



INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE
CAMPUS ARACAJU
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA

ANGILENE SANTOS NASCIMENTO

A CARTILHA COMO INSTRUMENTO PARA A EDUCAÇÃO DOS USUÁRIOS NO
CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE (IFS): O
CASO DO CAMPUS ARACAJU

ARACAJU

2019

ANGILENE SANTOS NASCIMENTO

**A CARTILHA COMO INSTRUMENTO PARA A EDUCAÇÃO DOS USUÁRIOS NO
CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE (IFS): O
CASO DO CAMPUS ARACAJU**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica, ofertado pelo Instituto Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Educação Profissional e Tecnológica.

Orientador: Luiz Carlos Pereira Santos

ARACAJU

2019

Nascimento, Angilene Santos

A cartilha como instrumento para educação de usuários no contexto da biblioteca do IFS.
O caso do Campus Aracaju / Angilene Santos Nascimento. – Aracaju, 2019.

116f.; il.

N244c Dissertação (Mestrado) – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe –
IFS. Mestrado em educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT).

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Pereira Santos.

1. Educação do usuário. 2. Biblioteca. 3. Cartilha. 4. Pesquisa I. Instituto Federal de Educação
Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS. II. Nascimento, Santos, Luiz Carlos Pereira dos. III.
Título

CDU: 027.8:37

**PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

ANGILENE SANTOS NASCIMENTO

**A CARTILHA COMO INSTRUMENTO PARA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NO
CONTEXTO DA BIBLIOTECA DO IFS: O CASO CAMPUS ARACAJU.**

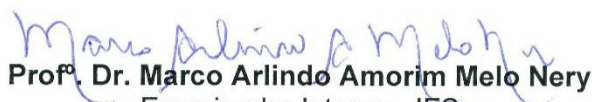
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), do Instituto Federal do Sergipe – Campus Aracaju, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Aprovada em 23 de setembro de 2019.

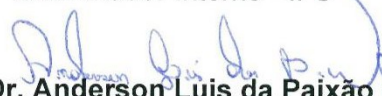
COMISSÃO EXAMINADORA



Prof.º Dr. Luiz Carlos Pereira Santos
Orientador - IFS



Prof.º Dr. Marco Arlindo Amorim Melo Nery
Examinador Interno - IFS



Prof.º Dr. Anderson Luis da Paixão Café
Examinador externo - UFBA

ANGILENE SANTOS NASCIMENTO

**A CARTILHA COMO INSTRUMENTO PARA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NO
CONTEXTO DA BIBLIOTECA DO IFS: O CASO CAMPUS ARACAJU.**

Produto Educacional apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), do Instituto Federal do Sergipe – Campus Aracaju, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Aprovado e validado em 23 de setembro de 2019

COMISSÃO EXAMINADORA



Prof.º Dr. Luiz Carlos Pereira Santos
Orientador - IFS



Prof.º Dr. Marco Arlindo Amorim Melo Nery
Examinador Interno - IFS



Prof.º Dr. Anderson Luis da Paixão Café
Examinador externo - UFBA

Dedico este trabalho, primeiramente e acima de tudo a Deus, autor e consumidor da minha vida, sem o qual nada seria possível; que me deu forças e inspirações para iniciar e finalizar com êxito.

Aos meus pais por terem me iniciado no processo de educação mesmo sem muitos recursos, mas com o entendimento de que a educação é fundamental para formação do ser humano.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo privilégio da vida e do conhecimento. O grande realizador deste trabalho.

Agradeço ao Instituto Federal de Sergipe (IFS) pela iniciativa deste Mestrado pioneiro em nosso Estado, na figura da professora Ruth Gama, que nos ajudou, em vários momentos, para que pudéssemos nos afastar e nos dedicar ao mestrado.

Agradeço ao PROFEPT e sua Coordenação, pelo empenho desde o início do curso, quando tudo parecia ainda incerto, para que todos os esclarecimentos chegassem, considerando-se que trata-se da primeira turma, mas que nos deu todo suporte e orientações necessárias.

Agradeço ao orientador Luiz Carlos pela ajuda e valiosas contribuições ao longo do percurso para que juntos construíssemos o presente trabalho em harmonia e respeito de opiniões.

Agradeço ao colega bibliotecário Anderson Café pelas significativas contribuições ao trabalho.

Agradeço aos professores do programa de pós-graduação pelas importantes contribuições ao longo do período letivo que, sem dúvida alguma, propiciaram reflexões profundas sobre o ensino profissional e tecnológico.

Agradeço aos colegas do PROFEPT pela cooperação mútua para que pudéssemos trilhar esse caminho mesmo com as incertezas, mas foi muito mais brando pela ajuda coletiva.

Agradeço a colega bibliotecária Jaciara Moreira e a colega Carla Valois pelas dicas e aconselhamentos tão importantes à pesquisa.

Agradeço a minha família que é base fundamental para amenizar os momentos de stress e dificuldades durante as pesquisas, tornando mais fácil a caminhada ao longo do período.

Agradeço a banca na pessoa do Professor Marco Arlindo com suas contribuições pertinentes para a evolução do trabalho, além das aulas sempre muito proveitosas.

Agradeço as amigas de fé Erika Mitie, Elenise Maciel e Patrícia Azevedo pelas orações que me deram ainda mais encorajamento para prosseguir.

Agradeço aos colegas bibliotecários, Célia Araújo e Hilton Henrique que incentivaram e contribuíram dando-me apoio de várias formas.

*Não pode haver verdadeira educação se não se
consegue autonomia do educando.*

(Vitor Paro, 2016)

RESUMO

Esta pesquisa surge com o intuito de analisar a ausência de habilidades e competências dos usuários da biblioteca do Instituto Federal de Sergipe - Campus Aracaju em manusear os recursos informacionais disponíveis, assim como a busca de uma maior compreensão sobre a dinâmica que envolve a relação destes usuários com esta biblioteca que respalda seus anos de ensino. Tem como objetivo geral investigar as práticas de educação de usuários desenvolvidas pela biblioteca do Instituto Federal de Sergipe para a construção e aplicação de uma cartilha instrutiva, baseada nas concepções de Ah Ton e Valério (1979), de modo a potencializar a utilização das fontes de informações científicas e tecnológicas. A revisão de literatura apoia-se em autores do campo da educação, como: Freire (2011); Paro (2016) e Chartier (1999); da educação profissional e tecnológica sob o olhar de Civatta (2005) e Ramos (2012); da Ciência da Informação na ótica de Fonseca (2007) e Milanesi (2002), bem com da Biblioteconomia e Documentação e seus estudos de usuários na perspectiva de Ah Ton (2004) e Campello (2012). Trata-se de uma pesquisa aplicada, com abordagem qualiquantitativa, por meio de um estudo de caso. A pesquisa utilizou-se de pesquisa bibliográfica, análise documental e questionários semiabertos aplicados para discentes (19), docentes (07) e bibliotecário (01). A aplicação do produto foi realizada com 28 alunos. Os dados qualitativos foram analisados com base em Bardin para categorização dos dados. A amostra foi obtida entre os alunos do curso médio integrado de Informática do Instituto Federal de Sergipe - Campus Aracaju com seus respectivos professores e do bibliotecário do Campus. Os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos alunos possui dificuldades em compreender a dinâmica da pesquisa na biblioteca, entendendo como complexas as numerações que se encontram nos livros e nas estantes, como foi relatado pela bibliotecária, não sabendo conceitos básicos mesmo estando no último ano de curso. Foi construída uma cartilha instrutiva como resultado final da pesquisa. Constatou-se a pouca habilidade dos alunos para a pesquisa, assim como a frequência destes e dos docentes à biblioteca, falta de interação nas ações entre o bibliotecário e os discentes para essas ações. Apesar de executar algumas ações importantes como o treinamento, a biblioteca carece de análise de perfil prévio e avaliações posteriores a estes treinamentos.

Palavras-chave: Educação de usuário. Cartilha Instrutiva. Biblioteca técnico-acadêmica. Pesquisa.

ABSTRACT

This research aims to analyze the lack of skills and competence of the users of the Instituto Federal de Sergipe's library at the Aracaju Campus in handling the available information resources as well as the search for a greater understanding of the dynamics surrounding the interaction of the users with this library which supports years of teaching. Its general purpose is to investigate the users education practices developed by the IFS library to create a booklet based on the conception of Ah Ton and Valério (1979) about the effective creation of a User Education Proposal Design Plan. The reserach is based on education theorists such as FREIRE (2011), PARO (2016) and CHARTIER (1999), Vocational and Technological Education CIVATTA (2005) and RAMOS (2012), Information Science FONSECA (2007) and MILANESI (2002). It includes some scholars of the subject users education: AH TON (2004) and CAMPELLO (2012). It is an applied reserach, with a qualitative and quantitative approach through a case study. Bibliographic research, document analysis and semi open questionnaires for students (19), teachers (08) and librarian (01) were used in the research. The product application was performed with Qualitative data were analyzed based on Bardin. The sample was obtained from the first year students of the integrated high school of Computing at the Instituto Federal de Sergipe - Campus Aracaju with their respective teachers and the campus librarian. The reserach found that most students have difficulty understanding the dynamics of library research, finding the numbers in books and shelves complex, not knowing basic concepts even in their last year of school. An instructional booklet was made as the end result of the research. It was found students have little ability to research, as well as the frequency of these and teachers to the library, lack interaction in actions between the librarian and students for these actions. Despite performing some iportant actions such as training the library lacks prior profile analysis and post-training evaluations.

Keywords: User education. Instructional Primer. Technical-academic library. Reserach.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1– Locais de Atuação do Instituto Federal de Sergipe.....	25
Figura 2– Padrões de letramento informacional.....	38
Figura 3 – Configuração da pesquisa.....	46
Figura 4 – Linha do tempo – Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.....	56
Figura 5 – Passos da análise dos resultados.....	60
Figura 6 – Principais resultados com os discentes.....	60
Figura 7 – Principais resultados com os docentes.....	61
Figura 8 – Organização estrutural da cartilha.....	76
Figura 9 – Apresentação da cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Abr./2019) - Ti 1 - 2º ano de informática).....	83
Figura 10 – Pesquisa no sistema Pergamum cartilha (Biblioteca Campus Aracaju - Abr./2019) Ti 1 - 2º ano de informática.....	84
Figura 11 – Pesquisa nas estantes com a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 1- 2º ano de informática.....	84
Figura 12– Pesquisa nas estantes com a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019)..	85
Figura 13 – Pesquisa nas estantes sem a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2/ 3º ano de informática.....	87
Figura 14 – Pesquisa no pergamum (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2/ 3º ano de informática.....	87
Figura 15 – Apresentação da cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2 - 3º ano de informática.....	90
Figura 16 – Dados da avaliação da cartilha.....	91

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição por Faixa de Livros Emprestados.....	62
Gráfico 2 – Distribuição por gênero de livros emprestados.....	63
Gráfico 3– Distribuição por frequência na biblioteca antes do IFS.....	64
Gráfico 4 – Distribuição por frequência à biblioteca do Campus Aracaju.....	65
Gráfico 5 – Distribuição por conhecimento dos serviços oferecidos.....	65
Gráfico 6 – Distribuição por utilização do serviço.....	66
Gráfico 7 – Distribuição por dificuldades durante a Pesquisa.....	67
Gráfico 8 – Distribuição por participação nos treinamentos.....	68
Gráfico 9– Distribuição por tipo de livros mais utilizados.....	69
Gráfico 10 – Distribuição por área do conhecimento do curso.....	69
Gráfico 11 – Distribuição por conhecimento de livros do curso.....	70
Gráfico 12– Distribuição por livros do curso que conhecem.....	71
Gráfico 13 – Distribuição por preferências na biblioteca.....	72
Gráfico 14 – Distribuição por serviços que conhecem.....	73
Gráfico 15 – Distribuição por frequência à Biblioteca.....	73
Gráfico 16 – Distribuição por forma de incentivo para os alunos.....	74
Gráfico 17 – Distribuição por conhecimento dos serviços ofertados.....	75

LISTA DE QUADROS

Quadro 1–	Acervo da biblioteca - Campus Aracaju.....	27
Quadro 2 –	Conceito de Educação de usuários em biblioteconomia comparando com conceitos de outras áreas do conhecimento.....	32
Quadro 3–	Plano para Elaboração de Proposta para Educação de Usuários.....	35
Quadro 4 –	A cartilha de acordo com o plano de Ah Ton E Valério (1979).....	82
Quadro 5 –	Demonstrativo da avaliação da aplicação com a cartilha - Ti 1 - 2º ano de informática.....	86
Quadro 6 –	Demonstrativo de comparação das avaliações da aplicação com a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Abr.-Jun./2019).....	93

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACRL	Associação Americana de Bibliotecários Escolares
ALA	American Library Association
AASL	American Association of School Librarians
BE	Biblioteca Escolar
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CI	Ciência da Informação
EAA-SE	Escola de Aprendizizes Artífices de Sergipe
ECA	Escola de comunicações e Artes
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FOUSP	Faculdade de Odontologia da USP
IFLA	Library Associations and Institutions
IFS	Instituto Federal de Sergipe
LOEX	Library Orientation Instruction Exchange
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico de Curso
SCONUL	Society of College, national and university libraries
SI	Sociedade da Informação
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1	A biblioteca escolar como ambiente de prática educacional.....	20
2.2	As bibliotecas do sistema integrado do IFS.....	24
3	A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS.....	31
4	PERFIL DOS USUÁRIOS.....	40
4.1	O profissional da informação (bibliotecário) como educador.....	42
4.2	A importância da cooperação entre professor e bibliotecário na educação dos usuários.....	43
5	METODOLOGIA.....	46
5.1	A abordagem quantitativa.....	48
5.2	A abordagem qualitativa.....	48
5.2.1	Análise documental.....	49
5.2.1.1	<i>Relatórios de treinamentos.....</i>	<i>51</i>
5.2.1.2	<i>PPC do curso de Informática.....</i>	<i>52</i>
5.3	Fases da pesquisa.....	53
5.4	População.....	54
5.4.1	Amostra.....	56
5.5	Instrumentos de coleta dos dados.....	58
5.5.1	Coleta de dados.....	58
5.6	Apresentação, análise e discussão dos resultados.....	59
5.6.1	Análise dos gráficos dos discentes.....	61
5.6.2	Análise dos resultados dos docentes.....	73
6	PRODUTO EDUCACIONAL.....	76
6.1	Fundamentos da cartilha.....	76
6.2	Aplicação da cartilha – Ti 1 - 2º ano de informática.....	82
6.2.1	Avaliação da cartilha – Ti 1 - 2º ano de Informática.....	85
6.3	Aplicação da pesquisa prática (sem a cartilha) Ti 2 - 3º ano de informática....	86
6.3.1	Avaliação da aplicação da pesquisa prática (sem a cartilha) – Ti 2 / 3º ano de Informática.....	89
6.4	Aplicação da pesquisa prática (com a cartilha) Ti 2 - 3º ano de informática.....	89

6.4.1	Avaliação da pesquisa prática (com a cartilha) Ti 2 / 3º ano de informática.....	91
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	94
	REFERÊNCIAS.....	98
	APÊNDICE A – PRODUTO EDUCACIONAL.....	105
	APENDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES DO CURSO DE INFORMÁTICA (1º ANO) - CAMPUS ARACAJU.....	106
	APENDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS DOCENTES DO CURSO DE INFORMÁTICA – CAMPUS ARACAJU.....	108
	APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO PARA A BIBLIOTECÁRIA - COORDENADORA DA BIBLIOTECA – CAMPUS ARACAJU.....	109
	APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO - (1º ano).....	112
	APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO - (3º ano).....	114

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas são instrumentos auxiliares importantes no contexto do ambiente escolar, visto estarem associadas ao processo de ensino-aprendizagem, elas colaboram na formação do indivíduo na medida em que corroboram para a construção do conhecimento, considerando-se que nos dias atuais, na chamada Sociedade da Informação (SI), em que a informação flui a uma velocidade imensa, conforme preceitua Takahashi (2000), o desenvolvimento de habilidades e competências que preparem os alunos para a utilização competente dos recursos informacionais torna-se urgente e necessária (GASQUE, 2012).

Desse modo, educar para gerir informações é de suma importância, pois o número de informações desordenadas e com referências duvidosas tornou-se frequente. Os jovens precisam de um apoio constante ao longo da vida acadêmica, que o ajude a ter autonomia em suas pesquisas, de modo que possa desenvolver habilidades e competências para localizar, de maneira assertiva o que procura, sendo fundamental que nos orientemos por esse novo panorama (NORTON, 2010). Assim, espera-se que estes saibam localizar informações relevantes e confiáveis; desenvolvam a capacidade de gerir ferramentas tecnológicas, características essas necessárias para o êxito de sua formação (IFLA, 2016), sem os quais existirão dificuldades na construção de conhecimentos.

Dentro dessas contextualizações, educar o usuário para ser capaz de construir o conhecimento na SI, permeada pelas novas tecnologias, se faz imprescindível para que as bibliotecas não se tornem obsoletas ou meros depósitos de livros, mas que de fato exerçam o seu papel de colaboradoras na construção do conhecimento desses usuários.

Assim, a educação, dentro do contexto dessa sociedade, visa contribuir para que esses usuários selecionem, colem, pesquisem, mensurem, comparem e confrontem a informação que encontrar, e que não apenas a resgatem sem nenhuma espécie de afunilamento, mas de forma consciente e autônoma, pois aprendizes competentes e independentes são feitos por aqueles letrados em informação (IFLA, 2016), ou seja, aqueles capazes de gerir informação que tem a sua disposição.

A necessidade da biblioteca em educar os seus usuários neste sentido é condição *sine qua non* para a formação desses futuros pesquisadores. Por isso, é indispensável que os profissionais da informação, neste caso, os bibliotecários, se ajustem a essas mudanças exigidas pelos novos paradigmas da sociedade da informação (DELORS, 2010) em que

Educação e Ciência da Informação (CI) se comunicam como campos do conhecimento que interagem nesse processo para instrução do usuário.

Nessa interação das duas áreas, temos de um lado a Ciência da Informação, campo de estudo interdisciplinar que classifica, analisa, armazena, recupera e dissemina a informação e que de acordo com Borko (1968), investiga as propriedades e o comportamento informacional, e que se manifesta neste trabalho ao buscar identificar esse comportamento nos usuários do curso integrado de informática, Campus Aracaju. No que concerne ao seu acesso à informação na biblioteca, identificando a ausência de habilidades e competências para esta ação. Em outra perspectiva temos a Educação, que é o elemento central para se construir uma sociedade baseada na informação, assim como no conhecimento e na aprendizagem (TAKAHASHI, 2000).

Segundo alguns objetivos do curso analisado, este estudante deve ao final do mesmo, estar apto a desenvolver sistemas e formar profissionais com competências para desenvolver as suas atividades, que mobilize o saber teórico e técnico, e para isso ele precisará tanto das disciplinas técnicas como das propedêuticas. Essa construção de competências será possível por meio destas últimas e o saber técnico em si, por meio das anteriores.

Diante dos pressupostos apresentados, a pesquisa traz o seguinte questionamento: os alunos devidamente matriculados no curso de Informática do Instituto Federal de Sergipe (Campus Aracaju) possuem quais habilidades e competências para lidarem com os recursos informacionais disponíveis para a comunidade acadêmica? Desta forma, como potencializar a educação de usuários na biblioteca do Instituto Federal de Educação de Sergipe deste Campus?

Dentro desse contexto, a pesquisa também busca potencializar a educação de usuários na biblioteca do IFS e como objetivo geral: propor uma cartilha informativa que dinamize a educação científica entre os usuários da biblioteca do referido Campus. Em relação aos objetivos específicos, a pesquisa se propõe a identificar o perfil de Educação dos estudantes do curso de informática em relação à utilização da biblioteca técnico-acadêmica do IFS campus de Aracaju; mapear as dificuldades desses alunos em relação à utilização dos serviços e produtos da biblioteca técnico-acadêmica do IFS campus de Aracaju; descrever os produtos e serviços existentes na biblioteca estudada e oferecer uma proposta integrativa que possibilite a maior interação entre os usuários e os recursos informacionais ofertados pela biblioteca técnico-acadêmica do IFS.

A pesquisa bibliográfica dedicou-se ao levantamento da bibliografia concernente às

contribuições dos variados autores sobre o assunto abordado, no qual este estudo se fundamenta. As bibliografias consultadas versaram sobre várias áreas do conhecimento que se cruzam nesta pesquisa: Biblioteconomia, Ciência da Informação, e Educação Profissional, autores tradicionais foram analisados em conjunto com contemporâneos trazendo uma dinâmica de conhecimentos que se comunicam trazendo conceitos importantes.

É preciso que destaquemos que todo leitor é um usuário, mas nem todo usuário é um leitor, porque um usuário pode usufruir de serviços específicos da biblioteca como, por exemplo, a solicitação de uma ficha catalográfica, mas não lê, necessariamente, nenhum material existente na biblioteca, enquanto que o leitor, já intrínseco na palavra, leu algum material, e como usufruiu de um dos serviços da biblioteca, é considerado um usuário.

Portanto, é preciso fazer mais “usuários leitores” capazes de localizar a informação que procuram, discernir as fontes seguras e confiáveis dessa informação em meio a uma pilha de informações crescentes e desordenadas com os avanços tecnológicos, quer em meios físicos ou digitais, ajudá-los nesse mapeamento é uma necessidade. Para Darton (2010, p.146) “graças à internet, os textos se tornaram, ao mesmo tempo, mais disponíveis e menos confiáveis. Estudantes costumam fazer *download* de textos sem se perguntarem de onde vieram, e muitas vezes encontram e baixam versões”. Essa fragilidade das fontes informacionais é um grande perigo para a formação desses jovens, porque sem a confiabilidade dessas fontes de informação, será cada vez mais difícil construir conhecimentos sólidos.

Considera-se que a cartilha poderá estimular os discentes à reflexão de seus conhecimentos e práticas com o uso da cartilha instrutiva virtual. Desta maneira, o presente estudo contribuirá para que eles assumam o papel de sujeitos ativos e autônomos (PARO, 2016) na construção e consolidação de um instrumento essencial quanto a uma autoajuda, sendo possível ajudá-los com informações essenciais para a construção do conhecimento.

O capítulo inicial traz a biblioteca escolar como prática de educação profissional, mostrando sua evolução até a chegada da sociedade da informação com o advento das novas tecnologias, em seguida traz a perspectiva das bibliotecas técnico-acadêmicas, do IFS. No capítulo seguinte discorre-se sobre a educação de usuários no âmbito das bibliotecas, que é o tema central desta pesquisa, no quarto capítulo destaca o perfil do usuário e a necessidade das bibliotecas de conhecê-lo antes de estabelecer planos de ações voltados para instrução dos usuários. Na sequência aborda o profissional da informação como educador diante de uma

extensa rede de possibilidades surgidas com as novas tecnologias no ambiente escolar, especialmente nas bibliotecas, e a sua necessidade constante de mudanças advindas da sociedade da informação (DELORS, 2010). O referencial teórico finaliza com a importância da cooperação entre professor e bibliotecário nas ações que ajudarão a formar este usuário pesquisador, tema abordado pela *International Federation of Library Association and Institutions* (IFLA) em suas diretrizes para a biblioteca escolar.

Portanto, motivar o uso consciente e autônomo da biblioteca e de todos os seus recursos, é colaborar para que essa formação de maneira integrada ocorra, esta é a parcela de contribuição que a biblioteca, respaldada no conceito da Ciência da informação, pode fornecer.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A biblioteca escolar como ambiente de prática educacional

A palavra biblioteca vem do grego *bibliotèke*, e do latim biblioteca, cuja raiz é *biblion*, que significa livro e *thèke* que se reporta a caixa, cofre, estante, edifício, que seria basicamente guarda livros ou caixa de livros. Mas a modernidade trouxe um novo conceito para as bibliotecas. Esta deixa de ser apenas um depósito de livros e ganha uma visão sistemática e projetada para atender a uma demanda cada vez mais específica da sociedade.

Na antiguidade, não existiam as tipologias de bibliotecas existentes hoje que se dividem em: especializadas, públicas, universitárias, escolares, infantis, nacionais e técnico-acadêmicas, que é o foco de nossa pesquisa. O planejamento das bibliotecas, dessa forma categorizada, surgiu como uma necessidade da nossa época, “uma época em que o planejamento se impôs como condição *sine qua non* do desenvolvimento (FONSECA, 2007, p. 48). Esta padronização das bibliotecas se deve a alguns economistas como o austro-americano Joseph Alois Schumpeter¹ (1883-1950) e o inglês John Maynard Keynes² (1883-1946. A partir desse momento, as bibliotecas deixaram de ser formadas de maneira circunstancial para assumirem seu papel na educação:

Houve o fim do *laissez-faire*: o fim da formação de bibliotecas ao sabor das circunstâncias, como doações, heranças, etc. Inicialmente considerada no planejamento educacional, a biblioteca é hoje encarada como parte integrante dos meios de comunicação de massa. (FONSECA, 2007, p. 49).

Estas bibliotecas passam a atender públicos específicos, passando a formar seus acervos com características bem definidas para que a sociedade se reportasse as áreas do conhecimento que fossem de encontro com suas necessidades na busca pela informação, por meio de uma “formação de coleções segundo rigoroso critério seletivo, direcionado para os usuários de cada categoria de biblioteca” (FONSECA, 2007, p.49).

Desde os primórdios que o homem tem se esforçado para preservar o conhecimento,

¹Economista e cientista político austríaco. Um dos mais importantes da primeira metade do século XX, e foi um dos primeiros a considerar as inovações tecnológicas como motor do desenvolvimento capitalista.

²Economista britânico, foi considerada uma das pessoas mais influentes do século XX. Defendeu uma política de estado intervencionista. Foi funcionário público, patrono das artes, diretor do Banco da Inglaterra, conselheiro de várias instituições de caridade, escritor, investidor privado, um colecionador de arte e um fazendeiro.

no início da história o fez por meio de ritos, caças, festas etc. E também por meio da escrita ao utilizar códigos com suportes dos quais dispunham. Usou a pedra, o papiro, o pergaminho e o papel até chegar aos dias atuais com os apetrechos eletrônicos. Os suportes de informação se modificaram com o passar do tempo, as folhas de pergaminho substituíram os rolos deste mesmo material, por serem costuradas na margem e formaram os códices assemelhando-se ao formato do livro que tradicionalmente conhecemos nos dias de hoje.

