disponíveis, da política de circulação de materiais, do catálogo online e suas ferramentas, da Universidade e demais informações relevantes da política institucional da Superintendência de Documentação. O ciclo de palestras foi oferecido em três datas, horários e campi distintos, com o objetivo de alcançar o maior número possível de usuários. Visando a sustentabilidade, a inscrição prévia e os certificados emitidos foram exclusivamente em meio online e digital, assim como o devido envio do material de apoio àqueles que o solicitaram.

Outra iniciativa realizada pelo Grupo de Trabalho de Capacitação de Usuários foi um seminário informativo, com dois dias de duração e intitulado “*SAC-UFF: Serviço de Atendimento ao Calouro: as melhores dicas para você ingressar com tudo na UFF*”. O evento, que era voltado principalmente para o aluno calouro, visava fornecer informações importantes sobre os principais serviços, bolsas, auxílios, etc. oferecidos pela universidade e pelo Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Superintendência de Documentação da UFF. O evento contou com a presença de representantes de diferentes setores da Universidade e do Sistema, além de palestrantes externos e da própria comunidade acadêmica, que versaram sobre plágio na pesquisa, a importância dos arquivos na vida acadêmica, a TV universitária na UFF, ritos de passagem, a vida acadêmica de estudante para estudante, bolsas, auxílios e serviços de assistência estudantil. A avaliação do evento pelos participantes foi extremamente positiva, o que culminou na adoção e criação de um evento regular de acolhimento e recepção ao aluno calouro pelo Sistema de Bibliotecas e Arquivos.

Com grande adesão da comunidade acadêmica e do público externo, foi realizada também a primeira edição do “*Minicurso Apresentação de Trabalhos Acadêmicos, Segundo as Normas da ABNT*”, que tem como objetivo instrumentalizar o estudante e o pesquisador no uso correto das normas para

apresentação de monografias, teses e dissertações. A ação, totalmente inclusiva, contou com a colaboração da equipe de intérpretes de Libras da Divisão de Acessibilidade e Inclusão da UFF – SENSIBILIZA, para que se atendessem à política institucional de acessibilidade e inclusão da universidade.

REFLEXÕES FINAIS

O Programa de Capacitação de Usuários da Superintendência de Documentação da Universidade Federal Fluminense é um projeto de ações contínuas, que deve ser constantemente avaliado e revisitado, reformulado e analisado.

É importante destacar, com isso, que em todas as ações anteriormente desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho de Capacitação de Usuários e nas ações futuras que se encontram em etapa de planejamento, tem se tornado preocupação constante estabelecer uma política própria para acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência ou necessidades especiais. Isso ocorre, através, por exemplo, do uso de espaços adaptados ou acessíveis e de intérpretes de Libras, possibilitando assim uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade, além de promover, de forma democrática, oportunidades de aprendizagem para todos.

“Usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida”. (KUHLETHAU, 1996, p. 154 apud CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179).

Iniciativas de capacitação abrem um leque de possibilidades de educação, que não só podem, como devem ser pensadas também em prol de uma educação que seja inclusiva, equitativa e de qualidade, tanto dentro, quanto fora da universidade.

REFERÊNCIAS

BELUZZO, Regina Célia; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/compInformacional.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2017.