Assim, por meio dos três reinos: animal, vegetal e mineral, o homem perpetuou as suas ideias; criou o sistema de escrita que, de forma mais avançada, se transformou no nosso alfabeto para auxiliar na comunicação. E é com essa consciência de que poderia levar o conhecimento a outras gerações que o homem criou as bibliotecas, os museus e os arquivos, dentre esses, a biblioteca surgiu com a nobre missão de não apenas conservar e organizar, mas transmitir os conhecimentos entre as gerações, mas eis que a biblioteca assume novas responsabilidades e desafios na modernidade.

Nesse contexto, vale ressaltar que as bibliotecas não eram acessíveis a população, que recebia, nesse período, a educação tradicionalmente oral. As bibliotecas eram comandadas pelo clero, ou seja, estes eram os que recebiam a alfabetização escrita, eram considerados os cultos (MCGARRY, 1999). As bibliotecas medievais localizavam-se nos mosteiros e só quem tinha acesso eram os participantes das ordens religiosas e as pessoas que estes orientavam. As obras passavam por controle, pois algumas delas eram consideradas profanas. No período medieval, no Oriente, existiram as bibliotecas particulares que eram mantidas por imperadores, estes as levavam em suas viagens e faziam parte de suas bagagens (MARTINS, 2001).

O surgimento de todas as tipologias de bibliotecas está subordinado à existência da biblioteca universitária. Na Idade Média, as bibliotecas começam a sair do acervo estritamente religioso para englobar conteúdos com novas temáticas. É a partir destas que passamos a ter o conceito de biblioteca na atualidade como ambiente de disseminação da informação de forma democrática.

No renascimento cresce o número de estudantes universitários; as produções intelectuais aumentam e os livros, que eram manuscritos, passam pela transformação advinda com a tecnologia de Gutenberg. “Essa nova situação de acessibilidade dos livros - de papel e impresso – acabou sendo um estímulo ao conhecimento das letras e à absorção de conhecimento” (MILANESI, 2002, p. 25). Assim, cresce de forma significativa, o vínculo entre o ambiente de ensino, a biblioteca e seus leitores/usuários. A possibilidade de acesso a

informação é estendida a todos os homens quando a biblioteca moderna desfaz a ligação com a Igreja Católica, é nesse momento que a biblioteca sente a necessidade de especializar-se para atender aos diferenciados usuários com diferentes necessidades deixando a atitude passiva e se voltando para o leitor na tentativa de compreendê-lo e levá-lo a biblioteca (MARTINS, 2001).

Destarte, o conceito de biblioteca como depósito de livros dá lugar a uma nova concepção de biblioteca, agora preocupada com sua comunidade e para qual destina seus serviços. Com essa especialização surge à necessidade de um profissional especializado para essa nova característica da biblioteca, esta passa a tratar de forma técnica os materiais existentes em seu acervo, auxiliando os usuários nas pesquisas, organizando de forma sistemática as informações, de modo que “essa atividade de buscar o que foi guardado e de guardar o que foi registrado (e de registrar o que foi imaginado) é a forma possível para manter viva a memória da humanidade, forma essa em constante aperfeiçoamento” (MILANESI, 2002, p. 9). De modo que o objetivo da biblioteca passa a ser mais amplo, mais complexo, exigindo de todos os envolvidos uma atuação mais energética, haja vista que

O objetivo de todas as bibliotecas escolares é desenvolver alunos letrados em informação que participem responsável e eticamente na sociedade [...] que estão conscientes das suas necessidades de informação e se envolvem ativamente no mundo das ideias [...] São capazes de lidar confortavelmente com situações em que há múltiplas respostas ou em que não há respostas. São exigentes com o seu trabalho e criam produtos de qualidade. Os alunos letrados em informação são flexíveis, capazes de se adaptar à mudança e de funcionar tanto individualmente como em grupo (IFLA, 2016, p.9).

Portanto, a biblioteca tem uma função fundamental na história da humanidade, pois guarda a memória dos homens ao longo do tempo, exercendo um papel primordial ao contribuir para o avanço da sociedade em vários aspectos: sociais, políticos, econômicos e etc. E, ao longo do tempo, a biblioteca continua evoluindo e criando novas raízes de acordo com o contexto que lhe cerca na atualidade.

Assim, a biblioteca passou a ter uma função além do papel da formação de leitores. Agora precisa posicionar-se diante de uma nova realidade instaurada na educação e, consequentemente, necessita instruir as pessoas quanto à utilização da informação de forma mais independente e reflexiva. Segundo o Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO (2002, p.1), a biblioteca escolar tem uma missão no que concerne a formação do sujeito crítico, de modo que

A biblioteca escolar promove serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios. As bibliotecas escolares ligam-se às mais extensas redes de bibliotecas e de informação.

Portanto, não importa o formato ou o meio, mas, sim, a informação contida nesses suportes, o que nos compete, enquanto profissionais da informação, é contribuir para que esses usuários a usufruam de maneira adequada tudo que lhes é oferecido, entre serviços e produtos, para que possam utilizar adequadamente desses materiais no seu processo de aprendizagem e a partir deste momento, poderão contar com as competências e habilidades desenvolvidas durante toda a sua vida, porque

Formar o cidadão não significa “preparar o consumidor”. Significa capacitar as pessoas para a tomada de decisões e para a escolha informada acerca de todos os aspectos na vida em sociedade que as afetam, o que exige acesso à informação e ao conhecimento e capacidade de processá-los judiciosamente, sem se deixar levar cegamente pelo poder econômico ou político. (TAKAHASHI, 2000, p. 45).

Esse deve ser o papel colaborador da biblioteca na visão da Sociedade da Informação: contribuir para formar esse cidadão, de modo que ações mecanizadas não formarão sujeitos autônomos, mas robotizados e incapazes de usar o conhecimento adquirido em prol de suas necessidades e da sociedade. Uma das ideias mais difundidas pelo filósofo John Dewey (1859-1952) foi, justamente, sobre a necessidade de se despertar a educação para que atentasse para a capacidade de pensar dos alunos. Para o referido filósofo, o aluno precisa construir suas conclusões e certezas; precisam usar o raciocínio.

O Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) construiu um livro denominado “Sociedade da informação no Brasil” em parceria com dezenas de profissionais das mais variadas áreas do conhecimento, o mesmo traz uma série de ações para impulsionar a SI, de modo que é notória a necessidade de articulações em todos os setores da sociedade, inclusive, na educação para a importância dessa temática. De acordo com o referido livro,

O conhecimento tornou-se, hoje mais do que no passado, um dos principais fatores de superação de desigualdades, de agregação de valor, criação de emprego qualificado e de propagação do bem-estar. A nova situação tem reflexos no sistema econômico e político. A soberania e a autonomia dos países passam mundialmente por uma nova leitura, e sua manutenção - que é essencial depende nitidamente do conhecimento, da educação e do desenvolvimento científico e tecnológico. (TAKAHASHI, 2000, p.v).

É indispensável desenvolver competências informacionais na SI, pois o mundo tem exigido cada vez mais que as pessoas sejam proativas, que se posicionem diante das adversidades no ambiente profissional e na vida. O mercado de trabalho tem apostado nos que são capazes não apenas de executar bem as suas tarefas, mas de pensar com agilidade e assertivamente, de contribuir ativamente para a sua Instituição e não apenas ser um sujeito passivo, portanto, ser capaz de buscar e discernir as informações, significa estar um passo à frente nesse mundo globalizado e em constantes mudanças, e

Para possuir competência informacional, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...] Resumindo, as pessoas que possuem competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois, sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (ALA, 1989, p. 1).

Por isso a importância de educar para a informação, de trazer ferramentas e ações que corroborem com este pensamento de ajudar a preparar o pesquisador, de possibilitá-los a desenvolver competências que facilite seu acesso a informação, que lhes permita desenvolver sua capacidade intelectual e que isso possa ser levado por toda a sua vida adulta, sendo que essas competências são construídas com a prática da pesquisa, é o “aprender a aprender” (DELORS, 2010). Essas competências também são consideradas como letramento informacional, ou seja, “o processo de aprendizagem necessária ao desenvolvimento de competências e habilidades específicas para buscar e usar a informação” (GASQUE; 2012, p. 39).

As práticas educativas fazem parte da atuação de uma biblioteca escolar comprometida com seu usuário. Através das capacitações e demais atividades por ela promovidas, auxiliam seus processos de busca da informação e sua interação com os serviços propostos, de modo que “as bibliotecas técnico-científicas devem estimular a geração de novos conhecimentos e oferecer alternativas de acesso a informações, a fim de possibilitar a geração de mais conhecimento” (TEIXEIRA, 2015, p.18).

2.2 As bibliotecas do sistema integrado do IFS

As bibliotecas dos Institutos Federais são chamadas de técnico-acadêmicas pela sua formação de característica mista, ou seja, em um mesmo acervo comporta cursos de nível

médio técnico e de graduação. Como ela não se caracteriza nem unicamente como universitária e nem como escolar, recebe essa nomenclatura que as consolida por atender a cursos técnicos e superiores concomitantemente.

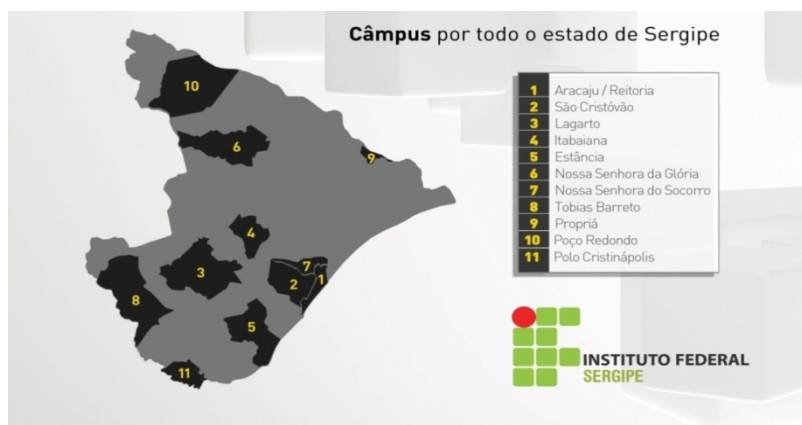
A função convencional de bibliotecas técnico-acadêmicas é coletar, processar, disseminar, armazenar e utilizar informações para prestar serviços à comunidade. No entanto, o ambiente no qual as bibliotecas acadêmicas operam hoje está mudando. As bibliotecas acadêmicas fazem parte da cultura organizacional (MAPONYA, 2004, p. 1).

De acordo com a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), que é o principal órgão internacional que descreve os interesses dos usuários, as bibliotecas devem atuar em prol da formação do estudante/usuário e capacitá-lo para ser cada vez mais autônomo no que concerne à pesquisa e ajudá-lo a desenvolver

[...] capacidades e atitudes de pensamento crítico, centradas no envolvimento com dados e informação através de processos de pesquisa e investigação, de pensamento de ordem superior e de análise crítica conducentes à criação de representações/ produtos que demonstrem conhecimento e compreensão profundos. (IFLA, 2015, p. 19).

O Instituto Federal de Sergipe atualmente é composto por 09 Campi (Fig.1) : Aracaju, São Cristóvão, Lagarto, Itabaiana, Estância, Glória, Propriá, Tobias Barreto e Nossa Senhora do Socorro.

Figura 1– Locais de Atuação do Instituto Federal de Sergipe



Fonte: <http://www.ifs.edu.br/institucional>

Está vinculado ao Ministério da Educação e possui natureza jurídica de autarquia e em dezembro de 2008, com a promulgação da Lei nº 11.892 foi criado os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, assim

Inicia-se a história do Instituto Federal de Sergipe – IFS. A instituição multicampi foi composta pela integração de duas autarquias federais, o Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe – CEFET-SE, que possuía uma unidade descentralizada (UNED), localizada no município de Lagarto, e a Escola Agrotécnica Federal de São Cristóvão – EAFSC. (IFS, 2016, p.1).

Em todos esses Campi existem bibliotecas estruturadas, uma delas instalada no prédio da Pós-graduação (BPG). Todas com profissionais bibliotecários, quase todas com auxiliares e/ou terceirizados, sistema automatizado com computadores para consulta, assim como um vasto acervo amplo e englobando todas as áreas do conhecimento e uma série de ações culturais voltadas para o usuário.

A biblioteca do Campus Aracaju leva o nome do primeiro diretor da Escola de aprendizes artífices de Sergipe - (EAA-SE), Dr. Augusto César Leite, que atuou entre 1910 e 1916 no cargo. Uma homenagem a esse sergipano, político, cientista e cirurgião que foi considerado o mais importante profissional da medicina sergipana no século XX. Atualmente, a biblioteca encontra-se em instalação provisória, próximo ao Pavilhão Leda Regis do referido Campus, aguardando o novo prédio que se encontra em fase de construção. A biblioteca foi um dos grandes acontecimentos da década de 70 no Campus Aracaju,

A nova biblioteca passou a ter diversas aquisições bibliográficas. Ela era reconhecida por Órgãos públicos e particulares, os quais faziam importantes doações, num momento de expansão, num momento de expansão dos cursos técnicos devido à instalação no Estado de novas indústrias químicas, e petroquímicas, a exemplo da Petrobrás, que ampliava seus negócios na região. (SANTOS NETO, 2009, p. 35).

Assim se configura o início da Biblioteca Augusto César Leite, que atende atualmente o total de 11 cursos subsequentes, 08 integrados e 06 cursos superiores.

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) ratifica o valor da biblioteca como disseminadora da informação “[...] prestando serviços informacionais que contribuam para o desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação do IFS, com políticas de disseminação, processamento técnico, recuperação da informação” (PDI, 2014-2019, p. 166). A rede de bibliotecas do Instituto possui mais de 70.000 (setenta mil) itens nos

mais variados suportes como: CDs, DVDs, audiolivros, mapas, periódicos, folhetos, material de referência e publicações impressas. Ambos estão disponíveis para *atender a comunidade acadêmica do IFS*.

A rede de bibliotecas disponibiliza um suporte digital que abrange informações atualizadas nas principais bases de pesquisa existente como o Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), assim como as Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e a Biblioteca virtual Pearson³.

Diante de um número importante de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas da Instituição, é notória a necessidade de se perceber o fluxo de sua utilização bem como criar estratégias que possibilitem a efetividade de seu uso. O Campus Aracaju possui um acervo multidisciplinar, conforme quadro 1. Os materiais existentes nas bibliotecas não são pensados de forma aleatória, ao contrário, seguem as orientações dos Planos de Ensino de cada curso; são pensados de forma a favorecer o ensino e a aprendizagem dos alunos, de modo que instruir o usuário quanto ao uso desses materiais é propiciar aos mesmos que desfrutem de maneira mais consciente esse acervo.

Quadro 1– Acervo da biblioteca - Campus Aracaju

ACERVO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Livro	17.738	18.704	20.294	20.294	Crescimento de acordo com o número de cursos ofertados e quantitativo de vagas ofertadas por curso anualmente, além de atualização anual de acervo e 10%	
Teses/Dissertações	62	64	126	182		
Multimeios	4	13	35	49		
Folhetos	95	201	202	202		
Periódico	113	1.348	1.701	1.826		
Audiolivro	0	0	95	95		

Fonte: Site: www.ifs.edu.br (2019).

Desta maneira, observa-se um acervo com mais de 20 mil livros no Campus Aracaju, além dos demais materiais mencionados, o que justifica a necessidade de uma maior atenção no sentido de verificar se esses materiais têm sido devidamente pesquisados, cumprindo seu papel no ensino-aprendizagem, porque a biblioteca tem uma função estritamente importante

³A Biblioteca Virtual Universitária (BVU) é uma iniciativa pioneira de acervo de livros digitais composto por milhares de títulos, que abordam mais de 40 áreas do conhecimento, tais como: administração, marketing, economia, direito, educação, filosofia, engenharia, computação, medicina, psicologia, entre outras.

com a educação, pois é por meio da biblioteca que as informações podem chegar aos alunos de uma maneira mais consciente, sólida e respaldada, preparando-os para as suas pesquisas futuras em qualquer ambiente informacional.

A biblioteca está atrelada, de modo geral, ao Plano e Desenvolvimento Institucional da instituição, onde constam informações concernentes a infraestrutura física e instalações acadêmicas, assim como informações dos acervos por área do conhecimento. Já o Plano Pedagógico de Curso (PPC) contempla a biblioteca por meio das referências bibliográficas lá contidas, de modo que é possível se considerar a biblioteca como um dos ambientes mais importantes da Instituição concomitante com a sala de aula. Assim como o docente está para a sala de aula e para o aluno, o bibliotecário está para a biblioteca e para a formação dos seus usuários. Em sala de aula desenvolvem-se os conteúdos programáticos cuja complementação é possível na biblioteca, pois nela estão disponibilizadas as referências indicadas pelos seus respectivos planos de ensino de cada curso.

O Ministério da Educação e Cultura (MEC) dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país por meio da Lei 12.244/2010. Esta lei determina que em um prazo de 10 anos todas as Instituições de ensino possuam uma biblioteca. Assim, a biblioteca escolar deve estar presente nos planos educacionais, como parte integral do processo educativo e responsável, pelo “desenvolvimento da literácia e/ou competência na leitura e escrita e no uso da informação, no ensino e aprendizagem e na cultura” segundo a UNESCO (IFLA, 2002, p.2).

A lei corrobora com o Manifesto da UNESCO quanto à relevância e o papel essencial das bibliotecas no âmbito escolar, ela é de suma importância para o ensino-aprendizagem, para a formação pessoal e profissional do educado. Burke (2003, p. 56) pontua o início deste valor dado a estas, de modo que "a biblioteca aumentou de importância, assim como de tamanho depois da invenção da imprensa." Por isso, deve-se destacar quão fundamental é o trabalho da biblioteca na formação do educando, visto que ela perpassa as salas de aulas, podendo ser entendida como

[...] um espaço de aprendizagem físico e digital na escola onde a leitura, pesquisa, investigação, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais para o percurso dos alunos da informação ao conhecimento e para o seu crescimento pessoal, social e cultural. Este lugar físico e digital é designado por vários termos (por exemplo, centro de mídia, centro de documentação e informação). Biblioteca/biblioteca escolar é o termo mais utilizado e aplicado às instalações e funções. (IFLA, 2015, p.17).

Nesse contexto, várias habilidades são desenvolvidas pelos alunos, levando-o a compreender de maneira mais profunda as variações de uma pesquisa em diferentes ângulos, a desenvolver estratégias que a favoreçam, identificando as melhores fontes de informação em seus variados suportes de acordo com suas necessidades informacionais, enfim, vai ser um usuário mais autônomo.

É preciso compreender a real função da educação na vida do indivíduo e de como a biblioteca deve contribuir para desenvolver nele o seu potencial enquanto pesquisador capaz de produzir e construir conhecimentos sólidos que alicerçará sua caminhada pessoal e profissional, pois “mais educação significa maior capacidade de pensar, comparar e decidir com acerto e íntima convicção” (DEWEY, 1965, p. 9).

Ao tomarmos o significado mais amplo possível da palavra educação, que remete a levar o ser humano a uma evolução em todos os sentidos, concluímos que a biblioteca tem uma inquestionável participação quando responde pela formação desse sujeito, etimologicamente, a educação

[...] provém de dois vocábulos latinos — *educare* e *educere* tendo o primeiro o significado de orientar, nutrir, decidir num sentido extremo, levando o indivíduo de um ponto onde ele se encontra para outro que se deseja alcançar; *educere* refere a promover o surgimento de dentro para fora das potencialidades que o indivíduo possui. (GRINSPUN, 2001 p. 26).

Portanto, é preciso esforço para se levar o indivíduo ‘de um ponto a outro’. Educar pressupõe exercício constante, traçar estratégias a serem alcançadas em prol do aperfeiçoamento do outro, a fim de que cada vez mais este seja capaz de galgar passos menos dependentes. Segundo Darnton (2010), a biblioteca é um lugar em que a educação também é consolidada e os livros, independente do suporte em que se apresente, corporificam o saber. Nela o conhecimento é construído e as informações são disponibilizadas. E para desenvolver essas ações é importante um trabalho em conjunto, nos quais bibliotecários, professores, diretores, comunidades e sociedades, enfim, todos estejam imbuídos em prol da formação dos alunos.

Novas demandas surgiram com a chamada SI, como por exemplo, a necessidade de organização de novas formas para preparar as pessoas para agirem diante o grande fluxo informacional, assim como as novas tecnologias (CAPELLO, 2008). A biblioteca tem uma função muito maior do que se imagina e Segundo Campello (2012, p. 16) “é necessário mudar

o nosso discurso da miséria da biblioteca escolar para o do potencial da biblioteca escolar; expandir a ideia da biblioteca apenas como promotora da leitura para promotora da aprendizagem”.

É fato que, com o advento das novas tecnologias adentrando as bibliotecas, se faz necessário repensar o papel desta na formação de seus usuários. Afinal, eles mudaram; estão conectados, antenados com tudo o que acontece no mundo em tempo real. Utilizando vários aparelhos eletrônicos, navegam nos mais variados sites em uma velocidade instantânea. Mas isso não significa a decadência das bibliotecas, muito pelo contrário, elas necessitam evoluir e adaptar-se a essa nova geração, que está repleta de informação, não necessariamente de conhecimentos. É nesse momento que precisamos ajudar este estudante/usuário a ‘aprender a aprender’.

É verdade que a biblioteca tradicional tem seguido novos rumos, de um lado os materiais impressos e do outro os materiais virtuais que ela mesma oferece, temos um novo público, uma nova biblioteca e uma informação que se configura em suportes diferentes. Para Levacov (1998) o bibliotecário estava unido a um local (biblioteca), possuía essa estrutura física, definida, os materiais impressos configuravam-se o seu produto e seus usuários iam até ele. Esse era o contexto da biblioteca tradicional.

Mas para Levacov (1998, p. 16), “[...] estamos começando a viver as “bibliotecas sem paredes para livros sem páginas” por isso educar este usuário para ser capaz de acessar de todas as formas as informações é a condição ideal para se integrar a essa nova realidade pela qual passa a informação. Embora muitos considerem que a biblioteca tradicional está em processos de falência, ela sobrevive e precisa se adaptar e ainda considerarmos que nem todos têm ou terão acesso as todas as tecnologias após deixar os estudos, entendemos, portanto, que é preciso auxiliar a todos sobre todos os suportes possíveis, sem distinções.

Por isso, é preciso se trabalhar com todas as realidades. Temos hoje no IFS uma biblioteca que tem procurado se adequar a essas mudanças, que buscou nos últimos anos trazer novos suportes, novas formas de acesso para a informação para os usuários. Para Chartier (1999) diferentes suportes influenciam na maneira como o usuário se relaciona com a leitura, por isso estamos diante de um usuário com novas concepções e percepções diante da informação e quem trabalha com a informação precisa ter essa sensibilidade e perspicácia para fazer as atualizações e alterações devidas para atender a essa nova demanda informacional e este novo usuário.

3 A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS

Compreender o que significa educação de usuários, sua trajetória ao longo dos anos, bem como a sua contextualização dentro das bibliotecas é de suma importância para que observemos as concepções ideais que colaboram para a construção de um planejamento para este fim, que é desenvolver habilidades e competências nos alunos/usuários que os ajudem nas suas buscas informacionais. Campello (2003, p. 29) define educação de usuários como o “conjunto de atividades que, ao contrário do serviço de referência, apresentam uma característica proativa, realizando-se por meio de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos”.

Entre 1876 a 1958, quase um século, foram realizadas pesquisas sobre estudo de usuários, abrangendo mais fortemente os países desenvolvidos como: Inglaterra e Estados Unidos, o que pode ser justificado por conta de as pesquisas escolares terem crescido na década de 70 (OTA, 1990, p. 60). Em 1987 foram analisadas 279 teses de dissertações defendidas entre 1973 e 1985 em Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas afins, no qual constatou-se apenas 4 teses tratando da educação de usuários.

A Criação do *Library Orientation Instruction Exchange* (LOEX) e o Programa da *Society of College, national and university libraries* (SCONUL) contribuíram para o crescimento das ações em prol de se discutir a educação de usuários a nível internacional (OTA, 1990, p.61). Os primeiros cursos para orientação dos usuários surgiram em 1955 na Universidade de Odontologia de São Paulo (FOUSP) por meio da bibliotecária Terezine Arantes Ferraz.

Algumas modalidades para a educação de usuários são definidas por Campello (2009) como: letramento literário, serviço de referência, letramento informacional dentre outros, considerados alguns dos mais importantes meios pelos quais as bibliotecas exercem seu papel educativo. A presente pesquisa focará no letramento informacional entendendo como um dos meios mais eficazes para que a biblioteca exerça o seu papel de educadora e formadora do sujeito.

A cartilha proposta possui a intenção de possibilitar aos estudantes a entenderem a importância da biblioteca em sua formação, pois trará instruções práticas quanto ao manuseio das informações nela contidas, mas também informações que ajudarão a compreender a maneira como essa informação é estruturada. Ressaltando-se que os recursos informacionais

existentes nas bibliotecas irão se constituir em uma importante ferramenta para propiciar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para viver e conviver na sociedade da informação (KUHLTHAU, 2002, p. 2).

Ao receber essas práticas educativas, o usuário será instruído sobre como utilizar a informação, o que lhe conferirá mais autonomia e um acesso maior às bibliotecas. Não se pode esquecer a função primordial da biblioteca escolar no contexto educacional e sua contribuição para o processo de aprendizagem, já que

as bibliotecas escolares existem em todo o mundo como ambientes de aprendizagem que oferecem espaço (físico e digital), acesso aos recursos, atividades e serviços para incentivar e apoiar a aprendizagem de alunos, professores e comunidade. O crescimento das bibliotecas escolares acompanha o crescimento na educação que visa dotar os alunos de conhecimentos para intervir na sociedade e contribuir para a melhoria da mesma. (IFLA, 2016, p. 19).

Sabemos que a biblioteca tem o poder de dotar os alunos de conhecimento e colaborar, assim, com a sua participação na sociedade, ela precisa dar ao usuário a sua devida importância principal, porque ele realmente é. Buscar compreender quem são; de onde vem e quais são os interesses temáticos dos usuários são questões fundamentais que nos ajudará a traçar o perfil deles e prepará-los para serem capazes de construir o conhecimento de maneira sólida e consciente.

Nos dias de hoje, o bibliotecário possui a tarefa de não apenas gerir, de forma sistemática, as bibliotecas e suas diferentes tipologias, mas precisam saber, mas lidar com as evoluções que esses ambientes têm sofrido ao longo da história, “o volume da informação e as novas tecnologias obrigam hoje o bibliotecário a repensar o seu perfil profissional e o seu papel no mercado da informação, que o vê mais como um gerente e um especialista com conhecimentos de tecnologias” (TARAPANOFF, 1989, p.106).

Quadro 2 – Conceito de Educação de usuários em biblioteconomia comparando com conceitos de outras áreas do conhecimento

Termo	Educação	Biblioteconomia/Ciência da Informação
Educação	Processo pelo qual o educando adquire a compreensão do mundo, promove mudanças em seu comportamento e desenvolve suas potencialidades, propiciando integração ao meio.	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
Formação	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades que incorporados ao educando promoverão alterações e/ou inovações	Aquisição de conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades, de acordo com o tipo de usuários de biblioteca (docente, discente,

	em seu comportamento, incorporando-se à sua educação.	pesquisador, etc.) previamente definidos.
Treinamento	Aprendizagem de estratégias indicadas para o educando lidar com situações especificadas.	Ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário por desconhecer situações específicas de uso da Biblioteca e de seus recursos informacionais, envolvendo o conjunto de meios necessários para tal.
Instrução	Ato ou ação de informar sobre um procedimento relacionado a um assunto ou o manejo de instrumento desconhecido pelo educando.	Descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores, para o usuário manejar eficientemente os recursos informacionais da biblioteca.
Orientação	Ação de esclarecer ao educando em questões de âmbito mais global que a instrução, mostrando-lhe alternativas e/ou opções.	Ação de esclarecer o usuário sobre a organização da biblioteca "layout" e os serviços oferecidos têm um sentido mais abrangente do que a instrução.
Aprendizagem	Ato ou ação de assimilar o que foi ensinado, propiciando a aquisição/modificação de comportamento do educando.	Aquisição de novos comportamentos e/ou modificação de atitudes dos usuários frente ao uso da biblioteca e dos recursos informacionais, mediante a assimilação do que foi ensinado por meio de orientação ou instrução.

Fonte: Quadro parcial da dissertação de BELLUZZO, Regina Célia (1989)

A pesquisadora Célia Beluzzo debruçou-se a estudar a temática com afinco, chegando a defender, em 1989, a sua dissertação de mestrado intitulada "Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes", pela Escola de comunicações e Artes pela Universidade de São Paulo (USP). Em sua dissertação de mestrado, a autora traçou conceitos concernentes a educação de usuários entre várias áreas do conhecimento, mas a pesquisa buscou limitar-se a mapear tais conceitos com as duas áreas do conhecimento aqui tratadas: Educação e Ciência da informação.

A biblioteca deve propiciar a educação de usuários e Belluzzo (1989, p. 47) enfatiza que "a biblioteca deve ser um organismo que ofereça reais facilidades para a formação de habilidades e aptidões na busca e no uso da informação aos seus usuários, para a prática de um trabalho científico e, conseqüentemente, à aquisição de uma postura científica". Por isso, a biblioteca não pode se isentar deste papel que é dela, cabendo-lhe, em conjunto com os demais atores sociais: docentes, discentes, bibliotecários e auxiliares, dentre outros, desenvolver estratégias de formação crítica e reflexiva dos seus leitores.

No Estado de Ohio, nos Estados Unidos, realizou-se uma pesquisa, entre 2002 e 2003 com a intenção de melhorar a qualidade das bibliotecas escolares no país. O foco da

pesquisa era mostrar a importância do profissional bibliotecário nessas instituições e a influência deste profissional e da biblioteca na aprendizagem. Além de conseguir subsídios para as políticas educacionais. Entre as descobertas do estudo estava a importância da parceria do bibliotecário e docente, o estudo foi realizado pelos pesquisadores Ross Todd e Carol Kuhlthau.

O estudo revelou que a biblioteca contribui para os estudantes de forma significativa. Que existe uma contribuição concreta. Segundo (TODD; KUHTLHAU, 2004, p. 13). “[...] biblioteca efetiva é aquela que sob a responsabilidade de um bibliotecário que tem clareza de seu papel educativo e que desempenha um papel fundamental na aprendizagem e na construção do conhecimento”. Em Portugal, existe o Programa da Rede de Bibliotecas Escolares (RBE) do Ministério da educação, com propósitos bem definidos no que se refere aos parâmetros das bibliotecas escolares.

A RBE em Portugal, assim como o IFLA, oriundo da Inglaterra, demonstram a importância e a necessidade de se pensar em estratégias que ajudem a formar uma biblioteca escolar cada vez mais atenta com as necessidades da modernidade e focada no usuário como componente central para o qual a mesma foi criada. A RBE entende a biblioteca escolar como espaço agregador de conhecimentos e recursos diversificados que auxilia no desenvolvimento da literacia digital e da informação, assim como na formação de leitores críticos e na construção da cidadania (PORTUGAL, 2012).

Novas demandas surgiram com a chamada sociedade da informação dentre elas, a necessidade de se organizar diferentes formas de preparar as pessoas para lidar com o grande fluxo informacional e com as tecnologias a ele ligadas (CAMPELLO, 2008).

Tem sido indiscutível o fato de que a biblioteca é um instrumento indispensável no processo de ensino-aprendizagem; um espaço aonde as competências são desenvolvidas em prol de uma busca dinâmica pela informação.

Ensino e biblioteca são instrumentos complementares [...], ensino e biblioteca não se excluem, completam-se. Uma escola sem biblioteca é um instrumento imperfeito. A biblioteca sem ensino, ou seja, sem a alternativa de estimular, coordenar e organizar a leitura, será por seu lado, instrumento vago e incerto. (LOURENÇO FILHO, 1946, p.4).

O papel do bibliotecário precisa ser o priorizar a educação dos usuários, de tal modo que os seus usuários sejam capazes desenvolver a autonomia na busca, localização, recuperação e utilização de fontes de informações disponibilizadas nos acervos das bibliotecas,

assim, a educação de usuários também corrobora para os alunos terem acesso a um tipo de conhecimento dotado de maior confiabilidade produzido historicamente no meio da comunidade acadêmica, de tal modo que os mesmos possam construir conhecimentos mais sólidos e consolidados em suas áreas de atuação científica.

A educação de usuários para Dias e Pires (2004, p. 38) é “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com unidades de informação”. Portanto, o mesmo será capaz de fazer suas pesquisas de forma independentes e bem direcionadas para suas necessidades de informação.

Para Córdoba González (1998), a educação de usuários tem se revelado valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade acadêmica, isto é, usuários da informação, conduzindo-os e ensinando-os a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente os inúmeros recursos de informação colocados à sua disposição. Para a elaboração de uma proposta para educação de usuários é possível perceber três planos para que estes norteiem uma proposta para educação de usuários. E de acordo com as necessidades e barreiras encontradas por cada profissional da informação em sua biblioteca é possível usar um ou dois planos ou fazer uma proposta que englobem os três, conforme quadro 3:

Quadro 3– Plano para Elaboração de Proposta para Educação de Usuários

Plano	Características
Plano cognitivo	Relaciona-se com a capacitação do usuário quanto ao conhecimento dos recursos informacionais, redes de informações, para sua eficiente utilização.
Plano afetivo	Relacionado aos sentimentos, atitudes, valores, interesse, apreciação. Preocupa-se em mudar os valores e atitudes negativas que alguns usuários possam ter em relação à biblioteca, aos Bibliotecários e à Informação.
Plano psicomotor	Relaciona-se com habilidades motoras e manuais que possibilitam o uso efetivo e regular dos recursos-bibliográficos, integrando-os nas suas atividades.

Fonte: Ah Ton e Valério (1979, p. 179)

A literatura tem nos mostrado sobre a necessidade de se oferecer ao usuário orientações e treinamentos que os capacitem a usar os recursos informacionais existentes, considerando-se que muitas vezes existe uma subutilização das bibliotecas, seja pelo despreparo desses usuários ou pela pouca experiência adquirida nos anos anteriores ao seu

estudo com ambientes informacionais ou até mesmo pelo desconhecimento de tais produtos e serviços por esta oferecidos.

A educação de usuários é uma atividade de extrema importância em todas as unidades de informação, sobretudo, no caso das bibliotecas técnico-acadêmicas, foco desta pesquisa, vários autores têm discorrido nos últimos anos sobre essa temática, como nos trabalhos de Bidart Escobar, Gamarra Castro e Cortellezzi (2005), Canchota e García (2010), Carvalho (2008), Costa (2000), Souto (2004), entre outros. A temática educação de usuários tem abordagens diversas sob terminologias e expressões distintas. O tema sofre variações, é chamado de educação de usuários, orientação de usuários, orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica e instrução e treinamento de usuários, onde cada uma tem a sua própria interpretação.

Algumas dissertações e teses têm discorrido sobre a temática dentro do âmbito da biblioteca escolar e universitária, mas observou-se a lacuna no que concerne as bibliotecas técnico-acadêmicas. Dentre as pesquisas, encontra-se a tese de doutorado de Gomes (2016): intitulada "Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das Universidades Federais" que discorre sobre a educação de usuários dentro da perspectiva do desenvolvimento de competência em informação tendo a biblioteca universitária como foco principal, a mesma está disponível na Biblioteca Digital da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.

A pesquisa de Silva (2014) "Pesquisa e competência em informação no âmbito da biblioteca escolar: um estudo nas bibliotecas do Instituto Federal da Bahia" investiga as ações da biblioteca escolar do Instituto Federal da Bahia, disponível no Repositório Institucional do Instituto Federal da Bahia (IFBA).

A dissertação Monteiro (2016) "A biblioteca escolar na formação de competências em informação: contribuições e perspectivas em bibliotecas do Colégio Pedro II" analisa a formação de competências em informação em um Colégio, disponível no Repositório Institucional do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Com um enfoque na construção de um Programa de Educação de usuários votado para o sistema de bibliotecas universitárias, temos a dissertação de Santiago (2010) "Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco" disponível no Repositório Institucional da Universidade Federal da Paraíba - UFPB.

Com a dissertação "Práticas educativas em bibliotecas escolares: a perspectiva escolar uma análise de múltiplos casos na RMEBH" Félix (2014), centraliza o estudo de usuários nas bibliotecas escolares com a proposta de práticas educativas, também disponível na Biblioteca Digital da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, já a pesquisadora Belluzzo (1989) citada anteriormente, com a dissertação “Educação de usuários de biblioteca universitária: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes”.

O desenvolvimento da cartilha se enquadra em práticas educativas voltada para a instrução do usuário da biblioteca técnico-acadêmica, do IFS, com o olhar direcionado para as funcionalidades da biblioteca e a consequente construção de competências que auxilie o aluno em suas pesquisas. A pesquisa diferencia-se dos trabalhos apresentados por se tratar de uma pesquisa propositiva, na qual o produto final resultou em uma cartilha com análise avaliativa sobre o seu uso e impacto na qualidade do acesso aos recursos informacionais da biblioteca por parte da comunidade pesquisada.

A sensibilização e a educação formal e informal no âmbito de uma biblioteca, assim como em outros segmentos que lidam com a informação, têm sido indicadas como pontos de atuação cada vez mais importantes do atendimento ao usuário, como afirma Mello (2010). É de suma importância cooperar para a sua formação para que ele seja capaz de problematizar o mundo em que vive e supere as suas contradições; comprometendo-se com esse mundo para recriá-lo constantemente. Como destaca Gadotti (1994, p.90), “não é consumir ideias, nem obedecer”, corroborando com Mello (2010).

De acordo com Santiago e Azevedo Netto (2012, p. 247) para que se identifique as carências informacionais, atendendo às demandas emergentes, é importante que a biblioteca estabeleça pontes de comunicação contínuas com o usuário. Para tanto, é fundamental que a organização, o planejamento e a execução de ações da biblioteca sejam norteadas pela interação e pela capacitação de seus usuários em prol da utilização acertada dos produtos e serviços ofertados por esta.

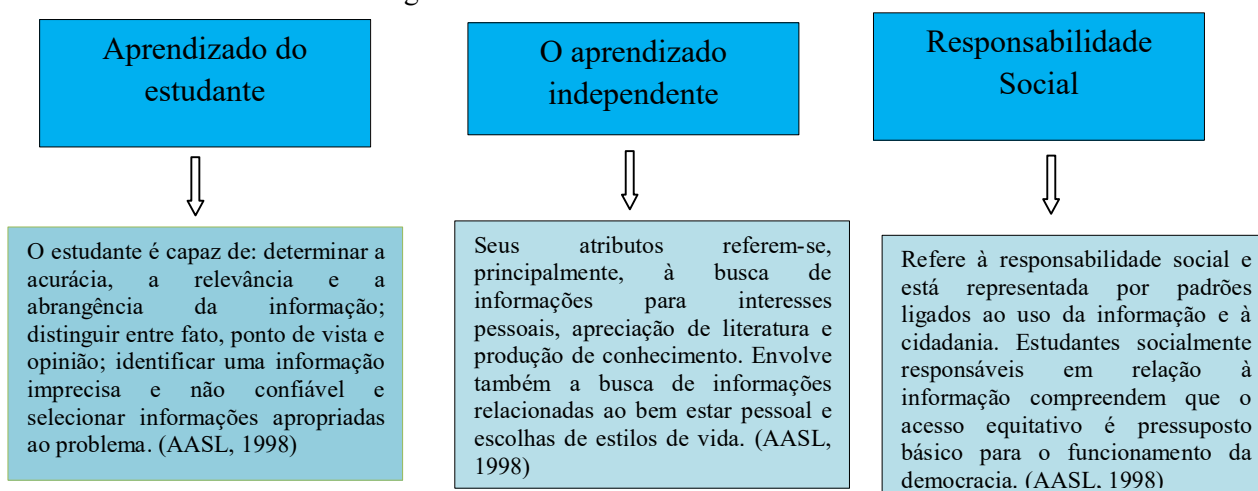
Se o estudante/usuário for capaz de buscar as informações que procura, discerni-las, imprimindo a esta confiabilidade por meio de suas referências, desenvolverá aptidões e habilidades enquanto pesquisador, tendo seu comportamento moldado no sentido de explorar as potencialidades existentes em seu ambiente informacional. Naranjo Vélez (2005, p. 48) pontua que: “quando o usuário recebe uma formação que tem significado para ele, é mais factível obter na unidade de informação um uso otimizado dos serviços e recursos como

também da informação em geral." Vale ressaltar que não se trata apenas de habilidades quanto ao manuseio dessas ferramentas, mas um entendimento intrínseco precisa existir sobre os valores que envolvem a pesquisa e cada ação que realiza dentro da biblioteca em prol da sua formação. De acordo com Ah Ton e Valério (1979), as finalidades e os objetivos da educação de usuários deverão: Permitir que o usuário utilize ao máximo a biblioteca, isto é, da maneira mais inteligente e conveniente possível durante seus estudos e adquira assim uma atitude positiva junto à documentação, atitude esta que lhe será útil para toda vida profissional; e aumentar a exploração qualitativa e quantitativa da biblioteca.

A educação de usuários também pode ser chamada de letramento informacional e corresponde a construção de competências para o acesso a informação; é mais do que um adestramento para se consultar materiais. Por isso, é preciso formar ações conjuntas com os profissionais diretamente envolvidos, oportunidade na qual será realizado o mapeamento do perfil dos usuários e avaliações constantes sobre as ações de formação em curso.

O resultado esperado é a construção de sujeitos autônomos e preparados para atuar no contexto em que a informação e o conhecimento precisam ser usados enquanto recursos estratégicos para a edificação de uma sociedade mais justa, solidária e atenta as disparidades ocasionadas pela crescente desigualdade social. Alguns padrões de desenvolvimento de letramento informacional foram estabelecidos em 1998 nos Estados Unidos, pela *American Association of School Librarians (AASL)*, os quais dão três orientações quanto aos pilares dessa proposta de letramento: (1) o aprendizado do estudante; (2) o aprendizado independente e a (3) responsabilidade social:

Figura 2- Padrões de letramento informacional



Fonte: Elaboração da própria autora com base nos textos da AASL (1998)

É perceptível como existe uma complexidade por trás de tudo que envolve a educação de usuários, é muito mais do que ter uma estrutura montada em uma biblioteca, pessoas qualificadas, equipamentos eletrônicos disponíveis e sinalizações por toda parte. É preciso identificar o perfil dos usuários, criar um serviço de referência que atenda a essas necessidades, buscar ações junto a professores e demais bibliotecários e auxiliares, ou seja, é uma ação constante e sempre inacabada, porque esses usuários podem mudar de categoria, porque novos usuários entram periodicamente na instituição, enfim, não é um projeto fechado e finalizado, aprender é um processo sempre em evolução.

É preciso trabalhar a informação de modo que o estudante seja capaz de determinar a relevância da mesma; que seja estimulado a buscá-la, de acordo com o seu interesse intelectual e que o saber construído a partir da consulta e do estudo das fontes de informações possa estar associado ao bem comum, isto é, que seja de interesse da coletividade na qual esteja inserido.

Educar é caminhar constantemente na direção do aprendizado; não se pode mais conceber uma biblioteca passiva diante de toda essa movimentação que perpassa as suas paredes no que concerne a informação. O usuário verdadeiramente educado para a sociedade do conhecimento e da informação estará apto para pesquisá-la em qualquer suporte, a qualquer tempo e com toda ética e responsabilidade que se faz necessária. Ele estará apto a selecionar as informações imprecisas, distinguir opiniões de conhecimentos porque ele organizará a informação, integrando-a o seu conhecimento e usando-a para resolver problemas e aguçar o pensamento crítico e reflexivo (AASL, 1998).

4 PERFIL DOS USUÁRIOS

A década de 1930 é um período histórico importante para os estudos de usuários e das bibliotecas. Foi na Universidade de Chicago, por meio de seus bibliotecários e docentes, que começam a surgir os primeiros estudos com essa temática. Nessa década existiu a necessidade de se perceber como os estudantes usavam as bibliotecas, surgindo, então, vários estudos decorrentes desse período como, por exemplo, os de Brascomb, em 1940 e o de Knapp, em 1958. É nesse período que surgiu o interesse em saber o que era lido, como era lido e que uso era feito das bibliotecas em geral.

No final da década de 1940, com a Conferência da *Royal Society*⁴(CHOO, 2006), investigou-se como os cientistas e técnicos procediam para obter informações e como eles usavam a literatura em suas áreas de conhecimento. Trazendo uma nova linha de estudos, alguns trabalhos referenciavam essa nova forma de abordagem como os de Bernal (1948) e Urquhart (1948).

O Estudo de usuários foi definido por Sanz Casado (1994) enquanto um conjunto de estudos que investigam os hábitos de informação dos usuários, tanto qualitativa como quantitativamente. Para Wilson-Davis (1977), por sua vez, esses estudos se referem a quem demanda (ou necessita ou recebe) o que, de quem e para que. Nesse sentido, a palavra “estudos” pode ser associada aos usuários, à informação, ao profissional da informação ou mesmo à finalidade de uso da informação. Dessa maneira, o que esses estudos deixaram destacado é o papel fundamental do usuário como centro de qualquer sistema informacional; aquele que usa a informação frente a uma necessidade revelada (GUINCHAT; MENOU, 1994).

Os estudos de usuários se realizam por meio de técnicas cuja finalidade é compreender as expectativas e reais necessidades de informação destes, além de indagar e observar os usuários em suas unidades de informação; verificar como é realizado seu uso e acesso a esses produtos e serviços. Da mesma maneira que uma empresa precisa saber como os seus clientes usufruem de seus serviços e produtos para poder melhor atendê-los, a biblioteca também precisa conhecer as necessidades informacionais de seus usuários ou mesmo, se conhecidas essas necessidades, analisar se elas estão sendo plenamente atendidas. Assim, os estudos de usuários são

⁴The *Royal Society of London for Improving Natural Knowledge* é uma instituição destinada à promoção do conhecimento científico. Foi fundada em 28 de novembro de 1660.

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informações, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

A Biblioteca não pode e nem deve ser sinônimo de estagnação e inércia frente aos novos paradigmas que se instalam com o advento das novas tecnologias. Ela precisa se adequar à nova realidade quanto à composição do seu acervo, capacitação do seu pessoal e na própria educação do usuário, foco dessa pesquisa. Cunha (2000) enfatiza que, mesmo com os mecanismos de buscas disponíveis na internet, muitos usuários ainda necessitam do apoio do bibliotecário para otimizar suas navegações. Afinal, como afirma Fonseca (2010, p.8) “não pregamos a destruição dos computadores. Queremos isto sim, que sejam utilizados como veículos complementares dos livros: complementares e não substitutos”.

No final da década de 1990, no Brasil, Ota (1990) divulgou uma pesquisa sobre educação de usuários, na qual lança as bases e traça as diretrizes para vários dos estudos subsequentes na área. O autor afirma que entre os parâmetros de eficácia das bibliotecas escolares está a alta circulação de materiais que impacta no desempenho dos alunos.

Dentro das possibilidades de abordagens para educação de usuários, a cartilha proposta atuará como um “guia para a interação do usuário com as unidades de informação” (FÉLIX, 2014, p. 29) corroborando com Ota (1990) no intuito de melhorar o acesso e uso da biblioteca do IFS. Choo (2006) propôs, em 1998, um modelo de uso da informação que relacionam os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando esses buscam e usam a informação, apresentando três estágios: (1) a necessidade da informação; (2) sua busca e (3) o seu uso. Ferreira (1997) classifica de duas formas os variados estudos de usuários: (1) a abordagem tradicional, que trata de estudos direcionados sob a ótica do sistema de informação e (2) a abordagem alternativa de estudos direcionados sob a ótica do usuário. A pesquisa buscou trabalhar na ótica do usuário com o entendimento de que ele é o protagonista principal deste processo.

Portanto, é imprescindível a mudança de paradigma dos sistemas de informação, especialmente diante do número imensurável de acesso a esta na atualidade com o advento das novas tecnologias. Nesse novo paradigma tecnológico, os serviços de informações precisam estar focados no significado da busca informação e não unicamente na localização das fontes informacionais. O usuário precisa, antes de tudo, ser o foco dos serviços de informação (FERREIRA, 1997).

Nesse contexto, faz-se imprescindível traçar o perfil dos usuários da biblioteca do Campus Aracaju no intuito de contribuir para a construção da cartilha instrutiva que se constitui enquanto um dos produtos derivado deste estudo dissertativo, pois propor uma pesquisa desta natureza requer o levantamento de informações prévias dos alunos quanto às suas necessidades informacionais, de tal modo que esse produto final possa corroborar para a construção de um sujeito livre, consciente, autônomo, versátil e habilidoso no que tange à utilização dos produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas da instituição.

4.1 O profissional da informação (bibliotecário) como educador

O bibliotecário, como profissional da informação, tem como uma de suas principais prerrogativas, contribuir de todas as formas possíveis, para que seus usuários possam resgatar a informação com autonomia e consciência, afinal a 'informação' está em toda parte, sendo disponibilizadas em fontes nem sempre confiáveis. Os bibliotecários, em parceria com os docentes, passam a ter papéis preponderantes na construção de habilidades por parte dos estudantes, de tal modo que eles possam utilizar as fontes de informações adequadamente.

Portanto, como coloca Santiago e Azevedo Neto (2012, p. 249) “diante desse contexto, o bibliotecário assume um novo papel, o de educador, não aquele que tradicionalmente cumpre o seu legado”, mas que entende a conjuntura atual e sabe da importância de formar o conhecimento com autonomia e discernimento. Assume o compromisso de impulsionar este estudante/usuário a aprender a aprender porque ter informações disponíveis não é garantia de total usufruto destas, de modo que a mediação por profissionais capacitados é imprescindível para o êxito nas pesquisas feitas por estes.

É importante que o profissional da informação, segundo a IFLA (2015, p. 29) desenvolva “competência profissional exigida para as funções complexas de ensino, leitura e desenvolvimento da literária, gestão da biblioteca, colaboração com os docentes e envolvimento da comunidade educativa”. É preciso comprometimento por parte das bibliotecas para que estas se ajustem a nova realidade que o mundo moderno tem exigido,

O bibliotecário é a solução dos problemas de informação; possui conhecimentos e habilidades necessárias para proporcionar o provimento no uso de todo o tipo de fontes, tanto na forma impressa como eletrônica. Seus conhecimentos, habilidades e especialidade devem atender às demandas de uma determinada comunidade escolar. Além disso, ele deve organizar campanhas de leitura e de promoção da literatura, dos meios de difusão e cultura infantis. (IFLA, 2015, p. 12).

Um dos fundamentos do papel educativo do bibliotecário, segundo Campello (2009), é o treinamento de usuários. O treinamento funciona como uma rede de contato pessoal e de relacionamento entre a biblioteca e seus usuários para a formação de aptidões e na busca e uso da informação. Assim, “o bibliotecário escolar desempenha um papel de liderança no desenvolvimento destas capacidades, agindo como facilitador” (IFLA, 2015, p. 19). O objetivo deve ser formar para a vida.

O filósofo John Dewey (1965) destaca a necessidade de valorizar a capacidade crítica dos alunos, da importância de preparar os jovens para a realidade, unindo teoria e prática, pois para ele, era preciso problematizar e não apenas acumular informações sem conexões com a realidade. De acordo com os pressupostos, é trazida a compreensão de que educar para acessar a informação de forma consciente é contribuir para a construção desse sujeito crítico pontuado pelo autor. Dewey (1965, p. 9) afirma que “mais educação significa maior capacidade de pensar, comparar e decidir com acerto e íntima convicção.”

Portanto, estimular habilidades e aptidões nos usuários para que os mesmos façam um uso efetivo e racional da informação, de modo a competirem em um mundo moderno e globalizado, que é permeado de transformações constantes, demanda uma atuação constante das bibliotecas técnico-acadêmicas (dos Institutos Federais) no sentido de contribuírem para a formação deste sujeito que será protagonista de sua própria história.

4.2 A importância da cooperação entre professor e bibliotecário na educação dos usuários

A autonomia no processo de aprendizagem vem sendo discutida por vários teóricos como Freire (2011), Paro (2013) e Campello (2009) dentre outros, no qual se coloca o educando como centro e não apenas como agente receptor de informações. Se considerarmos que o bibliotecário também atua como educador incluiremos a biblioteca nesta dimensão da educação. De modo que ajudar o estudante/usuário a fazer suas pesquisas de maneira cada vez mais independente é ser um mediador direto nessa formação do educando. Para Campello (2009), o indivíduo desenvolve competências para usar e buscar a informação na prática da pesquisa escolar.

A orientação da pesquisa feita por bibliotecários e/ou professores contribui para as interações sociais e desenvolve um ambiente colaborativo, no qual o estudante/usuário

compartilha suas experiências, favorecendo a aprendizagem de maneira significativa. Enquanto pesquisam, estes são estimulados a desenvolver o pensamento de forma crítica e reflexiva. Muitas ações que são realizadas na biblioteca no intuito de favorecer a educação do usuário serão muito mais proveitosas se o docente colaborar no incentivo a estes alunos.

Considerando que a maior parte do tempo em que o aluno se encontra na instituição ele passa na sala de aula e tendo o professor como uma referência em sua caminhada acadêmica, ter a participação deste nas ações de incentivo ao uso dos produtos e serviços da biblioteca contribuirá, em muito, para a maior participação dos alunos enquanto usuários e leitores das bibliotecas. A atuação conjunta de docentes e bibliotecários na educação dos usuários pode contribuir para a visão positiva que os alunos formarão da biblioteca, além de ser um recurso motivador para esses alunos, de modo que

A realização dos programas de educação de usuários a partir de uma necessidade real proposta pelo professor em classe; motivação dos alunos pelo envolvimento com os professores; utilização da biblioteca como um método alternativo de ensino; maior promoção no uso da biblioteca pelos alunos; aproximação entre bibliotecários e o corpo docente, facilitando o fluxo de informações entre os dois grupos. (OTA, 1990, p. 72).

Segundo Campello (2012), a função educativa do profissional da informação é favorecida por meio dessa interação entre professor e este profissional. De acordo com a IFLA (2015) a cooperação entre os professores e o bibliotecário escolar é essencial para maximizar o potencial dos serviços da biblioteca. Esses profissionais possibilitarão que as ações desenvolvidas pela biblioteca tenham mais êxito, se considerarmos que haverá um incentivo a mais por parte do docente. O propósito é um só: segundo a IFLA, essa cooperação entre esses dois profissionais maximiza os serviços das bibliotecas, cuja finalidade é:

- ✓ Preparar e realizar projetos especiais de trabalho, num ambiente mais amplo de aprendizagem, incluído a biblioteca;
- ✓ Preparar e realizar programas de leitura e eventos culturais;
- ✓ Desenvolver e avaliar habilidades no uso e conhecimento da informação pelos alunos;
- ✓ Integrar tecnologia de informação ao programa da escola. (IFLA, 2015, p. 13).

O trabalho conjunto entre bibliotecários e educadores certamente colabora na preparação dos alunos para que os mesmos possam construir conhecimentos de maneira mais sólida e consistente, uma vez que:

Na escola, uma das funções da biblioteca é de auxiliar o professor em seu trabalho e ampliar os conhecimentos vistos em sala de aula, bem como incentivar o gosto pela leitura, pela pesquisa. Nesse contexto, o professor e o bibliotecário influenciam diretamente o estudante, por isso é necessário que esses dois profissionais trabalhem em conjunto, de maneira colaborativa, para auxiliar um ou outro na formação integral dos cidadãos. (FONSECA; SPUDEIT, 2016, p. 40-41).

Portanto, docentes e bibliotecários não podem trabalhar de maneira isolada porque fazem parte de um conjunto maior que é a escola e se o propósito da escola é contribuir para a formação do aluno, todos os ambientes que estão inseridos nela devem se dispor a este mesmo intuito, tarefa nem sempre fácil para os bibliotecários se inserir nesse contexto como educador de forma ativa como afirma Dudziak:

Inserir o bibliotecário na comunidade educacional nem sempre é fácil. Embora muitos bibliotecários se considerem educadores e possuam status para tal, nem sempre as escolas e faculdades às quais estão vinculados percebem esses profissionais como colegas engajados no processo educacional. Em geral, admite-se que as coleções das bibliotecas são essenciais para a formação do estudante, mas a necessidade de se educar para ter o “domínio da informação” fica muitas vezes em segundo plano. (DUDZIAK, 2001, p. 115).

Destarte, é preciso esforço e trabalho árduo para que essas ações ocorram, com diálogo, motivação e interesse real pela vida do estudante isso é possível, já que “a colaboração entre bibliotecários e professores é de extrema importância e deve ser buscada com afinco, uma vez que ela irá cooperar para formar nos alunos ”o hábito de usar a informação, de pesquisar e utilizar a biblioteca de forma crítica” (FONSECA; SPUDEIT, 2016, p. 41).

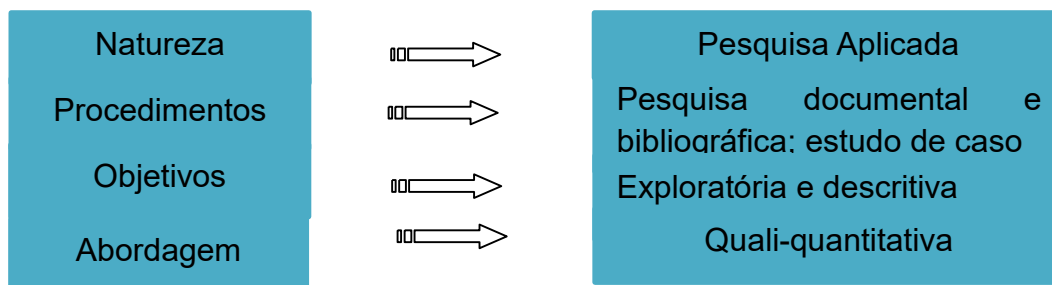
O professor não pode contribuir apenas liberando os alunos para fazer os treinamentos ou participar das atividades concernentes a biblioteca é importante, com certeza é um auxílio necessário, mas é estamos falando de uma interação mais precisa e sólida com a biblioteca, uma parceria que envolvam ações conjuntas, quando possível, isso vai unir discente e bibliotecário de uma maneira muito mais construtiva para que essas ações tenham êxito.

A figura do professor na Instituição de ensino sempre é muito valiosa, ele é o orientador desses alunos e, certamente, se ele conseguir apoiar uma ação que seja na biblioteca já estará contribuindo, de forma significativa, para a a visão desses jovens em relação a biblioteca.

5 METODOLOGIA

O método científico torna-se um norteador para fundamentar o saber, e tal conhecimento para ser conhecido precisa ser previsto, e para ser previsto precisa ser controlado e o controle traz melhores condições de vida. Segundo Pádua (2005) a relação que ocorre entre os fatos sempre foi motivo de investigação por parte da humanidade. A presente pesquisa é aplicada, no que concerne à sua natureza, com abordagem qualiquantitativa, por meio de um estudo de caso, pesquisa documental e exploratória em seus procedimentos (Figura 3).

Figura 3 – Configuração da pesquisa



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

A pesquisa é aplicada por buscar produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, objetivando “contribuir para fins práticos, visando a solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade” (APPOLINÁRIO, 2004, p. 152). De modo que a finalização e percurso desta pesquisa culminaram com uma cartilha instrutiva como resultado das necessidades apontadas na trajetória da mesma.

Uma pesquisa aplicada tem as seguintes características: fundamentação teórica, metodologia de pesquisa e análise de discussões dos dados. “A fundamentação teórica serve de referencial para a análise dos dados” (VILAÇA, 2010). Para Barros e Lehfeld (2000, p. 78) a pesquisa aplicada tem a necessidade de produzir conhecimentos para aplicação de resultados.

Diante do exposto, a cartilha visa responder as necessidades apresentadas nesta pesquisa, quanto ao melhor desempenho dos usuários no que concerne as suas pesquisas, servindo de apoio e incentivo, o que vai lhes permitir num processo gradual, isto é, um conhecimento maior do acervo e da biblioteca da instituição.

Segundo Gil (1999), a pesquisa exploratória é desenvolvida para proporcionar uma visão geral sobre determinado fato, sendo utilizada quando o tema escolhido é pouco

explorado, o que torna difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. A pesquisa colabora para “conhecer as características de um fenômeno para procurar, posteriormente, explicações das causas e consequências de dito fenômeno” (RICHARDSON, 2012, p. 326).

A pesquisa se faz exploratória por todo o seu percurso até a construção final do produto, ao mapear o perfil dos usuários, descrever suas dificuldades e necessidades, além das conexões entre a documentação examinada, e a ligação entre docentes e bibliotecários nesse contexto para a educação de usuários, esses caminhos foram explorados no decorrer da pesquisa para que se conseguisse compreender o ambiente e a amostra pesquisada.

Essa pesquisa possui como uma das suas características o aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática, contribuindo para o esclarecimento de questões superficialmente abordadas sobre o assunto. Andrade (2002) diz que a pesquisa exploratória possui como finalidades primordiais proporcionar maiores informações sobre o assunto, facilitar a delimitação do tema da pesquisa, orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou mesmo descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto.

A pesquisa descritiva, como o próprio nome diz, busca “descrever sistematicamente um fenômeno ou área de interesse. Dita descrição deve ser detalhada e objetiva”. (RICHARDSON, 2012, p. 260). Portanto, este tipo de pesquisa corresponde a “uma pesquisa preparatória acerca de um tema pouco explorado ou, então, sobre um assunto já conhecido, visto sob nova perspectiva, e que servirá como base para pesquisas posteriores” (CASARIN; CASARIN, 2012, p. 40) como também, quando existe, por parte do pesquisador, a necessidade de explorar mais determinado fenômeno a fim de obter um aprofundamento do seu objeto de estudo para análises futuras. Caminho que foi percorrido pela pesquisa ao aplicar e posteriormente avaliar o produto educacional para a turma de alunos de informática, identificando as etapas desse processo desde o seu início.

Quanto à tipologia, trata-se de um estudo de caso que, de acordo com Yin (2005), contribui, significativamente, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. De acordo com Ludke e Andre (2013), este é um estudo de caso do tipo avaliativo por ser um caso estudado de forma profunda com o objetivo de fornecer aos sujeitos investigados informações que os auxiliem a julgar méritos e valores do grupo educacional, pois a de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa à qual a pesquisadora esteve está preocupada com a compreensão da ação educativa do universo investigado – a educação de usuários. A pesquisa

teve como foco no estudo de caso, o Campus Aracaju com abordagem da turma do 1º ano do curso integrado de informática.

Gil (2008) afirma que o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados. No estudo de caso é possível se fazer um levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano visando observar vários aspectos (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 276).

O tipo de pesquisa quanto à abordagem do problema caracteriza-se como quali-quantitativa. Quantitativa por meio dos percentuais gerados com os gráficos e qualitativa quanto aos dados obtidos e interpretados através dos questionários com docentes, discentes e bibliotecário.

5.1 A abordagem quantitativa

Caracterizou-se na pesquisa pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados, na busca do conhecimento da realidade dos fenômenos, pois se preocupou com o comportamento geral dos acontecimentos. Para Richardson (1999, p. 70) a abordagem quantitativa:

caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.

O autor ainda enfatiza sua importância ao ter a intenção de garantir a precisão dos resultados; evitar distorções de análise e interpretação, o que possibilita uma margem de segurança quanto às inferências realizadas. Desta forma, esta abordagem é muito aplicada em estudos descritivos que buscam descobrir e classificar a relação entre variáveis e a relação de causalidade entre fenômenos. Foram gerados gráficos e feita análise descritiva dos mesmos, segundo Crespo (2016), os dados são coletados, organizados e descritos por meio da estatística descritiva.

5.2 A abordagem qualitativa

A abordagem qualitativa caracterizou-se na pesquisa ao interpretar os fatos por meios

das análises realizadas. Segundo Gaskell (2002, p. 65), a pesquisa qualitativa “fornece dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os autores sociais e a situação. O objetivo é uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivação, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos.”

Com relação à pesquisa qualitativa, Richardson (1999) explicita que os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais. Este ressalta que podem “contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades no comportamento dos indivíduos” (RICHARDSON, 1999, p. 80).

Como se observa, na pesquisa qualitativa, se realiza análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo. Uma pesquisa qualitativa requer um contato direto com os fenômenos investigados; seu objeto se constrói não apenas a partir de um corpus às vezes restrito, de relatório de investigação cujos resultados são verificados e confirmados, mas também a partir de um conjunto de textos que tecem uma teia de ressonância em torno do objeto (DESLAURIERS; KÉRIST, 2008).

Uma das características da pesquisa qualitativa consiste, segundo os autores, em analisar os dados qualitativos, os quais se apresentam diferenciados quanto à conformação estatística. São os dados da experiência, as representações, as definições da situação, as opiniões, as palavras, o sentido da ação e dos fenômenos sociais.

A diferença entre a abordagem qualitativa e a quantitativa, de acordo com Richardson (1999), está no fato de a qualitativa não empregar um instrumento estatístico como base do processo de análise do problema, pois nesta não se pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas, uma vez que o que se pretende é conhecer a natureza de um fenômeno social. Nesta pesquisa, foi realizada análise documental: do PPC do Curso, assim como de documentos concernentes ao curso em questão, além dos relatórios de educação de usuários existentes na biblioteca investigada.

5.2.1 Análise documental

A análise documental consiste em uma série de operações, as quais visam estudar e analisar um ou vários documentos a fim de identificar as circunstâncias sociais e econômicas que os relacionam (RICHARDSON, 2012, p.228).

De acordo com os relatórios fornecidos pelo Núcleo de Treinamento e Capacitação (NTC), foram realizados treinamentos no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - Reitoria/Direção Geral de Bibliotecas com enfoque nas bases de dados da CAPES, ABNT, PERGAMUM, *PEARSON* no Campus Aracaju. Foram realizados 1.150 treinamentos em 2016, 645 treinamentos em 2017 e 496 em 2018. Totalizando 2.291 treinamentos. Todos foram realizados pela bibliotecária responsável: Célia Aparecida Santos Araújo, os quais abrangiam alunos, professores, bibliotecários e técnicos administrativos.

O Projeto Pedagógico (PPC) do curso de informática, o mesmo possui 12 disciplinas propedêuticas e 4 técnicas nos dois primeiros semestres e 12 disciplinas propedêuticas no terceiro período e 3 disciplinas técnicas. Num total de 36 disciplinas propedêuticas e 11 disciplinas técnicas. As disciplinas propedêuticas lhes possibilitam um entendimento geral acerca dos conhecimentos gerais que ajudarão na fundamentação do conhecimento técnico, tanto estas bibliografias como as técnicas têm importância fundamental para a completa formação deste educando.

A palavra propedêutica vem do termo grego *propaideutikós*, “relativo à instrução, instrutivo”, nestas disciplinas está o aprendizado que vai suprir a necessidade básica de conhecimento sobre determinado assunto, por isso a necessidade de se estimular esses usuários a pesquisarem esses materiais que estão devidamente respaldados em seu Plano de ensino. Estas não foram colocadas de forma aleatória na biblioteca, mas obedecendo a uma estrutura pensada e organizada para contribuir com a formação deste futuro técnico em informática, evidentemente que unindo a uma estrutura que deve existir para que este aprendizado *omnilateral* aconteça, e que vem sendo discutido nos últimos anos por estudiosos da área, para que isso ocorra efetivamente.

A pesquisa de campo ocorreu com a aplicação de questionários para a coleta de dados, a mesma ocorreu em três etapas: a) pesquisa com a bibliotecária Coordenadora da Biblioteca do Campus Aracaju, a fim de identificar e avaliar as práticas de educação de usuários na referida biblioteca b) pesquisa com os usuários, alunos do curso de informática do primeiro ano para identificar as barreiras/dificuldades encontradas no uso dos serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas.

Com os discentes, buscou-se traçar o perfil destes, enquanto usuários da biblioteca, detectando seus hábitos em relação à pesquisa na biblioteca, conhecimento desses serviços e valores em relação a biblioteca. Na análise dos docentes buscou-se identificar a sua relação pessoal com a biblioteca, conhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela mesma, assim como a contribuição desses docentes para a participação da biblioteca na rotina dos seus alunos, assim como o grau de parceria com a biblioteca. A pesquisa feita com a bibliotecária objetivou traçar o perfil das estratégias realizadas pela sua biblioteca, detectando possíveis ações para educação do usuário, assim como a avaliação desses serviços e parcerias com os docentes.

5.2.1.1 Relatórios de treinamentos

De acordo com os relatórios fornecidos pelo Núcleo de Treinamento e Capacitação (NTC), foram realizados treinamentos no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - Reitoria/Direção Geral de Bibliotecas com enfoque nas Bases de Dados da CAPES, ABNT, PERGAMUM, PEARSON no Campus Aracaju, totalizando 1.150 treinamentos em 2016, 645 treinamentos em 2017 e 496 em 2018. Totalizando 2.291.

Todos foram realizados pela bibliotecária especializada Célia Aparecida Santos Araújo, ambos abrangendo alunos, professores, bibliotecários e técnicos administrativos. A análise iniciou-se em 2016 pelo fato de ter sido o ano de início dos mapeamentos dos treinamentos pela bibliotecária responsável.

Esses treinamentos são realizados a cada período em que o Instituto recebe novos alunos, podendo ser requisitado pelos bibliotecários em outros momentos conforme a sua necessidade, os treinamentos ocorrem com exposição do conteúdo, mas sem treinamento prático, apenas a nível informacional. Considerando-se que as informações passadas têm uma quantidade grande de informações por agregar várias bases de dados, e cada uma com a sua complexidade, esse formato no espaço de um turno para treinamento, pressupõe uma sobrecarga de informações em um espaço curto de tempo.

Dentre as ações realizadas no planejamento estão as informações quanto ao acesso da plataforma para consulta às Normas da ABNT, consultas no sistema *pergamum* para consultar o acervo da biblioteca, acesso a biblioteca *PEARSON* para pesquisa dos livros virtuais e a CAPES que dispõe dos periódicos online a nível nacional e internacional englobando várias

áreas do conhecimento.

Ressaltando-se que cada uma dessas bases possuem dezenas de mecanismos para serem explorados o que demandaria um período maior de tempo para assimilação por parte dos alunos, embora os treinamentos sejam realizados por uma bibliotecária especializada e com total conhecimento e domínio das temáticas, a necessidade de adaptação da estrutura com uma carga maior de tempo e com atividades práticas em ação conjunta com professores e bibliotecária seria uma sugestão interessante para dinamizar esses treinamentos para que surtam resultados a curto e médio prazo e para isso é preciso um planejamento conjunto.

A liberação dos alunos por um tempo maior ou fracionado para os treinamentos precisa ser acertado com os professores, assim como a disposição dos laboratórios para a prática das atividades de pesquisa, assim como as avaliações periódicas para ajustes necessários, portanto a questão é conjuntural, exige vários esforços, vários protagonistas e estrutura, o que envolve várias partes do Instituto, de modo que não se pode simplificar ações que requerem um esforço contínuo e consistente.

Os treinamentos são imprescindíveis na educação do usuário, pois objetivam prepará-lo para utilizar de maneira correta e eficaz a biblioteca e a informação, para Naranjo Vélez (2005), a educação ou formação de usuários engloba um processo em que os indivíduos estão em constante desenvolvimento e que sua formação ocorre tanto no campo espiritual, afetivo como intelectual.

5.2.1.2 PPC do curso de Informática

De acordo com o Plano Pedagógico do curso integrado de informática, este possui 12 disciplinas propedêuticas e 4 disciplinas técnicas nos dois primeiros semestres, 12 disciplinas propedêuticas e 3 técnicas no terceiro período. Totalizando 36 disciplinas propedêuticas e 11 disciplinas técnicas. As disciplinas propedêuticas lhes possibilitam um entendimento geral acerca das mais variadas áreas do conhecimento, enquanto as técnicas se debruçam sobre os conhecimentos técnicos propriamente dito.

A palavra propedêutica vem do termo grego *propaideutikós*, “relativo à instrução, instrutivo”, nestas disciplinas está o aprendizado que vai suprir a necessidade básica de conhecimento sobre determinado assunto, por isso a necessidade de se estimular esses usuários a pesquisarem esses materiais que estão devidamente respaldados em seu Plano de

ensino. De modo que não foram colocadas de forma aleatória na biblioteca, mas obedecendo a uma estrutura pensada e organizada para contribuir para a formação deste técnico em informática no que tange a presente pesquisa.

Ambas as disciplinas têm uma importância fundamental para a completa formação deste educando, obviamente que unido a toda uma estrutura que deve existir para que este aprendizado integral aconteça, e que vem sendo discutido nos últimos anos por estudiosos da área para que isso ocorra efetivamente, porque falar de biblioteca, é falar de aprendizagem e falar de aprendizagem é estar dentro desse contexto de discussões acerca da formação *omnilateral* do indivíduo.

Não há, portanto, como dissociar qualquer setor/departamento que esteja dentro do ambiente educacional de ser participante do processo de ensino-aprendizagem, quer direta ou indiretamente, no caso da biblioteca, diretamente, de modo que, de acordo com Monfasani e Cruzel (2006, p. 35) conceituam a formação de usuário como sendo: “todo esforço para orientar o leitor, individual ou coletivamente, para que use de maneira eficaz os recursos e serviços que oferece a biblioteca e utilize de forma adequada a informação.”, assim a biblioteca tem um papel inquestionável neste processo de formação do aluno.

Segundo alguns objetivos do curso (IFS, 2014, p.5) este estudante deve, ao final do mesmo, estar apto a desenvolver sistemas e também, formar profissionais com competências para desenvolver as suas atividades, que mobilize o saber teórico e técnico, desta forma compreende-se que este aluno precisará tanto das disciplinas técnicas como das propedêuticas. Essa construção de competências será possível por meio destas últimas e o saber técnico em si das disciplinas técnicas. Portanto, motivar o uso consciente e autônomo da biblioteca e de todos os seus recursos, é colaborar, de modo que essa formação ocorra de maneira integrada, e esta é a parcela de contribuição que a biblioteca, juntamente aos seus profissionais possibilita aos alunos/usuários neste período.

5.3 Fases da pesquisa

A pesquisa percorreu diferentes fases: pesquisa e análise documental, bibliográfica e de campo e análise dos resultados. Segundo Richardson (2012, p. 228), as únicas fontes que podem fornecer informações referentes a fenômenos sociais são os documentos escritos e as estatísticas. A pesquisa iniciou-se com a etapa de revisão de literatura destinada a explorar

conceitos que estão na base do estudo desenvolvido, como educação e perfil de usuários, a biblioteca como ambiente de prática educacional, o profissional da informação como educador, dentre outros.

O quadro referencial baseou-se em teóricos da Educação, da biblioteconomia e da Ciência da Informação e da Educação Profissional, fazendo inferências entre estes para tentar compreender-se a importância de se traçar o perfil dos usuários, compreender a importância dos profissionais envolvidos nesse processo, assim como conhecer os fundamentos para a educação de usuários e quais características considerar para criar um produto que atenda aos pilares necessários para sua construção.

Após esse mapeamento teórico, analisou-se a documentação recolhida para traçar pontos que demonstrem o papel da biblioteca no âmbito do Instituto, assim como o mapeamento das ações para educação de usuários existentes na biblioteca, desta forma foram analisados: relatórios de treinamentos dos últimos três anos (2016-2018). Os relatórios se iniciam em 2016 pelo fato de ter sido o ano em que o mapeamento desses treinamentos começou a ser feito pela bibliotecária responsável.

Outros documentos foram analisados, como o PDI (2014-2019) Institucional e o PPC (2014) do curso de informática, com o primeiro buscou-se identificar o papel da biblioteca no âmbito Institucional de forma documentada e com o segundo, verificar a dinâmica do curso no que concerne sua estrutura: bibliografias, disciplinas e objetivo, buscando com esses dados traçar o perfil desses usuários, tentando descobrir sua familiaridade com seu curso, considerando-se que a biblioteca é um termômetro considerável para se medir o grau de entrosamento dos alunos com as suas bibliografias, por exemplo.

Em seguida foi feita a análise dos questionários por meio dos gráficos estatísticos que foram gerados através de inferências com os teóricos que fundamentaram este trabalho. A partir dessas análises iniciou-se o processo para a construção do produto educacional.

5.4 População

Para Richardson (2012, p. 157), população reflete os habitantes de um determinado lugar, que trabalham ou estudam em uma determinada Instituição. A população da pesquisa foram os discentes do ensino médio, docentes e bibliotecários do Instituto Federal de Sergipe. O universo foram os alunos do curso de informática, os docentes do referido curso e os

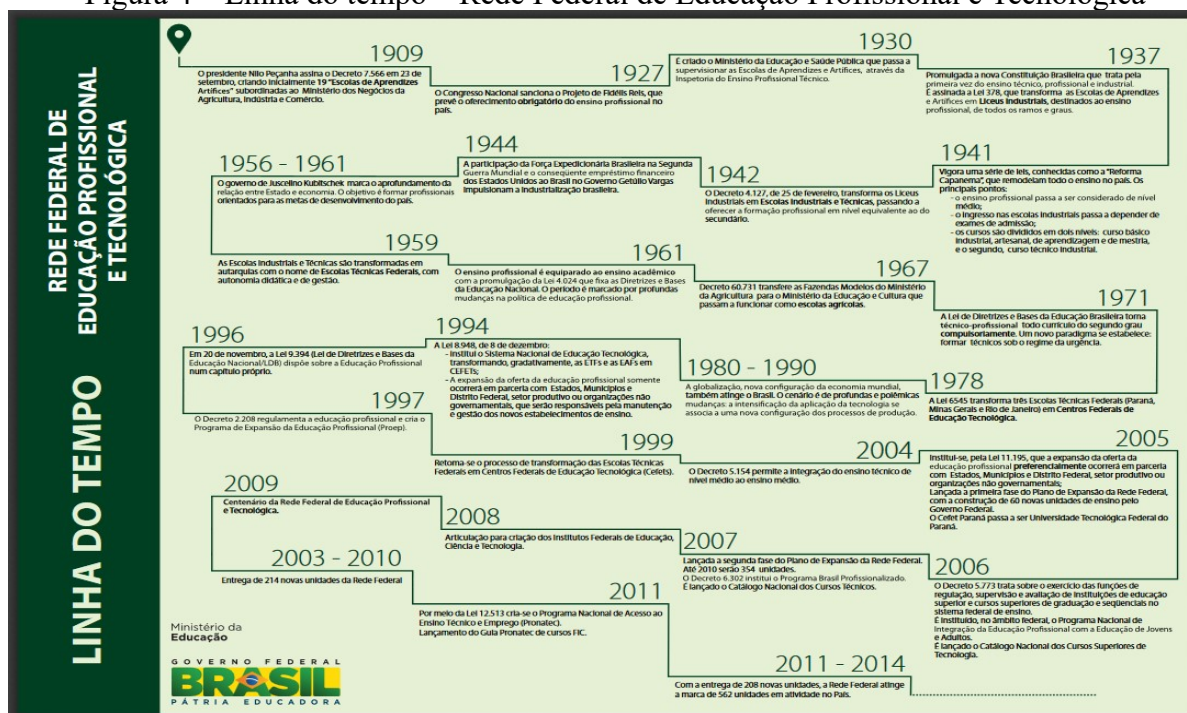
bibliotecários do Instituto Federal de Sergipe.

De acordo com o Projeto de lei 3775/2008, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe foi criado, mediante integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe e da Escola Agrotécnica Federal de São Cristóvão. Com o desenvolvimento de novas tecnologias na década de 1980 trazendo um cenário econômico e produtivo, as instituições de ensino profissional têm buscado diversificar seus cursos e programas para atender às demandas que esse novo cenário exige. Com a missão de qualificar profissionais para os mais variados setores da economia no país, além do desenvolvimento de novos processos, produtos e serviços em comunhão com o setor produtivo

A Rede Federal está vivenciando a maior expansão de sua história. De 1909 a 2002, foram construídas 140 escolas técnicas no país. Entre 2003 e 2016, o Ministério da Educação concretizou a construção de mais de 500 novas unidades referentes ao plano de expansão da educação profissional, totalizando 644 campi em funcionamento. São 38 Institutos Federais presentes em todos estados, oferecendo cursos de qualificação, ensino médio integrado, cursos superiores de tecnologia e licenciaturas. Essa Rede ainda é formada por instituições que não aderiram aos Institutos Federais, mas também oferecem educação profissional em todos os níveis. São dois Cefets, 25 escolas vinculadas a Universidades, o Colégio Pedro II e uma Universidade Tecnológica. (MEC, 2016, p.1).

Os Institutos passam de Escolas de aprendizes, restritas a um grupo específico e com cursos modestos à Institutos de Educação, Ciência e Tecnologia avançando de acordo com as necessidades econômicas, tecnológicas e científicas da época (Figura 4). Os Institutos acompanham o avanço da sociedade ampliando seus programas de cursos e se adaptando a realidade de um mundo cada vez mais científico e tecnológico. Assim, em 2005, os Centros Federais passam a ser denominados como Institutos de Educação, Ciência e Tecnologia.

Figura 4 – Linha do tempo – Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica



Fonte: <http://redefederal.mec.gov.br/historico>

Em 1911 inaugura-se, em Aracaju, a Escola de Aprendizes de Artífices de Sergipe, que em 2005 passa a ser Instituto Federal de Sergipe com a “ifetização” da educação profissional e tecnológica e todo país. Sendo, portanto, o Campus Aracaju o primeiro Campus do Estado. É neste cenário que deste órgão tem crescido e avançado em várias perspectivas.

5.4.1 Amostra

O curso integrado de informática foi escolhido por ser uma das modalidades mais completas do Instituto Federal de Sergipe, possibilitando ao aluno a formação técnica e o ensino geral concomitantemente. De modo que o curso engloba disciplinas propedêuticas e técnicas, possibilitando-nos verificar sua integração com a biblioteca por meio de suas bibliografias que englobam quase todas as áreas do conhecimento existentes na mesma.

A escolha desse curso nos permitiu verificar a familiaridade dos alunos com suas disciplinas no que concerne às bibliografias destes. Considerando-se que um dos fatores, não apenas este, obviamente, que deveria levar os alunos a biblioteca, deveria ser as bibliografias indicadas pelos professores existentes em seu PPC do curso. Outra consideração foi à duração do curso que por ser integrado com duração de 3 anos, foi importante para avaliar a relação

desses usuários com a biblioteca no início e final do curso, por isso a escolha do 1º ano de informática para início da pesquisa e do 3º ano, para junto a esses, suceder a aplicação do produto.

O curso técnico integrado é direcionado aos que concluíram o ensino fundamental. O mesmo dispõe de conteúdo do ensino médio e técnico durante os 3 anos de curso. O diploma equivale ao ensino médio e possibilita ao aluno iniciar sua vida profissional ou ingressar no mercado de trabalho na área de formação, além disto, a possibilidade de sua continuidade de estudos em outro nível de ensino.

O curso recebe anualmente uma média de 40 alunos por turma, tendo um total atualmente de cerca 90 alunos, o mesmo se encontra no Campus Aracaju, que foi o primeiro Campus do Instituto Federal de Sergipe, assim como a biblioteca investigada é a uma das bibliotecas com acervo mais completo do IFS.

1ª Etapa - Sujeitos da investigação da pesquisa: 19 alunos do curso de informática - 1º ano (Curso médio integrado); participaram da pesquisa inicial para construção da cartilha, de um total de 24 alunos matriculados nesta turma.

2ª Etapa - Participantes da aplicação da cartilha: 13 alunos do curso de informática - 2º ano (Curso médio integrado); 14 alunos do curso de informática - 3º ano (Curso médio integrado);

7 docentes do referido curso. Na definição do tamanho da amostra foi considerado:

- ✓ O objetivo da pesquisa;
- ✓ A diversidade da população;
- ✓ A precisão em relação ao público que será abordado;
- ✓ A taxa de resposta;
- ✓ O público ao qual a pesquisa se destina.

A amostra foi não probabilística ou aleatória simples, uma vez que todos os elementos do público-alvo da pesquisa possuem a mesma probabilidade de serem selecionados.

5.5 Instrumentos de coleta dos dados

Foram usados questionários fechados para os discentes e semiabertos para os docentes e para a bibliotecária como instrumento de coleta de dados. Segundo Barros e Lehfeld (2007, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e de perceber que “o pesquisador tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”.

Considerando-se que a pesquisa objetivou levantar um maior número de informações possíveis, o questionário revelou-se como a melhor opção para coleta de dados, de modo que as questões por esta proposta norteiam os principais objetivos específicos expostos. Como instrumentos de coleta de dados também foram utilizados os relatórios e estatísticas concernentes a educação de usuários e uso da biblioteca.

5.5.1 Coleta de dados

Especificamente nas pesquisas abrangendo estudo de usuários, que são necessários para que se consiga traçar estratégias para educação dos mesmos, Sanz-Casado (1994) aborda alguns tipos de métodos e técnicas de coleta de dado, entre estes:

a) métodos diretos - aqueles que utilizam perguntas, como questionário, entrevista, a técnica de Delfos e a técnica do incidente crítico;

b) métodos que utilizam a análise documentária, aos como a análise de citação, a análise de referência, a solicitação de documentos ou serviços e a observação.

Os questionários, entrevistas, observação e análise de conteúdo, para Baptista e Cunha (1982), são os principais métodos ou instrumentos de coleta de dados em estudos de usuários. Mas os métodos mais usuais para a temática "estudo de usuários" em pesquisa quantitativa é o questionário e na qualitativa é a entrevista e observação.

Nos questionários para os alunos pretendeu-se investigar sobre seus hábitos de leitura e sua visão em relação à biblioteca no intuito de tentar resgatar possíveis comportamentos que possam ou não influenciar em sua relação com a mesma. Com a bibliotecária pode-se ter conhecimento das ações existentes na biblioteca e as características dessas ações, assim como a relação com os docentes, que nos permitiu ver sua afinidade com a biblioteca, forma de

incentivo aos alunos e relação com as ações desenvolvidas.

A coleta de dados foi realizada conforme questionários apresentados nos anexos (APÊNDICE B, C e D) para discentes, docentes e bibliotecário coordenador, respectivamente.

Os documentos analisados foram:

- ✓ Relatórios dos treinamentos realizados para educação de usuários entre 2016 e 2018. Iniciando-se em 2016 por ter sido o início das tabulações desses treinamentos pela bibliotecária responsável.
- ✓ Projeto Pedagógico de Curso de Informática;
- ✓ Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2019(PDI)

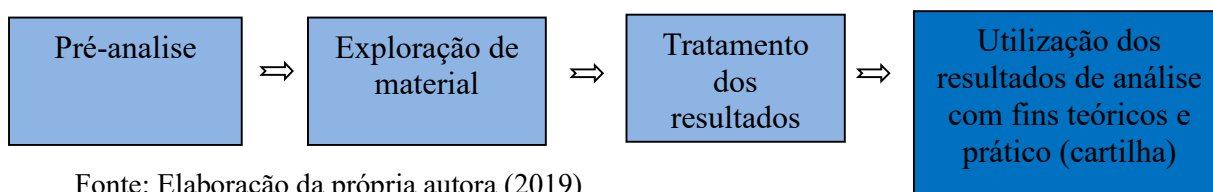
5.6 Apresentação, análise e discussão dos resultados

A análise seguiu algumas etapas, pois conforme orienta Bardin (2011) três passos devem ser seguidos para análise de conteúdo, de forma adaptada a esta pesquisa: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados: inferência e interpretação (Figura 5). Assim, primeiramente, foram selecionados e preparados os documentos a serem analisados (Bibliografias, PPC, PDI, Relatórios), feito o recorte e categorização dos mesmos.

Na segunda fase, de exploração do material, foram reunidos os dados oriundos dos questionários e gerados gráficos para uma primeira pré-análise, nessa fase as ideias iniciais são sistematizadas, indicadores são gerados para interpretação das ideias geradas. Aqui ocorrido por meio das categorias geradas.

Na terceira e última fase, tratamento dos resultados, foi feita a síntese e seleção dos principais resultados (Figura 6) seguindo os seguintes procedimentos: tratamento dos resultados obtidos e interpretações, leitura e análise final do material analisado, síntese e seleção dos resultados relevantes e utilização dos resultados de análise com fins teóricos conforme. As análises foram tecidas considerando-se as inferências realizadas a partir do conjunto de autores citados ao longo da pesquisa. A terceira fase busca validação dos resultados por meio de figuras, figuras, modelos (Figura 6).

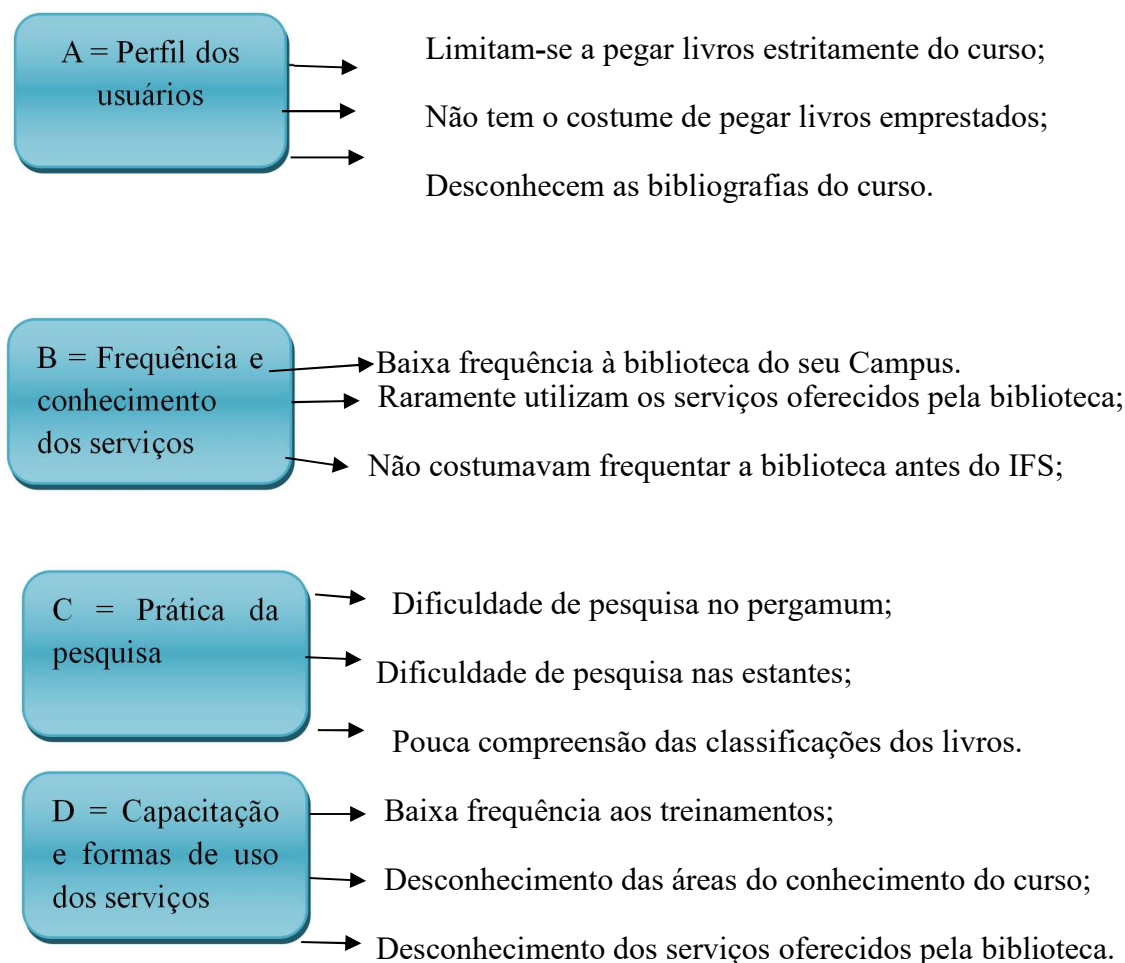
Figura 5 – Passos da análise dos resultados



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

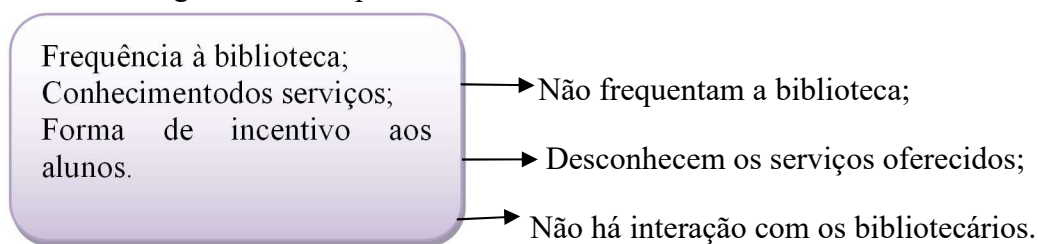
Em relação aos questionários dos discentes, estes foram categorizados da seguinte forma: A) Perfil do usuário; B) Frequência e conhecimento dos serviços; C) Prática da pesquisa e D) Capacitação e formas de uso dos serviços. Após a categorização dos conteúdos trabalhados nos questionários foi realizada a tabulação dos resultados por meio de gráficos estatísticos e posterior tratamento dos dados. Em seguida os principais resultados foram sintetizados e receberam inferências por meio do referencial teórico que sustentou toda a pesquisa, culminando com a elaboração da cartilha instrucional:

Figura 6 – Principais resultados com os discentes



Fonte: Própria autora com dados da pesquisa (2019)

Figura 7 –Principais resultados com os docentes



Fonte: Própria autora com dados da pesquisa (2019)

5.6.1 Análise dos gráficos dos discentes

A partir dos gráficos gerados, seguiu-se as seguintes conclusões (Tabela 1) ao que concerne a categorização do perfil dos usuários pesquisados, 68,42% são do sexo masculino, dos quais 60% maiores de 15 anos e 94,74% não trabalham e não possuem nenhuma outra ocupação além do estudo. O tempo livre poderia sugerir maior disponibilidade para fazerem suas pesquisas e desfrutarem do ambiente da biblioteca, mas isso não fica evidente no decorrer das análises.

Em 2015 foi realizada, no Brasil, mais uma etapa da pesquisa “Retratos da leitura no Brasil”, em 2015, realizado pelo Instituto Pró-livro em parceria com o IBOPE inteligência considerando-se que de acordo com a pesquisa leitor é aquele que leu inteiro ou em partes pelo menos um livro nos últimos 3 meses e não leitor os que declararam não ter lido nenhum livro nos últimos três meses. A grande maioria dos entrevistados alegou não ler mais por falta de tempo, mas quando se tem tempo e não se lê? A questão certamente é conjuntural, não se lê ou não se busca a biblioteca pelos mais variados motivos; e a educação de usuários entra justamente para tentar resgatar um pouco do que pode ter sido bloqueado ou impedido em parte da vida desses usuários.

Em relação à escola anterior, 68,42% afirmaram que são oriundos de escola particular (Tabela 1) o que poderia nos sugerir que já trouxessem alguma bagagem de experiências com pesquisas, assim como habilidades e competências direcionadas para tal ação, de modo que vista que pressupõe-se que a maioria das escolas particulares possuem bibliotecas, já que a Lei 12.244/2010 fez essa determinação há 9 anos atrás.

Os dados mostram que a formação para a educação do usuário é mais complexa e vai além de existir ou não uma estrutura e a importância de planejamentos que incorporam esta educação em suas práticas.

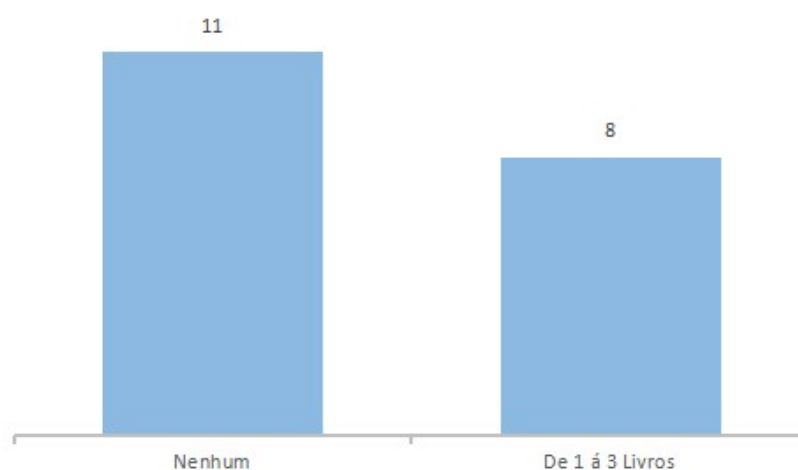
Tabela 1– Caracterização do usuário

Sexo masculino	Faixa etária >15	Sem outra ocupação	Escola particular
68,42%	60%	94,74%	68,42%

Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Observa-se que a biblioteca, muitas vezes, não tem o respaldo devido, dentro das Instituições de ensino, pois como afirma Silva (2003, p. 19) “a biblioteca escolar é um objeto desprezado pela educação” e isso independe se pública ou particular na maioria dos casos. A atenção a educação dos usuários, análise do seu perfil e programas organizados que se predisponham a isso ainda é raro, se considerarmos que 11 dentre os 19 alunos entrevistados não tem a prática de pegarem nenhum livro emprestado (Gráfico 1) mesmo dispondo de um acervo amplo, estrutura e pessoal para atendê-los. A formação desses usuários perpassa a questão da estrutura, é preciso que exista uma cultura dentro da Instituição que priorize a biblioteca enquanto ambiente fundamental para práticas educativas, pois a biblioteca contribui para o desenvolvimento da capacidade de pesquisar, além de ser um espaço educativo Fonseca (1999), portanto, não há como negligenciar a sua contribuição para a formação dos usuários.

Gráfico 1 – Distribuição por Faixa de Livros Emprestados

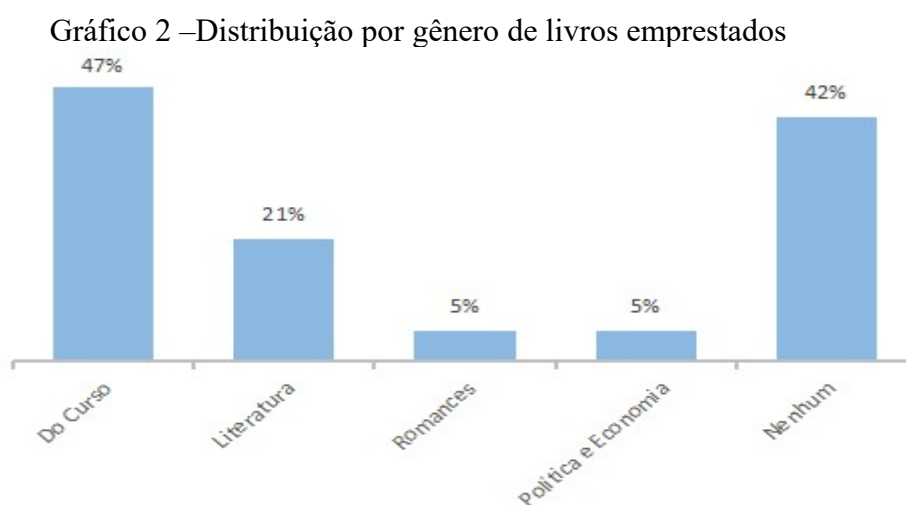


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação ao gênero de obras mais pesquisadas (Gráfico 2) dos 19 alunos entrevistados, 9 deles, ou seja, (47%) costumam pegar livros do próprio curso emprestado e 8 destes (42%)

não pega absolutamente nenhuma obra, duas características extremas. De um lado, os que se limitam apenas as obras específicas do curso, sem se debruçarem com outros materiais existentes na biblioteca, e, no outro extremo, os alunos que não pegam emprestado nem mesmo o material do curso.

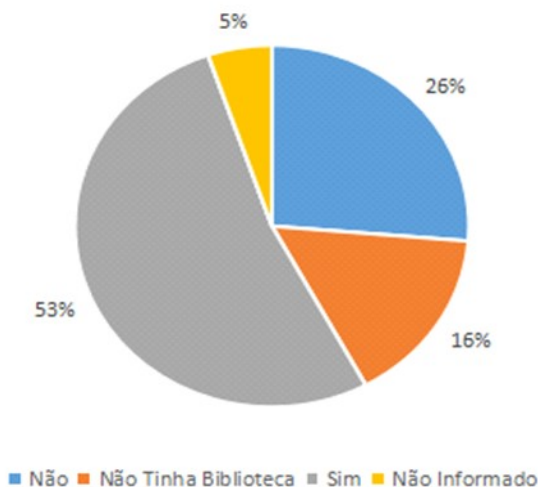
É importante ressaltar que o processo de aprendizagem é construído com a multidisciplinaridade que tanto tem sido motivo de questão no ensino profissional por vários teóricos do ensino profissional como Ramos e Frigotto (2012), Ciavatta (2005), dentre outros. Por isso é importante conhecer o perfil desses alunos. Quando se fala, por exemplo, em formar o sujeito na sua omnilateralidade, ou seja, “ser omnilateral no sentido de formar o ser humano na sua integralidade física, mental, cultural, política, científico-tecnológica” CIAVATTA (2014). Isso supõe ser capaz de deduzir, fazer análises, investigar dados, colher informações, ou seja, chegar as suas próprias conclusões e não há como isso acontecer sem que a pesquisa seja estimulada e a pesquisa não poderá ser estimulada sem que aja conhecimento para o manuseio de tal. O papel da escola e, intrinsecamente, da biblioteca, é fundamental nesse processo.



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Outra informação importante para a construção do perfil do usuário do IFS, foi o fato de 26% (Gráfico 3) dos alunos entrevistados afirmarem não terem tido acesso à biblioteca antes da chegada no IFS, um dos fatores determinantes para a pouca disposição de frequência no ensino médio, se considerarmos que os hábitos de leitura se formam desde a infância. Esse quadro é reforçado por esse hábito que não pôde ser construído nem mesmo nos anos posteriores à infância nas escolas pelas quais passaram.

Gráfico 3– Distribuição por frequência na biblioteca antes do IFS

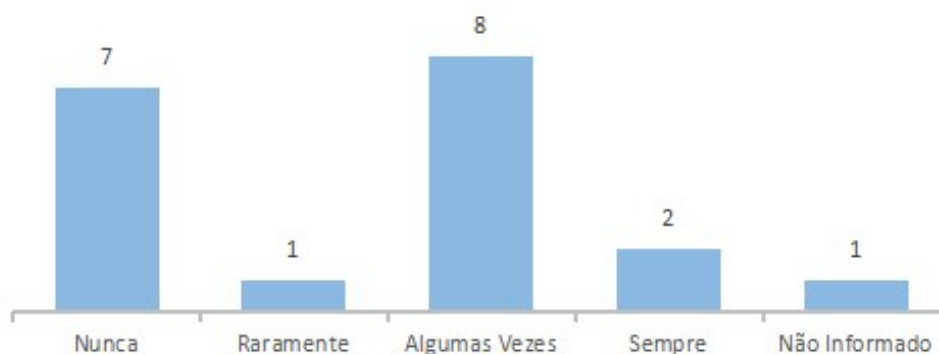


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Embora 53% dos entrevistados tenham dito que frequentaram bibliotecas antes da chegada ao Instituto, esse percentual não se repetiu em relação a frequência a biblioteca do IFS, pois de 7 dos 19, ou seja, 42% alunos entrevistados (Gráfico 4) frequentam algumas vezes a biblioteca do próprio Campus que os atendem mesmo estando na mesma localidade das aulas, com o equipamento e pessoal disponível e com treinamentos que ocorrem anualmente.

Essas características, por si só, demonstram não serem suficientes para levar o usuário a biblioteca e incentivá-los nas suas pesquisas. A pesquisa Retratos da Leitura no Brasil (2015) fez um diagnóstico preciso dos costumes dos jovens brasileiros. Segundo a pesquisa, a preferência da maioria deles era assistir TV e acessar a Internet, respectivamente, em seu tempo livre. Dessa forma, não há como dissociar que os hábitos desses jovens influenciem na sua jornada acadêmica, nos seus interesses pela biblioteca e pelo ato de pesquisar.

Gráfico 4 – Distribuição por frequência à biblioteca do Campus Aracaju

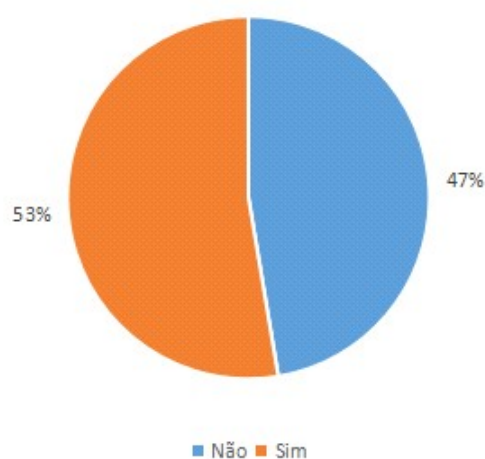


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação aos conhecimentos dos serviços oferecidos (Gráfico 5) 47% desconheciam completamente os serviços oferecidos pela biblioteca, considerando-se que transcorreram um ano de estudo, pois trata-se da turma do primeiro ano sendo investigada na metade do ano letivo e sem nenhuma afinidade com os seus recursos informacionais.

Segundo a bibliotecária “existem várias ações para a educação de usuários realizadas pela sua biblioteca”, mas é importante ressaltar sempre há a necessidade de acompanhamentos anteriores e posteriores a esses treinamentos para que esses alunos tenham ciência de tudo que ocorre na biblioteca, como ocorre e quais serviços apresenta periodicamente.

Gráfico 5 – Distribuição por conhecimento dos serviços oferecidos



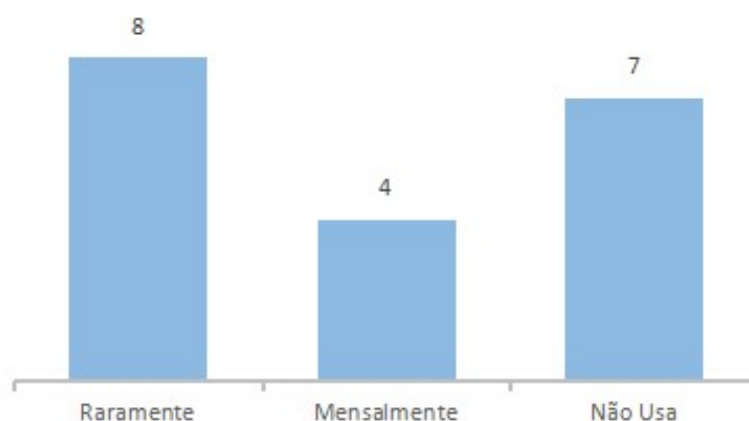
Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

No que se refere a utilização dos serviços (Gráfico 6), 8 (42%) dos entrevistados raramente utilizam os serviços e 7 (37%) não usa esses serviços, apesar de uma parcela dizer

conhecer esses serviços eles são subutilizados pelos mesmos. O fato de existir os serviços não assegura que serão conhecidos ou mesmo utilizados pelos alunos, dada aqui a importância da educação de usuários que traz não apenas a possibilidade de uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca como também o conhecimento destes.

Por isso a necessidade constante das avaliações desses planejamentos (OTA, 1990) para a educação de usuários, pois se mesmo após esses eventos eles frequentam, acessam e pesquisam pouco, é preciso reavaliar e replanejar as respectivas ações. A cartilha traz informações sobre os produtos existentes na biblioteca, mas que terão mais valor efetivo com as outras ações.

Gráfico 6 – Distribuição por utilização do serviço



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação as dificuldades durante a pesquisa na biblioteca (Gráfico7) 37% dos alunos entrevistados demonstraram dificuldades em manusear a localização dos livros nas estantes, concomitante a isto 42% acham as numerações das mesmas confusas, fato que buscou-se destacar durante a criação da cartilha, pontuando-se a questão do número de chamadas, ordem dos livros nas estantes e área do conhecimento.

De acordo com a bibliotecária, a maioria dos alunos sente dificuldades com as numerações que se caracterizam pelo número de chamada nos livros, reconhecendo que algumas dessas numerações realmente são extensas, “o que ocasiona até mesmo a desistência dos alunos pela busca do material” segundo ela. É perceptível uma maior facilidade para acessar o *pergamum*, mas em contrapartida tem dificuldades em retirar o livro da estante.

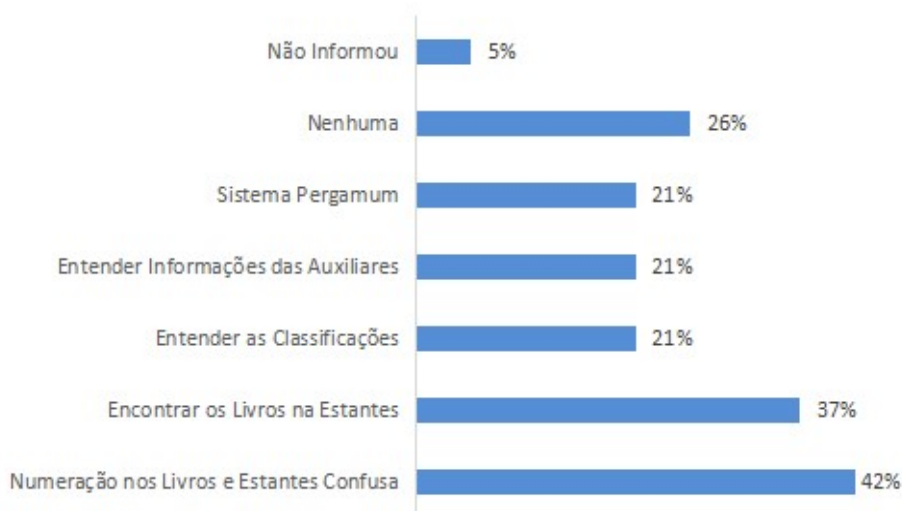
Conclui-se que deveria existir uma facilidade de localização, sendo que a informação localizada no *pergamum* é a mesma localizada nas estantes, obviamente, considerando-se que

as informações nas estantes estarão em uma organização maior, porque une variadas áreas do conhecimento, o que necessita de uma maior atenção por parte dos alunos, por isso a importância dos treinamentos em menor escala e mais centrado nas necessidades desses alunos.

Na biblioteca as informações estão dispostas de uma maneira a facilitar a localização das informações que se necessita, mas a forma que está organizada, embora pareça fácil para alguns que, talvez, já tenha prévio conhecimento das normas de catalogação ou experiência com outras bibliotecas, é desconhecida de muitos que frequentam a biblioteca e a pesquisa revelou isto.

A biblioteca não pode ser um bloqueio a chegada desses alunos à informação, isso é contraditório, é incongruente dizer que a biblioteca existe para disseminar a informação e ao mesmo tempo, como no discurso da bibliotecária, terem os alunos assustados com a organização e desistirem da consulta, que para eles ainda é desconhecida. Portanto, fica claro que algo a mais precisa feito, constatações não os tira do lugar desconhecido de onde estão. Porque além de todas as barreiras conhecidas para que o jovem não frequente a biblioteca, a própria biblioteca é que não pode ser mais um.

Gráfico 7 – Distribuição por dificuldades durante a Pesquisa



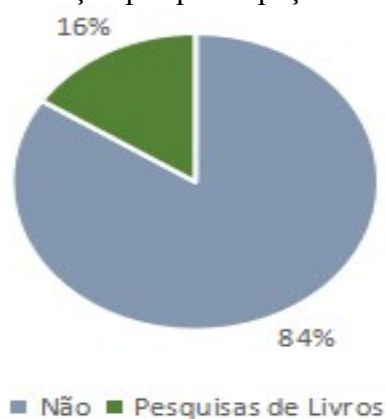
Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Na distribuição por participação nos treinamentos (Gráfico 8), os dados mostram que 84% dos alunos não compareceram a nenhum treinamento oferecido pelo IFS para capacitação dos mesmos no que tange ao uso dos serviços oferecidos pela biblioteca. Segundo

a bibliotecária, os treinamentos ocorrem a cada turma nova que entra no IFS, mas é importante que se verifique a real participação de todos nesses treinamentos, não apenas no sentido de quantificação, mas da qualidade dos mesmos, também.

A IFLA (2016) estabelece três pilares que devem nortear a educação de usuários: conhecimento sobre a biblioteca, habilidade de uso e busca da informação e motivação para o uso da biblioteca. Esse tripé só poderá ser alcançado por meio dos treinamentos, que é a ação desenvolvida pela biblioteca pesquisada, de forma pontual e individualizada, é por meio desses treinamentos que o aluno conhecerá a importância da biblioteca, como utilizá-la e receberá estímulos para procurá-la e utilizar os seus serviços.

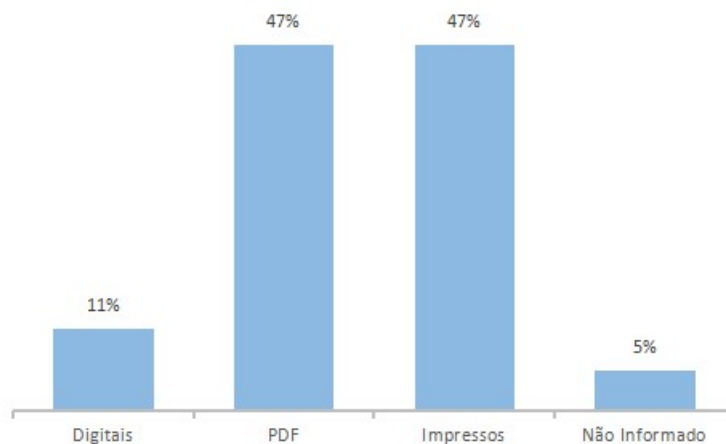
Gráfico 8 – Distribuição por participação nos treinamentos



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Se os treinamentos ocorrem, mas os alunos não comparecem ou se comparecem e não assimilam as informações, como foi evidente na pesquisa, tem-se que se rever as ações feitas até então, pois por uma via ou por outra, nota-se que algo precisa ser feito para mudar esse quadro e para que mais alunos se beneficiem desse Departamento da Instituição tão importante e imprescindível para a formação do aluno.

Gráfico 9– Distribuição por tipo de livros mais utilizados

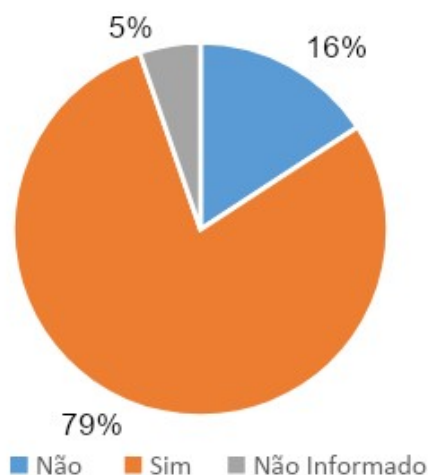


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

O tipo de material mais utilizados pelos alunos foram os PDF's (Gráfico 9), 47% utilizam esse material e 47% utilizam os livros impresso.

Não se pode esquecer que a biblioteca tem um “papel essencial como parceiro na aprendizagem e como portal para todo o tipo de recursos de informação” (IFLA, 2016, p.20), por isso é importante que todos os suportes sejam conhecidos pelo aluno, todos são aliados ao seu processo de aprendizado, desses 11% apenas usam o material digital, embora 26% (Gráfico 9) disseram conhecer a plataforma virtual. Por isso, ao mesmo tempo em que o jovem é muito antenado com as novas tecnologias, elas não lhe atraem para o ambiente de estudo, este tipo de suporte não tem sido utilizado para pesquisas.

Gráfico 10 – Distribuição por área do conhecimento do curso

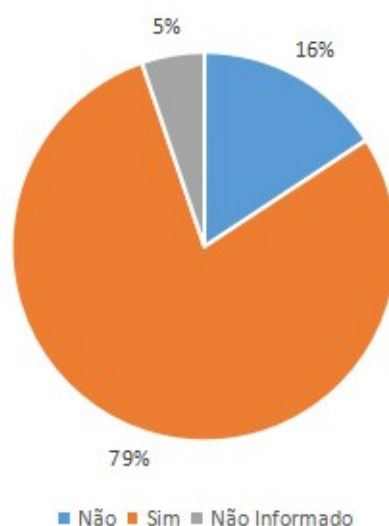


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação a distribuição por área do conhecimento do curso, 79% (Gráfico 10) afirmaram conhecer estas áreas, porém em relação aos livros do curso que eles indicaram demonstrou-se o pouco conhecimento de materiais de outras áreas do conhecimento existentes na biblioteca, limitando-se aos livros técnicos (Gráfico 10). Considerando-se que o curso engloba oito das nove áreas do conhecimento existente, é questionável que tenham pouco ou nenhum acesso a materiais das outras áreas, que não apenas os livros técnicos.

Na verdade, demonstraram não compreender bem o que significam “áreas do conhecimento”, ressaltando-se que a organização da biblioteca está toda respaldada nesta estrutura. Quando disseram conhecer as áreas, eles entendiam que os livros, estritamente técnicos fossem os da área do seu curso apenas, e mais adiante com a cartilha tiveram a visão ampliada em relação as áreas que englobam seu curso.

Gráfico 11 – Distribuição por conhecimento de livros do curso.



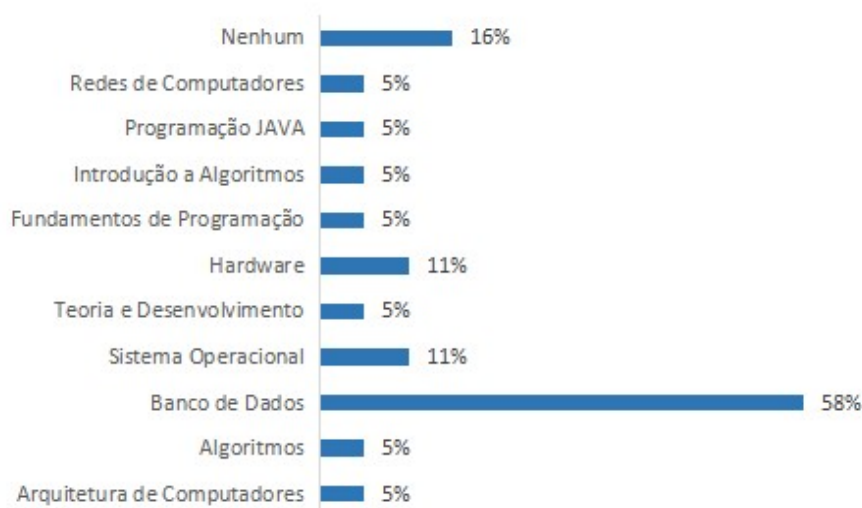
Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Desta forma, em relação à distribuição por livros conhecidos de seu curso (Gráfico 11) os alunos indicaram os que conheciam em relação a seu curso e não houve menção de livros que contemplassem as disciplinas propedêuticas, apesar de haver um Plano Pedagógico que englobe várias áreas como: sociologia, filosofia, história, dentre outras.

A cartilha trouxe em duas de suas sessões informações acerca dessas disciplinas e suas respectivas áreas, assim como alguns livros técnicos e propedêuticos para que se situassem dentro desse ambiente, considerando-se que a educação de usuários, como o nome traz, não se restringe a meras informações de como utilizar os serviços, mas é preciso contextualizar,

situar o usuário, pormenorizar aspectos que serão relevantes para a sua compreensão como um todo das etapas para a pesquisa.

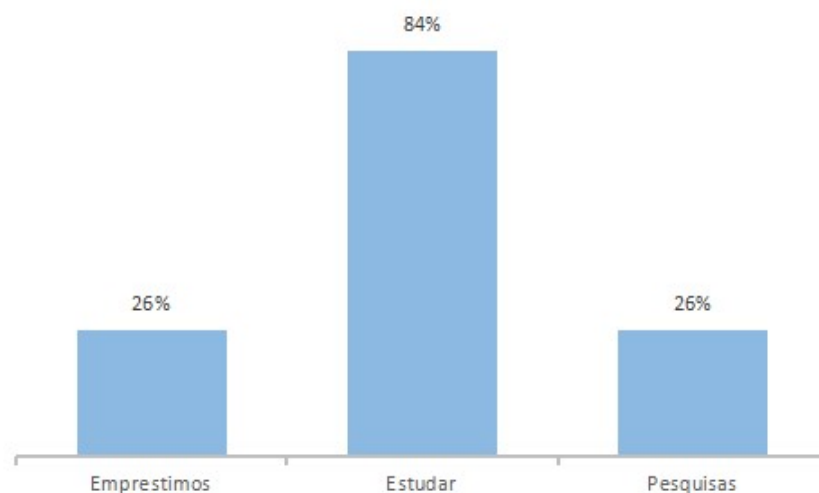
Gráfico 12– Distribuição por livros do curso que conhecem



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação as preferências quando vão à biblioteca (Gráfico 12) 84% dos entrevistados preferem ir para estudar, seguido de pegar empréstimos e pesquisar. Se considerarmos que a biblioteca é o local aonde deve proliferar o ensino e pesquisa como extensão da sala de aula, concomitante ao ato de estudar, evidenciamos o pouco uso desta enquanto local de concatenação do saber, é preocupante pois, de acordo com a IFLA (2016), a biblioteca escolar colabora no sentido de o indivíduo ser bem sucedido na sociedade, por meio do acesso a informação e a construção do conhecimento. Ela “desenvolve nos estudantes competências para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, permitindo-lhes tornarem-se cidadãos responsáveis.”

Gráfico 13 – Distribuição por preferências na biblioteca

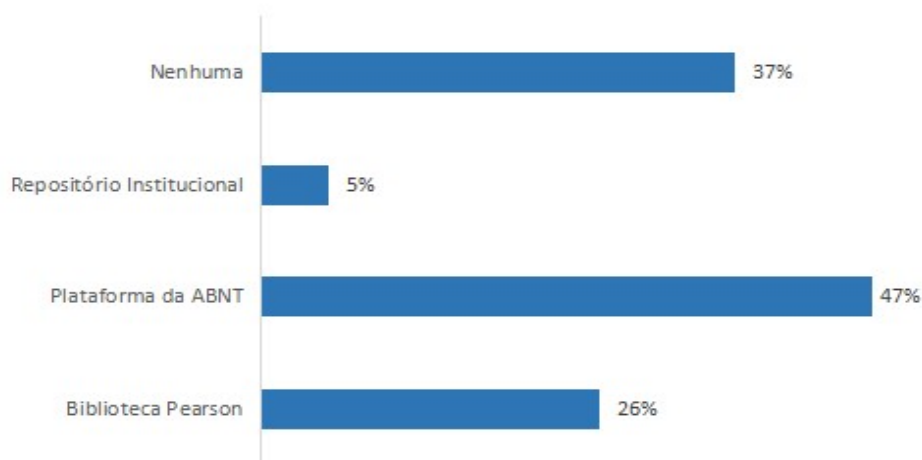


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação a Distribuição por serviços que conhecem (Gráfico 13) 37% disseram desconhecer os serviços oferecidos pela biblioteca, enquanto 47% afirmou conhecer a base da ABNT e apenas 26% conheciam a biblioteca digital Pearson, importante ferramenta da biblioteca subutilizada pelos alunos.

Em um momento em que a internet faz tanto sucesso com os alunos, ver esta ferramenta tecnológica, como a biblioteca virtual subutilizada é intrigante, haja vista que essa ferramenta deveria ser uma estratégia a mais para atrair esses jovens à biblioteca e consequentemente aumentar suas habilidades na pesquisa. O Repositório Institucional é praticamente desconhecido, apenas 4% o conhece.

Gráfico 14 – Distribuição por serviços que conhecem

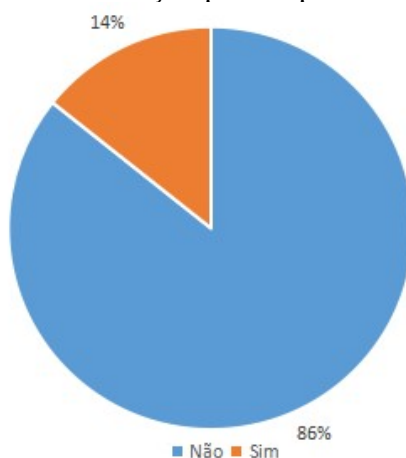


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

As ações para educação de usuário de maneira isolada tendem a não funcionar como deveria, porque são muitas variáveis a serem observadas, por que “um programa de educação de usuários deve ter suas finalidades e os objetivos centrados nos objetivos da biblioteca, que por sua vez, estarão voltados para o objetivo da Instituição da qual a biblioteca está integrada” (OTA, 1990, p. 70), essa é uma boa estratégia para que esteja sempre alinhado com o que a instituição propõe em seus documentos oficiais acerca da biblioteca.

5.6.2 Análise dos resultados dos docentes

Gráfico 15 – Distribuição por frequência à Biblioteca

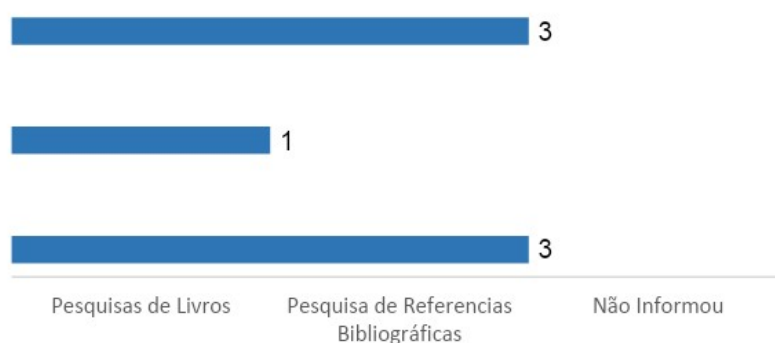


Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Na distribuição que se refere a frequência à biblioteca (Gráfico 15) 86% dos docentes declararam não frequentá-la, apenas 14% fazem uso da mesma. Se compreendemos que o exemplo é a base para a verdadeira relação desses docentes sobre seus alunos, esse fator certamente tem sua contribuição para o perfil traçado desses usuários.

A bibliotecária afirmou interagir com os professores para os respectivos agendamentos dos treinamentos, mas esse entrosamento por si só não é suficiente, necessitando que realmente se construam ações em conjuntos em prol do uso mais acentuado da biblioteca.

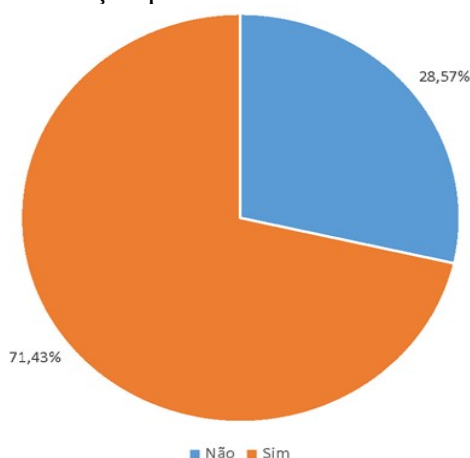
Gráfico 16 –Distribuição por forma de incentivo para os alunos



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Na questão sobre a forma com às quais incentivavam os alunos para irem à biblioteca (Gráfico 16) apenas 3 dos 7 docentes disseram incentivar para a pesquisa, embora a pesquisa mostre que não é comum que os alunos façam (Gráfico 13). Nesse sentido, ratifica-se a necessidade dos planejamentos em conjunto para que se concretizem ações sólidas que colaborem com a educação dos usuários. A importância do professor é fundamental, pois “em colaboração com os gestores da escola, os administradores e os professores” poderão fazer grandes ações (IFLA, 2006, p.12).

Gráfico 17 – Distribuição por conhecimento dos serviços ofertados



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Em relação a Distribuição por conhecimentos ofertados, 28,57% desconheciam esses serviços. Como sugerirão aos alunos a biblioteca se desconhecem-na? É importante que se crie uma consciência entre o corpo docente, de que a biblioteca é sim, imprescindível para o aprendizado do aluno, não apenas coadjuvante neste processo, mas colaboradora lado a lado com a sala de aula.

A biblioteca é, e deve ser a extensão da sala de aula, porque ao que parece “alguns dos métodos que assentam numa perspectiva tradicional do professor e do manual escolar enquanto recursos mais importantes não favorecem o papel da biblioteca escolar nos processos de aprendizagem” (IFLA, 2016, p.17).

Portanto, as teorizações e práticas, em sala de aula, devem ser conformadas pelos alunos por meio da pesquisa, da análise, dos confrontos com teóricos das mais variadas áreas do conhecimento. A biblioteca não “pode mesmo ser banida da mente do professor enquanto suporte importante de informação” (IFLA, 2016, p.17).

Quando solicitados que citassem alguns serviços que conheciam, conheciam apenas a funcionalidade do empréstimo. Importante destacar que essa limitação por parte dos docentes, mais uma vez, reflete, em parte, no perfil apresentado dos alunos, uma vez que o pouco envolvimento com o ambiente investigado e o conseqüentemente desconhecimento do acervo e de seus serviços corroboram para o quadro apresentado.

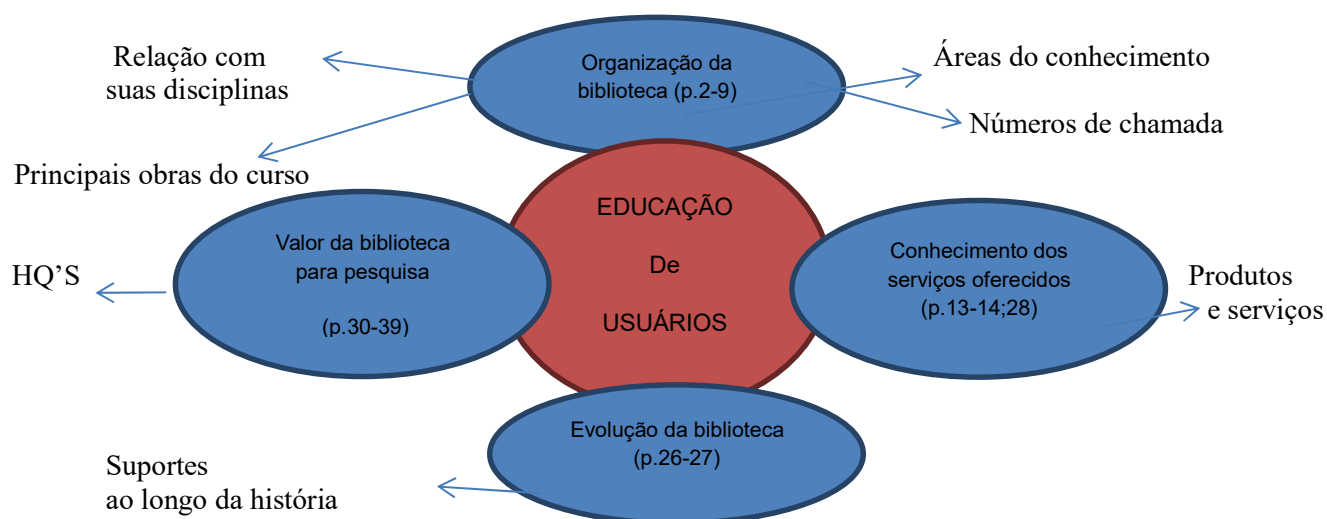
6 PRODUTO EDUCACIONAL

6.1 Fundamentos da cartilha

A cartilha instrucional para os usuários do Instituto Federal de Sergipe vem com uma função educativa em todo o seu processo de construção, não apenas condensada com passo a passo de como se chegar a determinada operação para realizar pesquisa, além disto, traz uma visão ampla da biblioteca em variados ângulos (Figura 8). Não se pode dizer como fazer, sem que ele entenda o porquê e está fazendo essa pesquisa.

Se considerarmos que um aluno do curso integrado passa três anos na Instituição de ensino aonde está locada a biblioteca que lhe atende e durante todo este período pega livros emprestados, participa e faz suas pesquisas sem ao menos saber o que significa ‘número de chamada’ e áreas do conhecimento, inclusive as áreas específicas de seu curso, certamente ele terá uma visão restrita da biblioteca como um todo e de seu acervo, limitando suas potencialidades enquanto pesquisador.

Figura 8 – Organização estrutural da cartilha



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

A cartilha não se estruturou para o aluno a copiar e a colar ou mecanicamente saber aonde se encontra o livro em determinada prateleira e estante. Essa função ociosa e neutra de uma biblioteca não constrói “usuários educados” para o acesso à informação, não forma

pesquisadores, curiosos e sedentos de aprender mais. Não faz com que a biblioteca saia da imagem de guardadora de livros como no passado. É Preciso verdadeiramente “educar” o usuário e não simplesmente mecanizar, viciar, mas contextualizar a biblioteca.

- * Organização da biblioteca;
- * A evolução do suporte informacional ao longo dos tempos;
- *Conhecimento dos produtos e serviços oferecidos;
- * O valor da biblioteca enquanto ambiente de pesquisa.

É nesse ambiente que devemos e podemos aproveitar para interceder nessa formação, a partir do ponto em que chegaram no Instituto, alguns sem nenhuma experiência com bibliotecas, outros que podem não compreender muito bem como funciona a pesquisa e alguns simplesmente pela falta de incentivo desde a infância para a leitura, ou seja, cada aluno chegará na biblioteca com uma visão ou falta de visão desta, mas o trabalho de conscientização, orientação e treinamento, precisa ser realizado.

Destarte, a cartilha traz toda uma contextualização do ambiente da biblioteca, desmistificando os números que para muitos alunos entrevistados foram identificados como confusos, como as “Áreas do conhecimento”, áreas estas que contém uma lógica, uma estrutura com o qual o conhecimento foi organizado. A partir do momento em que as informações foram tomando proporções gigantescas, desde a invenção da imprensa com Gutemberg, até a chegada das novas tecnologias, o excesso de informações desordenadas tem sido devastadoras, entende-se que essa organização, mesmo que de uma maneira mais superficial, precisa ser repassada aos seus usuários para que compreendam melhor a dinâmica de uma biblioteca.

O número de estudantes que fazem download de textos sem verificarem a fonte e muitas vezes com versões deturpadas é preocupante (NORTON, 2010). Esse mesmo autor relata várias obras de William Shakespeare (1564-1616) que tiveram seus originais deturpados fazendo com que os editores tivessem um enorme trabalho para reconstruir as suas obras.

A cartilha para instrução do usuário é uma ferramenta importante para o ensino profissional e tecnológico, haja vista que a mesma traz contribuições significativas quanto à maneira prática de se pesquisar, possibilitando a compreensão dos significados por traz da organização das informações da biblioteca afim de que os alunos desenvolvam a capacidade

de realizar uma pesquisa consciente, autônoma e consistente.

Em um momento em que as discussões no ensino profissional permeiam sobre a necessidade de uma formação omnilateral para o sujeito, ou seja, que sejam respeitados vários aspectos para que corroborem com a formação deste, é importante que a biblioteca se posicione para tal objetivo da mesma forma, contribuindo para uma formação sólida, estimulando o pesquisador e não formando usuários robotizados que localizam o livro às cegas, sem nenhuma compreensão do que está pesquisando, porque e para quê.

Ressaltando-se que o incentivo da cartilha não é em prol da pesquisa exclusiva entre o âmbito da biblioteca física apenas, independe do suporte da informação, quer seja ele físico ou virtual, mas do acesso à informação em si, da capacidade de realizar autonomamente as suas buscas informacionais, que seja capaz de gerir sua vida acadêmica fazendo as devidas análises de fontes confiáveis destacando materiais de referência sólida. Não apenas colhendo materiais aleatoriamente as fontes, e a biblioteca é um local onde esse pensamento é sistematizado, o aluno/usuário vai aprendendo, na medida em que pesquisa, em que exercita de maneira prática, a busca pela informação.

Quanto ao seu suporte, trata-se de uma cartilha digital, quanto a forma de acesso, esta poderá ser associada a qualquer site da Instituição para visualização, podendo também ser baixada pelos alunos por meio do aplicativo *Qr Code*, através de seus celulares, de forma rápida e acessível. Caracteriza-se por três categorias descritas por Ah Ton e Valério (1979) para elaboração de um plano para educação de usuários: plano cognitivo, focado no conhecimento do aluno sobre os recursos informacionais, o plano afetivo, que se relaciona aos valores, interesses e apreciação no que tange ao objeto para o qual este será ‘educado’, neste caso, à biblioteca, e o plano psicomotor, que destaca as habilidades que possibilitarão o uso efetivo da prática da pesquisa.

A cartilha educativa foi construída considerando-se as seguintes características: conteúdo, linguagem, organização, layout, ilustração, aprendizagem e motivação. Quanto ao layout possui formato A4 e 21cm x 29,7 de largura, a ilustração possui personagens juvenis e figuras ilustrativas para dinamizar a compreensão. O conteúdo e a linguagem buscaram ser acessível à faixa etária para a qual a cartilha se destina, isto é, sem rebuscamentos, quanto à aprendizagem, buscaram-se informações teóricas que fossem importantes para a compreensão das informações práticas trazidas nos vídeos.

Um exemplo dessa interação ocorreu ao trazer informações acerca da área do

conhecimento que organiza informações nas estantes e sobre o conceito e explanação sobre número de chamadas que os ajudou na identificação deste no sistema *pergamum* e posteriormente nas estantes.

Quanto à organização, buscou-se trazer uma ordem de coerência das informações para que os dados anteriores fossem complemento para os posteriores, de modo que a cartilha iniciou-se com a explanação sobre o significado de área do conhecimento, o que depois serve de norteamento para todos os demais conhecimentos apresentados, facilitando, deste modo, o processo de aprendizado.

A parte motivacional configura-se em vários momentos da cartilha. Em um primeiro momento, nos vídeos tutoriais que são ilustrados e não apenas informativos; na história em quadrinhos que traz informações de forma descontraída por meio da sessão de curiosidades e de todas as imagens que trazem um apelo maior para a atenção ao que está sendo comunicado.

Após ter apontado as dificuldades encontradas pelos alunos durante a pesquisa no que tange ao acesso às informações disponibilizadas pela biblioteca, tanto físicas quanto virtuais, assim como os serviços oferecidos por esta, buscou-se elaborar uma cartilha que atendesse às necessidades surgidas no decorrer da investigação. O vídeo tutorial e a história em quadrinhos foram os dois pilares da cartilha:

✓ Vídeo tutorial para pesquisa na biblioteca

Foram inseridos o total de 3 vídeos: O vídeo para ajudar a localizar o livro eletrônico na biblioteca virtual Pearson foi elaborado pela pesquisadora, usando um programa de forma gratuita, disponibilizado no site *Powtoow*. Trata-se de um site que permite a criação de apresentações na forma de slides animados. O vídeo seguiu um passo a passo orientando a pesquisa na biblioteca virtual.

O vídeo sobre como localizar o material nas estantes foi elaborado pela bibliotecária Amanda Morais e o vídeo do sistema Pergamum foi feito pela própria equipe do Pergamum da PUC-Paraná. Os vídeos são curtos, estrategicamente, para passar de maneira dinâmica e atrativa a informação.

Por meio das ferramentas audiovisuais, com suas imagens e sons, é possível veicular uma diversidade de informações de forma dinâmica, que objetiva entreter o público que assiste de uma maneira descontraída e ao mesmo tempo motivadora. Segundo Greenfield

(1988), a linguagem audiovisual se caracteriza como um importante instrumento de aprendizagem, por suas características peculiares, como: mostrar, ao contrário de descrever, imagem não estática, atraindo, assim, à atenção do expectador.

De modo que, trazer o audiovisual para a cartilha foi uma estratégia a mais no sentido de comunicar dados importantes e que podem parecer complexos num primeiro momento, mas de uma maneira personalizada e criativa para que ganhasse maior abstração por parte dos alunos. Para a elaboração do vídeo, considerando-se que 37% dos alunos entrevistados disseram ter dificuldades em compreender as classificações que organizam os livros nas estantes, buscou-se com esta constatação, trazer as seguintes perspectivas: dar ênfase às classificações utilizadas nos livros e, conseqüentemente, nas estantes, explicando cada critério de classificação; mostrar a sequência lógica na busca da informação solicitada – do computador às estantes; orientar quanto à ordem dos livros nas estantes.

Para a elaboração do vídeo para pesquisa nas estantes foram usados materiais e cenário da própria biblioteca do curso de informática para uma melhor assimilação. Os exemplares usados para ilustração foram concernentes ao curso investigado para enfatizar as informações nas etiquetas, considerando-se que se trata de obras utilizadas usualmente por estes. As estantes são oriundas da biblioteca Augusto César Leite para melhor compreensão da sinalização que direciona os livros nas prateleiras. O catálogo ilustrado na cartilha é o do *pergamum*, o mesmo utilizado no âmbito das bibliotecas do Instituto Federal de Sergipe e os exemplos utilizados para a pesquisa no *pergamum* foram feitas com base na bibliografia do curso de informática.

Destarte, buscou-se reproduzir na cartilha os aspectos mais próximos possíveis da realidade do usuário, desde as escolhas bibliográficas para compor os exemplos até a sinalização e mobiliário da biblioteca frequentada pelos alunos/usuários.

As características trazidas para construção do vídeo corroboram com o “Plano para elaboração de proposta para educação de usuários” trazidos por Ah Ton e Valério (1979, p. 179) no que tange ao aspecto de plano psicomotor por possibilitar o uso de forma efetiva e regular dos recursos bibliográficos, integrando-os nas suas atividades.

✓ HQ – História em quadrinhos

As histórias em quadrinhos mais antigas surgiram com os homens das cavernas, que se

comunicavam por meio de pinturas rupestres para narrar acontecimentos. Na modernidade, a linguagem das histórias em quadrinhos (HQ's) tem transformado clássicos da literatura em histórias de fácil compreensão. Essas histórias têm sido usadas por empresas e instituições dos mais variados seguimentos para comunicarem informações importantes sobre seus produtos e serviços para os seus usuários.

A história em quadrinhos (HQ) teve como função principal na cartilha trazer uma realidade comum nas bibliotecas com o advento dos PDF's e outros materiais que, se não bem direcionados, podem inibir as visitas do usuário à biblioteca e, conseqüentemente, limitar as suas pesquisas. Buscou-se de uma maneira descontraída, mas centrada, trazer a importância da biblioteca para os futuros profissionais e pesquisadores em formação, a partir do momento que está lhe propicia desfrutar de um leque variado de informações para a construção de conhecimentos, independentemente do suporte apresentado. Texto, personagens e cenário foram criados pela pesquisadora.

Entre as características que favorecem esse aprendizado estão o uso de personagens fixos, ações fragmentadas, diálogos dispostos em balõeszinhos de texto, os quais invadiram o cenário acadêmico, sendo um recurso motivador nas salas de aula. Por isso, a mesma foi adicionada a cartilha como mais um recurso diferenciado e que cause impacto. Utilizou-se para o quadrinho dois personagens principais caracterizados em dois alunos da sala de aula do curso de informática do primeiro ano, cujo intuito era entreter e criar um ambiente favorável para a propagação da história.

As características trazidas para a construção da HQ identificam-se com o aspecto de plano afetivo destacado por Ah Ton e Valério (1979, p. 179), pois se relaciona com atitudes, valores, interesses e apreciações, a partir do momento em que almeja mudar a visão do aluno/usuário no que concerne a determinada percepção da biblioteca, neste caso específico aqui tratado, a perspectiva de que a biblioteca não traz apenas réplicas das informações que eles encontram já prontas na internet, mas se constitui em um local no qual são encontradas pessoas treinadas e capacitadas, dotadas de conhecimentos estruturados, que lhes permitem gerenciar acervos, classificando-os e organizando-os, de forma coerente e responsável, para dar suporte aos cursos e a formação acadêmica de modo geral.

A parte mais textual da cartilha traz explicações acerca das sinalizações existentes no *Pergamum* que remete tanto às etiquetas dos livros quanto das estantes, norteando as buscas dos alunos, tem a característica de Plano cognitivo, de modo que auxilia no processo de

capacitação do usuário, pois traz conhecimentos que impulsionarão ao aluno/usuário a executar a pesquisa de forma prática, ou seja, relativo diretamente ao conhecimento que este precisa para a execução das ações que o levarão a ter contato com o material disponível na biblioteca.

Quadro 4 – A cartilha de acordo com o plano de Ah Ton E Valério (1979)

Plano	Características	Sessões da cartilha
Plano cognitivo	Relaciona-se com a capacitação do usuário quanto ao conhecimento dos recursos informacionais e das redes de informações, de modo a corroborar para a utilização eficiente das informações.	PARTE TEXTUAL
Plano afetivo	Relacionado aos sentimentos, atitudes, valores, interesses e apreciações. Preocupa-se em mudar os valores e atitudes negativas que alguns usuários possam ter em relação à biblioteca, aos bibliotecários e à informação.	HISTÓRIA EM QUADRINHOS CURIOSIDADES
Plano psicomotor	Relaciona-se com habilidades motoras e manuais que possibilitam o uso efetivo e regular dos recursos-bibliográficos, integrando-os às suas atividades.	VÍDEOS TUTORIAIS

Fonte: Elaboração da autora com base em Ah Ton e Valério (1979, p. 179)

6.2 Aplicação da cartilha – Ti 1 - 2º ano de informática

A primeira aplicação ocorreu com a turma do 2º ano de informática em duas etapas: primeiramente foi realizada a apresentação da cartilha na sala de aula por meio de retroprojeter para os alunos (Figura 9) e, posteriormente, foi feita a prática da pesquisa na biblioteca, englobando a pesquisa no sistema *pergamum* e na sequência a pesquisa nas estantes.

A apresentação da cartilha ocorreu uma semana antes da aplicação prática. Nesse momento, os alunos foram apresentados à cartilha, sendo demonstrado cada um dos seus capítulos e suas funções, assim como a leitura da história em quadrinhos (HQ) por parte dos alunos que fizeram a representação dos personagens citados e dinamizaram a apresentação facilitando o entendimento, de modo que faz parte do aspecto afetivo trazido no plano de Ah

Ton e Valério (1979) com um dos pilares para a elaboração de um planejamento para educação de usuários.

Considerando-se que a cartilha traz esse traço por meio, também, da história em quadrinhos, que busca familiarizar o estudante com a biblioteca numa instância mais emotiva, possibilitando-os a reconstruir uma imagem favorável da biblioteca, criando uma nova identidade que favoreça o interesse e estimule o aluno a frequentar mais a biblioteca.

Esse processo de apresentação da cartilha foi importante para que compreendessem a proposta do produto como um todo, cada capítulo e sua função dentro da cartilha, de modo que após elucidar as dúvidas e esclarecer cada sessão da cartilha foi possível levá-los a biblioteca para realizar a parte prática de pesquisa com a cartilha, em que os conhecimentos que foram abordados anteriormente, na apresentação da cartilha, foram fundamentais para a execução da etapa seguinte.

Figura 9 –Apresentação da cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Abr./2019) - Ti 1 - 2º ano de informática)



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Pensou-se nessa apresentação por considerarmos que os alunos precisariam ter o mínimo de informações a respeito do produto educacional, suas características, assim como forma de acesso, justificando que fizessem uma avaliação tendo pleno conhecimento da estrutura do produto: design, ilustração, conteúdo, etc.

Na semana seguinte, portanto, na segunda etapa, foram formadas 8 duplas no ambiente da biblioteca em que cada uma pesquisou um livro no sistema *Pergamum* (Figura 10), depois

anotaram a classificação do mesmo (número de chamada) e o retiraram nas estantes, utilizando a cartilha como guia.

Figura 10 – Pesquisa no sistema Pergamum cartilha (Biblioteca Campus Aracaju - Abr./2019)
Ti 1 - 2º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Os livros sugeridos para busca, pela pesquisadora, foram livros da área de informática, concernente ao curso dos alunos investigados. Assim, após realizarem a pesquisa no sistema pergamum, eles se dirigiam às estantes (Figura 11) para tentarem localizar o livro com o número de chama em mãos.

Figura 11 – Pesquisa nas estantes com a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti
1- 2º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Após todos finalizarem o processo de busca da informação sugerida, entregavam a

bibliotecária o título. As pesquisas realizadas com a cartilha aberta em seus celulares (Figura 12), partindo do pressuposto de que esta tem exatamente essa função: ser um auxílio prático.

Foi demonstrada a possibilidade de acesso por meio do *Qr Code*, baixando o aplicativo em seus celulares. Os que não estavam com celulares sentaram-se com seu colega, sendo uma forma prática e dinâmica de apresentação e leitura do material, que foi exposto via retroprojektor para todos em sala de aula.

Figura 12– Pesquisa nas estantes com a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019)
- Ti 1/ 2º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

6.2.1 Avaliação da cartilha – Ti 1 - 2º ano de Informática

A avaliação do produto ocorreu por meio de questionário e observação das ações desenvolvidas na biblioteca. O questionário baseou-se na *Scala Linket* com as seguintes dimensões: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo parcialmente; 3 – Não concordo, Nem discordo; 4 – Concordo parcialmente; 5 – concordo totalmente. A observação considerou o tempo, autonomia e êxito na realização das pesquisas. 13 alunos participaram da aplicação e consequente avaliação.

De acordo com a avaliação realizada com os alunos do 3º ano do curso de informática, após aplicação da cartilha, 90% achou que a cartilha os ajudou a localizar o material nas estantes, o que foi um dado significativo alcançando quase 100% da turma, no quesito específico que concerne a localização no pergamum, 75% afirmou que a cartilha os ajudou

neste sentido, considerando-se que a pesquisa precisa desses dois passos: a análise do material no pergamum e posterior consulta às estantes.

Quadro 5 – Demonstrativo da avaliação da aplicação com a cartilha - Ti 1 - 2º ano de informática

QUESTÕES	Concordo Totalmente
Achou fácil de compreender as informações da cartilha	65%
Achou que o design da cartilha ficou atrativo	65%
A cartilha os ajudou a localizar o material na estante	90%
Teve mais facilidade de localizar o material no pergamum	75%
As ilustrações facilitaram a compreensão do conteúdo	65%
Ficaram mais claras as áreas do conhecimento do seu curso	50%

Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Dentre os 12 alunos que participaram da aplicação da cartilha, todos conseguiram se dirigir as estantes corretas, correspondente as áreas do conhecimento que pesquisavam.

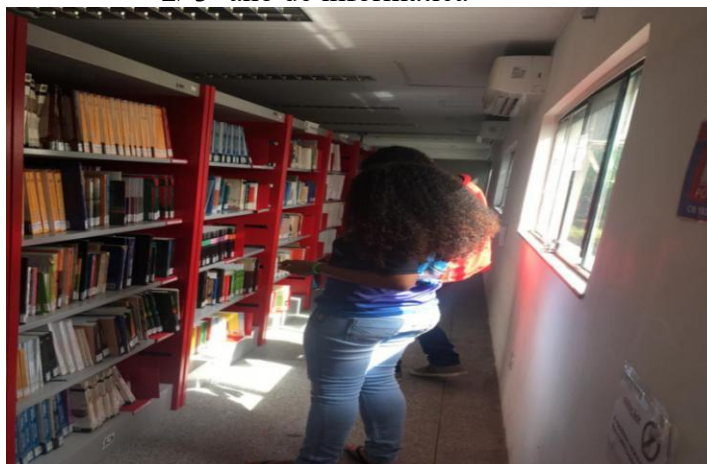
Observou-se que houve a compreensão da lógica de busca durante a pesquisa: primeiramente, reconhecer o número de chamadas corretamente, na sequência, identificar a estante condizente com a classificação anotada e, por último, resgatar o material nas estantes dentro do tempo estipulado. Todos localizaram o exemplar pesquisado.

6.3 Aplicação da pesquisa prática (sem a cartilha) Ti 2 - 3º ano de informática

A segunda etapa da aplicação foi realizada no mês de junho com a Turma Ti-2 do

terceiro ano de informática na Biblioteca Augusto César Leite – Campus Aracaju, biblioteca alvo da pesquisa pertencente ao campus que contempla o referido curso. A pesquisadora orientou-lhes quanto as etapas da pesquisa: (1) pesquisa no *pergamum* para anotação do número de chamada do livro e (2) Retirada do livro na estante da biblioteca (Figura 13).

Figura 13 – Pesquisa nas estantes sem a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2/ 3º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Primeiramente foram formadas 6 duplas, cada uma recebeu um título para pesquisa, uma por vez iniciou o processo de busca da informação na biblioteca. A pesquisa ocorreu com 11 alunos, uma das formações teve que ser em trio por conta desse quantitativo ímpar.

Cada dupla dirigiu-se ao computador (Figura 14) para pesquisa do título na base do *Pergamum*. Após a pesquisa no sistema, anotaram o número de chamada do exemplar pesquisado. Por fim, dirigiram-se às estantes com o número de chamada para localizar o livro (Figura 14).

Figura 14 – Pesquisa no *pergamum* (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2/ 3º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

A pesquisa na biblioteca teve duas etapas: pesquisa no *Pergamum* e pesquisa nas estantes; Optou-se por títulos que contemplasse algumas áreas do conhecimento, considerando-se que o PPC do curso é multidisciplinar e contempla a maioria dessas áreas do conhecimento por meio de suas bibliografias, dentre elas: Generalidades, Filosofia, Ciências Naturais e História, conforme quadro 7:

Após localizar o exemplar, todos deveriam trazer até a pesquisadora para verificar se o número de chamada foi corretamente anotado, assim como se o material localizado condizia com o solicitado. Durante a realização da pesquisa pelos alunos, a pesquisadora os observou durante todo o processo para identificar as dificuldades mais frequentes durante a busca pela informação.

Quadro 7 – Material pesquisado na biblioteca sem a cartilha (Biblioteca Campus Aracaju - Jun./2019) – Ti 2 - 3º ano de informática

Títulos pesquisados	Área do conhecimento	Número de chamada
Fundamentos de Química	Área 5 – ciências naturais	54 F328f 4.ed. 4.ed., 2012
Rumos da História	Área 9 – história	94(81) R467r 2.ed, 2005
Moderna Gramática	Área 8 – língua e literatura	81'36:811.134.3 B391 38.ed., 2007
Filosofando	Área 1 – Filosofia	101.1 A662f 2.ed., 1996
Como elaborar projetos de pesquisa	Área 0 – Filosofia	001.8 G463c 4.ed., 2007

Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Importante ressaltar que não foi dada aos alunos nenhuma explicação técnica de como deveria ser feita a pesquisa, tão pouco acerca do que significa número de chamada e área do conhecimento, isto é, nenhuma direção para a pesquisa como ocorreu quando realizamos a experiência com os alunos que foram apresentados anteriormente à cartilha e realizam as suas

pesquisas no acervo tendo como base esse produto educacional.

6.3.1 Avaliação da aplicação da pesquisa prática (sem a cartilha) – Ti 2 / 3º ano de Informática

Em relação à pesquisa na biblioteca com esta segunda turma, 49,98 % localizaram o material acima do tempo. Observou-se que, durante as pesquisas, os alunos desconheciam o significado de número de chamadas e perguntaram sobre o que se tratava. Outra constatação observada durante a prática foi a dificuldade dos alunos em compreenderem a sinalização frontal nas estantes, organizadas pela ordem das áreas do conhecimento que os direcionam para os corredores nos quais estão os livros, ocasionando, por assim dizer, a dificuldade desses alunos em localizarem os livros pesquisados nas prateleiras.

O desconhecimento sobre o número de chamadas, área do conhecimento e as classificações formaram um tripé significativamente desfavorável para a prática de pesquisa no acervo desse grupo de alunos. Esses conhecimentos são indispensáveis para o bom andamento e dinamismo de suas pesquisas no acervo bibliográfico, o que os impedem, de certa forma, de desenvolverem uma postura autônoma e independente no trato das fontes informacionais.

Foram selecionados títulos do primeiro, segundo e terceiro ano do curso, considerando-se que se trata da bibliografia do curso e que os mesmos, por estarem no terceiro ano, já estariam familiarizados com os títulos selecionados.

6.4 Aplicação da pesquisa prática (com a cartilha) Ti 2 - 3º ano de informática

A terceira etapa da aplicação realizou-se no mês de junho com a Turma Ti-2 do terceiro ano de informática na Biblioteca Augusto César Leite – Campus Aracaju, mas desta vez com o uso da cartilha. Primeiramente foi lhes apresentada a cartilha por meio de retroprojeter na sala de aula deles (Figura 15) para explanar sobre cada capítulo presente nesta, em que foi demonstrado cada sessão de forma detalhada, assim como o propósito da pesquisa e do produto final, visto que esta turma não tinha participado da pesquisa inicial como a Turma Ti-1.

A pesquisadora orientou-lhes quanto as etapas da pesquisa seguindo as mesmas orientações da etapa anterior, diferenciando-se apenas quanto ao uso da cartilha aberta em seus celulares nesse segundo momento. Os mesmos livros da etapa anterior foram solicitados

para pesquisa nesta etapa, sendo que as duplas pegaram títulos diferentes para evitar que já soubessem a localização do livro e o pegassem mecanicamente. Assim, os alunos realizaram as pesquisas dos títulos dos livros, primeiramente no *pergamum*, e, depois, se dirigiram às estantes para localizá-los.

Figura 15 – Apresentação da cartilha (Biblioteca Campus Aracaju – Jun./2019) - Ti 2 - 3º ano de informática



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

Portanto, a intenção foi que identificassem os livros nas estantes com a cartilha aberta em seus celulares, fazendo, primeiramente a pesquisa no *pergamum*, e, depois, retirando os livros na estante e não simplesmente localizando-os de forma automática. As mesmas turmas iniciaram todo o processo, continuando os seguintes critérios:

- A pesquisa na biblioteca teve duas etapas: pesquisa no Sistema *Pergamum* e posterior pesquisa nas estantes;
- Os alunos tiveram o tempo de 5 minutos para executar a pesquisa;
- Optou-se pelos mesmos títulos da etapa anterior, sendo que as duplas pegaram títulos diferentes para evitar que pegassem mecanicamente os livros, já que poderiam saber a localização;
- Realizaram a pesquisa com a cartilha aberta em seus celulares.

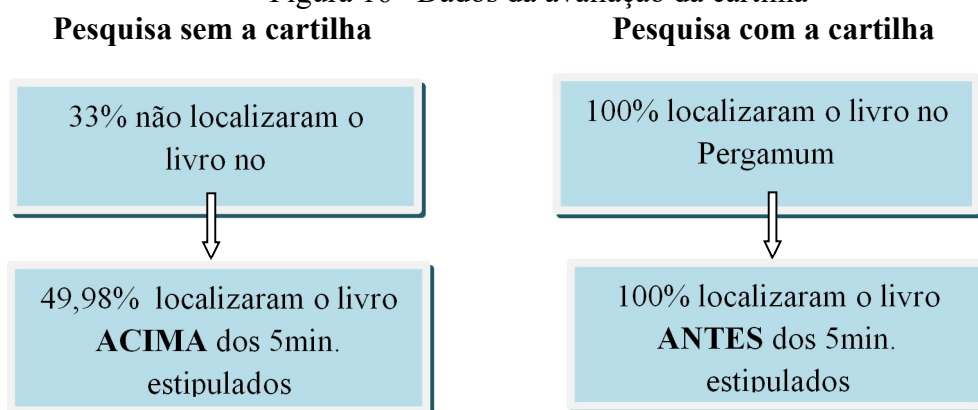
6.4.1 Avaliação da pesquisa prática (com a cartilha) Ti 2 / 3º ano de informática

Nesta segunda e última etapa com a turma Ti 2 do terceiro ano segunda turma (Figura 14) 100% dos alunos conseguiram localizar o livro no sistema *pergamum*, 100% conseguiram localizar o material nas estantes com um tempo inferior a 5 minutos. Observou-se que, com o uso da cartilha, eles atentaram para a importância dos três pontos cruciais para a localização do material na biblioteca: número de chamadas (conjunto de informações na lombada do livro), área do conhecimento (conhecimento do significado de cada numeração inicial que condiz com cada área do conhecimento) e a disposição da classificação nas estantes e prateleiras (explicitada na frente das estantes principais e prateleiras).

Na etapa anterior eles mostraram dificuldade, exatamente, com esse tripé de informações para a localização do material solicitado. Neste segundo momento observou-se, também, que houve mais facilidade para anotar a identificação do livro, assim como se situar entre as estantes com o conhecimento obtido por meio da cartilha concernente as áreas do conhecimento de cada área, atentaram para a área do conhecimento específica concernente ao seu curso de informática.

Os alunos desconheciam algumas bibliografias do seu próprio curso, embora exista a possibilidade de que algumas delas pudessem se tornar conhecidas para os mesmos no decorrer do curso, ainda que esses alunos já estejam na etapa final dos seus processos formativos dentro da instituição. Constatou-se, portanto, a importância desse conhecimento prévio logo no início do curso e no decorrer dos períodos, paralelamente aos treinamentos ou quaisquer outras ações para educação do usuário. Essa necessidade de apresentação das disciplinas está diretamente ligada à educação de usuários porque reafirma a pouca frequência à biblioteca e consequentemente o pouco conhecimento do acervo como um todo. A análise da pesquisa com os alunos do 3º ano (Ti 2) mostrou a evolução na pesquisa destes com e sem a cartilha:

Figura 16 –Dados da avaliação da cartilha



Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

O desconhecimento, por parte dos alunos estudados, das bibliografias que são trabalhadas durante os três anos de curso é considerado um dado preocupante, pois a turma do 3º ano está no último ano do curso e com limitadas habilidades e competências para a pesquisa de fontes de informações técnicas e científicas, além da falta de familiaridade com a própria biblioteca.

A biblioteca não é e nem pode ser um local passivo, absorvido em meio a pilhas de informações que, por si só, não ganha vida, mas muito pelo contrário, a biblioteca precisa ser pesquisada, analisada, confrontada, pois é, através dela, que podemos colaborar para a formação do leitor crítico e reflexivo que seja capaz de construir conhecimentos sólidos e consistentes sobre a sociedade na qual esteja inserido.

É na busca da informação que surgem mais desejos de pesquisas; é pesquisando que se aprende a pesquisar e os profissionais envolvidos neste processo, quer de maneira direta ou indireta, devem influenciar de maneira positiva, inclusive a partir dos seus exemplos e/ou estímulos. Em seus planejamentos, esses profissionais devem incluir a análise do perfil de seus usuários, as adaptações que se fazem necessárias a cada período e as avaliações periódicas que propiciarão ajustes ao longo de cada ano letivo.

Os alunos desconheciam algumas bibliografias do seu próprio curso, embora exista a possibilidade de que algumas bibliografias ainda fossem ser vistas por eles mais a frente, isso não justificaria o desconhecimento da existência das mesmas, sendo que estão há seis meses de concluir o referido curso. Constatou-se, portanto, a importância desse conhecimento prévio logo no início do curso e no decorrer dos períodos, paralelamente ao treinamento. Essa necessidade de apresentação das disciplinas está diretamente ligada a educação de usuários, porque reafirma a pouca frequência à biblioteca e consequentemente o pouco conhecimento do acervo como um todo.

Quadro 6 –Demonstrativo de comparação das avaliações da aplicação com a cartilha
(Biblioteca Campus Aracaju – Abr.-Jun./2019)

QUESTÕES	Ti 1 – 2º ano	Ti 2 - 3º ano
Achou fácil de compreender as informações da cartilha	86%	65%
Achou o design da cartilha ficou atrativo	80%	65%
A cartilha os ajudou a localizar o material na estante	86%	90%
Teve mais facilidade de localizar o material no <i>pergamum</i>	72%	75%
As ilustrações facilitaram a compreensão do conteúdo	93%	65%
Ficaram mais claras as áreas do conhecimento do seu curso	86%	50%
Achou mais fácil fazer a pesquisa com a cartilha	—	90%

Fonte: Fonte: Elaboração da própria autora (2019)

De maneira geral a cartilha teve boa aceitação com as duas turmas e o desempenho foi favorável (Quadro 6), 86% da primeira turma e 65% da segunda turma respectivamente acharam a cartilha fácil de ser compreendida e esse foi um dos principais focos do trabalho, conseguir que a cartilha atingisse a compreensão dos jovens com uma linguagem fácil e acessível, mais de 50% de ambas as turmas aprovam o conteúdo da cartilha.

Destarte, correspondendo ao objetivo que se propunha quanto à educação dos usuários. 86% e 90% das turmas, respectivamente, consideraram que a cartilha os ajudou a localizar o material nas estantes. Entre as dificuldades apresentadas na pesquisa uma delas esteve relacionada à compreensão das numerações dos livros e nas estantes, 37% e 42% acharam complexas as numerações nas estantes e nos livros, respectivamente, o que mostra uma ação efetiva da cartilha, considerando-se que 33,32% havia tido dificuldades para encontrar o material no sistema *pergamum* sem a cartilha.

O design da cartilha se propunha a trazer um visual que se comunicasse de maneira fácil com os jovens e de maneira atrativa, haja vista que a grande maioria dos jovens precisa de grandes estímulos para se manterem concentrados e empolgados. Deste modo, 80% e 65% dos usuários aprovaram o design da cartilha. A cartilha trouxe mais facilidade para a pesquisa no *pergamum*, 72% e 75% respectivamente e 86% e 50% acharam as áreas do conhecimento do seu curso mais claras.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa trouxe uma cartilha prática, acessível e direta que, além de responder às necessidades apontadas pelos pesquisados, atinge aos objetivos propostos, considerando-se o público alvo ao qual se destina. Buscou-se a compreensão de que é preciso ter um conteúdo consistente, mas uma linguagem de fácil compreensão e motivadora quando se trata de jovens com a idade dos entrevistados nesta pesquisa, uma fase que permeia a curiosidade e o tédio concomitantemente e de maneira instantânea.

Por isso se considerou que a cartilha é um produto inicial, mas que precisará sempre ser remodelada, adaptada, reformulada de acordo com as próprias necessidades que são oriundas de cada grupo específico, portanto cada período demanda uma estrutura ou cada curso, a criatividade vai depender de cada bibliotecário com o apoio dos professores e dos demais agentes que podem contribuir para essas ações. A cartilha não é e nem pode ser estática na sua estrutura e forma de apresentação de conteúdo, devendo seguir a dinâmica de uma geração ansiosa por conhecimento, mas também, sedenta de novidades, e por outro lado impaciente é preciso considerar esses aspectos compreendendo a necessidade de constante atualização da cartilha.

Não se pode tornar simplista uma temática que perpassa por tantas questões, mas considerando-se que era preciso dar um primeiro passo mais direcionado neste sentido, a cartilha traz a proposta de continuidade, com a possibilidade de melhoramentos, de inclusão de outros cursos e outras bibliotecas, de se expandir e ser personalizada de acordo com as necessidades de cada grupo (OTA, 1979, p.59) e futuramente ir tomando formatos cada vez mais condizentes com as necessidades de seus públicos alvos.

Os treinamentos, que ocorrem atualmente para esses usuários, tem uma função importante porque são ações iniciais que ajudam na educação do usuário e traz familiaridade com o desconhecido até então para estes, mas precisam dos ajustes necessários quanto a periodicidade, quanto as avaliações destes, assim como os traçados de perfis de usuários que precisam ser os norteadores de outras ações para educação de usuários, porque a cartilha foi uma possibilidade, com uma proposta mais individual, que atinja o usuário de forma mais intimista e consequentemente respeite o seu tempo de entendimento.

Esses treinamentos, por serem em grande escala, em “massa”, como colocou a

bibliotecária, tem essa dificuldade, justamente por não conseguir atingir o seu objetivo proposto com mais profundidade. Embora eles sejam de grande importância, necessita de adaptações, como já citado. Entre as outras ações citações, como o folder de instrução, trata-se de um material bom, mas que precisa ser melhorado diante das necessidades de instrução desses usuários. Por isso o planejamento é a palavra-chave para futuras atividades que objetivem aproximar esses usuários de seu ambiente informacional. Considerar o tempo dessas atividades e a individualidade junto as avaliações periódicas é um tripé extremamente favorável para este processo que é contínuo, flexível e, por si só, inacabado.

Vale ressaltar que a análise do perfil do usuário deve ser parte integrante do plano de desenvolvimento de educação de usuários para todas as bibliotecas do IFS que almejem construir programas com esse fim. A partir dessa ação, será possível traçar os planos mais favoráveis de acordo com a necessidade de cada grupo analisado.

No caso desta pesquisa, ela trouxe pontuações relevantes sobre o perfil do usuário, que ajudou a nortear a cartilha de uma maneira que correspondesse às necessidades observadas, mas associá-la as ações propostas acima vai fazer com que tenha uma função realmente efetiva na trajetória dos alunos/usuários no que tange sua vida de pesquisas, sua relação com a biblioteca, sua autonomia no ato de localizar a informação e confrontá-la com as demais para checar consistência por meio de sua fonte e consequente senso crítico que será aguçado por meio das pesquisas constantes e consistentes.

Os resultados apontaram para estudantes do curso de informática à parte da biblioteca ao invés de fazendo parte dela, alheios aos seus programas e serviços e sem o costume da frequência nem da pesquisa, assim como a falta de aproveitamento do acervo que fica a sua disposição. Por isso foi preciso caminhar pelo referencial teórico especialmente na figura de Ah Ton e Valério (1979) que traçam diretrizes de bases para a composição de uma ação para educação de usuários que alcance os três níveis necessários para um bom desempenho dessas ações, o que foi colocado em prática por meio da cartilha, trazendo perspectivas no âmbito cognitivo, psicomotor e afetivo.

Destarte, a cartilha fundamentou-se nesses três aspectos para trazer as respostas oriundas da pesquisa. Os resultados da aplicação do produto se mostraram favoráveis às indagações aqui propostas, de modo que 90% dos alunos do 3º ano acharam mais fácil fazer a pesquisa com a cartilha. Considerando-se que tiveram um momento anterior em que pesquisaram sem a cartilha.

Portanto, a cartilha pretende contribuir para que a biblioteca seja um local distante da ideia de depósito de livros, como era no passado, e passe a ser um garimpo de preciosidades em formato de informações, cujos garimpeiros serão os alunos, se tornando pesquisadores assíduos, sedentos dessa busca incansável por novas descobertas, cada vez mais deslumbrados com as suas redes repletas de conhecimentos que lhes abrirão os olhos para si mesmos, seus questionamentos e inquietações, para o mundo com suas inseguranças e exigências, sendo capazes de discernir os caminhos com propriedade e confiança.

No caso do corpo docente do curso de informática, a falta de interação quase que completa com a biblioteca, de quase todo o corpo, foi um dado relevante para compreender os resultados obtidos com seus alunos. Ficou evidente que a falta de conhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca, as dificuldades de manuseios das ferramentas para consulta, o desconhecimento de conceitos básicos como o de número de chamadas e área do conhecimento, assim como o pouco envolvimento dos professores e bibliotecários em ações conjuntas, contribuíram para o pouco entrosamento dos alunos com a biblioteca e a falta de habilidades e competência para as pesquisas.

Que outros trabalhos possam surgir a partir deste com enfoques nos outros vários programas para educação de usuários que podem ser feitos, respeitando-se as individualidade e necessidades de cada comunidade baseado em planos que possam absolver a relação do bibliotecário com os docentes nessas ações, certamente contribuirá de uma maneira mais efetiva para uma proposta mais completa.

Os objetivos específicos foram atingidos ao identificar o perfil dos estudantes/usuários do curso de informática em relação às suas experiências com a biblioteca do Campus Aracaju do IFS, ao mapear as dificuldades deles em relação a sua biblioteca e o acesso a informação, constatando que a maioria possui dificuldades em fazer suas pesquisas por falta de habilidades e competências necessárias, além do mapeamento dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca através do questionário direcionado à bibliotecária e, por fim, com uma proposta integradora que possibilita a maior interação entre os usuários e os recursos informacionais ofertados pela biblioteca técnico-acadêmica do IFS, materializada através da cartilha que foi o foco do objetivo geral.

É alarmante que os alunos do primeiro ano do curso de informática não tenham conhecimento de bibliografias da sua ementa e que os alunos do terceiro ano, último ano de curso, igualmente desconheçam bibliografias básicas. Ou seja, estão saindo do Instituto

Federal de Sergipe sem terem um estreitamento maior com as áreas do conhecimento que completam a sua formação, com pouca intimidade com a biblioteca e com os serviços por ela oferecidos, com uma prática de leitura reduzida e possivelmente com poucas interações entre bibliografias para auxiliá-lo na construção do seu pensamento crítico, considerando-se que, durante um intervalo de tempo em que desfrutam da biblioteca enquanto fazem o seu curso, não pegaram livros emprestados, e que esse tempo fosse usado para a frequência e uso da biblioteca, poderia existir um avanço na capacidade leitora desses alunos. Não foi possível construir a cartilha junto aos alunos por causa dos horários dos mesmos que era sempre apertado, seja por causa do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) os quais estavam se preparando para fazer ou as atividades de jogos que ocorriam no IFS no período dessa pesquisa, concomitante as suas aulas.

A cartilha não se propunha apenas a saber executar, mas estimular o pensamento, a criticidade, seu poder de argumentação e discernimento, porque é a leitura, a informação, o muito ler e pesquisar que o impulsionará a formar suas convicções e ser protagonista de suas próprias conjecturas. Porque, enquanto houver ações sem avaliações e direcionamentos, de acordo com os perfis, serão apenas ações, mas sem um propósito real estabelecido na vida desses jovens, desses usuários e pesquisadores em potencial.

Sabemos que esses indivíduos possuem todas as possibilidades de construir as suas histórias e serem protagonistas de suas escolhas, contribuindo para o seu crescimento próprio e de seus semelhantes na sociedade. Talvez seja esse o verdadeiro ‘ser mais’ do qual fala Paulo Freire (2011), mais para si e para o outro, entendendo o seu real valor e sua capacidade de seguir seus horizontes. Sem autonomia para realizar as suas escolhas, esse indivíduo será apenas mais um em uma multidão desordenada e sem conhecimento sólido.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Sônia. **As chaves do acesso ao conhecimento**. Byte, p. 47-49, jan. 1994.
- AH TON, Ah Tin; VALÉRIO, D.H. **A formação dos usuários no meio universitário**: uma revisão bibliográfica (1974-1978). *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 10, Curitiba, 1979. **Anais...** Curitiba, ABPr, 1979. p. 177-200. background, methodology and report of findings. Columbus: OELMA, 2004.
- APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.
- ASSUNÇÃO, Jeferson. O leitor vital e o leitor-massa, em Ortega Y Gasset. *In*: **Mediação de leitura**: discussões e alternativas para a formação de leitores. SANTOS, Fabrício dos (Org.). São Paulo: Global, 2009. p.47.
- BARBOSA, Ana Cecília Campos. **Os Institutos Federais**: reflexões sobre a efetivação a partir do processo de elaboração do regimento geral do IFS. Aracaju: IFS, 2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70. ed. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFEL, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia**. 2. ed. ampl. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2010. 122 p.
- BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.
- BERNAL, John Desmond. Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature. *In*: The Royal Society Scientific Information Conference, 21 jun./2 jul. 1948, London, **Proceedings**: reports and papers submitted. London: The Royal Society, 1948.
- BIDART ESCOBAR, C.; GAMARRA CASTRO, N.; CORTELLEZZI, P. K. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Uruguay. **Revista ACB**, Santa Catarina, v. 10, n. 1, p. 145-157, jan./dez. 2005.
- BRANSCOMB, B. H. **Teaching with books; a study of college libraries**. Chicago: ALA, 1940.
- BRASIL. **Lei nº 12.244 de 24 de Maio de 2010**. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm. Acesso em: 24 Julho 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de Dezembro de 2012**. Disponível

em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html Acesso em: 22 de Julho 2018.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. São Paulo: Jorge Zahar, 2003.

CAMPELLO, Bernadete Santos (Org.). **Elementos que favorecem a colaboração entre bibliotecários e professores**. In: _____. Biblioteca escolar: conhecimentos que sustentam a prática. Belo Horizonte: Autêntica, 2012. p. 73.

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

CARVALHO, F. C. de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 145 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2008.

CASARIN, Helen de Castro S.; CASARIN, Samuel S. **Pesquisa científica**: da teoria à prática. Curitiba: Intersaberes, 2012.

CIAVATTA, Maria. **A formação integrada**: a escola e o trabalho como lugares de memória e de identidade. In: FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. N. Ensino Médio Integrado: Concepções e Contradições. São Paulo: Cortez, 2005, p. 83-105.

CIAVATTA, Maria. O ensino integrado, a politécnica e a educação omnilateral. Por que lutamos?. **Trabalho & educação**. Belo Horizonte, v.23. n.1. p.187-205. Jan/abr. 2014.

CHARTIER, R. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador. Trad. Reginaldo de Moraes. São Paulo: Editora UNESP; Imprensa Oficial do Estado, 1999.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003. p. 63-126.

COLLARES, Solange de Oliveira Soares. **A origem da cartilha no Brasil como instrumento privilegiado de controle do Estado**. Curitiba: PUC, 2015.

COLLARES, S. A. O.; RUARO, L. M. Do material impresso à era digital – da invenção das cartilhas ao ciberespaço. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 13. 2007, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba, 2007. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/421200752853PM.pdf>. Acesso em: 4 junho 2018.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.

CRESPO, Antonio Arnot. **Estatística fácil**. 19. ed. São Paulo, 2016.

CUNHA, M. B. da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Ciência da**

Informação, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DARNTON, Robert. **A questão dos livros**: passado, presente e futuro. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DESLAURIERS, Jean-Pierre; KÉRISIT, Michèle. **O delineamento de pesquisa qualitativa**. In: POUPART, Jean *et al.* (Org.). *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 127-153.

DEWEY, J. **Vida e educação**: a criança e o programa escolar: interesse e esforço. Tradução de: Anísio S. Teixeira. 5. ed. São Paulo: Melhoramentos, 1965.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Apontamentos).

DIEHL, Astor A.; TATIM, Denise C. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ESTÁCIO, Thiago Guimarães. **Cursos técnicos - Cursos integrados**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/cursos-tecnicos>. 2019. Acesso em: 24 de julho de 2018.

FÉLIX, Andreza Ferreira. **Práticas educativas em bibliotecas escolares**: a perspectiva da cultura escolar – uma análise de múltiplos casos na RME/BH. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Escola de Ciência da Informação. 2014.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidade de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-Making. Porto Alegre: BEBD, 1997. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em:

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2007. 152 p.

FONSECA, Ane; SPUDEIT, Daniela. O trabalho cooperativo entre bibliotecários e professores para o desenvolvimento da competência em informação: criação de um programa voltado para alunos do ensino médio. **Revista Biblioteca escolar**, Ribeirão Preto, v.5, n. 1, p.36-63, 2016.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. 43. ed. São Paulo: Paz e terra, 2011.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. São Paulo: Paz e terra, 2011.

FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria; RAMOS, Marise (Orgs.). **Ensino médio integrado**: concepção e contradições. 3.ed., São Paulo: Cortez, 2012.

GADOTTI, Moacyr. **Educação e poder**: introdução à pedagogia do conflito. 5. ed. São Paulo:

Cortez; Autores Associados, 1984.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 03, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a07.pdf>. Acesso em: 22 julho 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39, n.1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>. Acesso em: 19 de julho de 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisas social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Marcos Aurélio. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação 2016.

GREENFIELD, Patrícia Marks. **O desenvolvimento do raciocínio na era da eletrônica**: os efeitos da TV, computadores e videogames. São Paulo: Summus, 1988.

GRINSPUN, Miriam P. S. (Org.). **Educação tecnológica**: desafios e perspectivas. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

GUINCHAT, C.;MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. rev. aum. Brasília: Ibict; CNPq, 1994. 540p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E MEIO AMBIENTE – IBGE. **Panorama - Aracaju**. 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/se/aracaju/panoram>. Acesso em: 24 julho 2018.

INSITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Projeto Pedagógico do curso técnico de nível médio integrado ao ensino médio em informática- PPC**. Aracaju: IFS, 2004.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS - IFLA. **Manifesto Ifla/Unesco Para Biblioteca Escolar**.2002. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 13 junho 2018.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil**. 4.ed. 2016. Disponível em: http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf. Acesso em: 06 de Ago. 2019.

KNAPP, P. E. **The Monteith Experiment**. Metuchen: N. J. Scaracrow, 1960.

KUHTLTHAU, Carol. **Como usar a biblioteca escolar**: um programa de atividades para o ensino fundamental. São Paulo: Autêntica, 2006.

LEVACOV, M. Do analógico ao digital: a comunicação e a informação no final do milênio. *In*:

LEVACOV, M. (Org.). **Tendências na comunicação**: cursos de comunicação da PUCRS, UFRGS, ULBRA, UNISINOS. Porto Alegre: L&PM, 1998. p. 17.

LOURENÇO FILHO, M. B. O ensino e a biblioteca. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1946. In: [Anais]. 1ª Conferência da Série “A educação e a biblioteca”, pronunciada na Biblioteca do DASP, em 05/07/1944.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E.D.A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. 2. ed. Rio de Janeiro: Gen; EPU, 2013.

MAPONYA, P. M. **Knowledge management practices in Academic libraries**: a case study of the niversity of Natal, Pietermaritzburg Libraies, 2004. Disponível em:<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.137.8283&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 25 jul. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Tradução de Helena Vilar de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **PDI -Plano de Desenvolvimento Institucional (2014-2019)**. Aracaju: IFS, 2017.

MONTEIRO, Gisele Camargo. **A biblioteca escolar na formação de competências em informação**: contribuições e perspectivas em bibliotecas do Colégio Pedro II. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2016.

MORTATTI, Maria do Rosário L. Cartilha de alfabetização e cultura escolar: um pacto secular. **Caderno CEDES**, ano XX, n.52, novembro, 2000.

NARANJO VÉLEZ, E. **Formación de usuarios de la información y procesos formativos**: hacia una conceptualización Investigación Bibliotecológica. México, v. 19, n. 38, enero/jun. 2005.

NERY, Edson da Fonseca. **Introdução à biblioteconomia**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

OTA, M. E. de C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 1/4, p. 38-57, jan./dez. 1990.

PARO, Vitor Henrique. **Crítica da estrutura da escola**. São Paulo: Cortez, 2016.

PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA. REDE DE BIBLIOTECAS ESCOLARES. **Aprender com a biblioteca escolar**: referencial de aprendizagens associadas ao trabalho das bibliotecas escolares na Educação Pré-escolar e no Ensino Básico. Lisboa: MEC, 2012. Disponível em: <http://www.rbe.min-edu.pt/np4/programa.html>. Acesso em: 19 de julho 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 17, n. 2, p. 246-268, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/11999>. Acesso em: 27 de maio de 2018.

SANTOS NETO, Amâncio. Da escola de aprendizes ao Instituto Federal de Sergipe: 1909 - 2009. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**, Brasília, DF: MEC; SETEC, 2009.

SANZ CASADO, E. **Estudo de usuários**: conceitos básicos. In: Manual de estudos de usuários. Madrid: Fundacion Sánchez Ruipéres, 1994. p.19-31.

SILVA, Andréia Santos Ribeiro. **Pesquisa e competência em informação no âmbito da biblioteca escolar**: um estudo nas bibliotecas do Instituto Federal da Bahia. 2014. 137 f. (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/18064>. Acesso em: 25 de julho de 2019.

SILVA, Cíntia Cristina da. Quem inventou as histórias em quadrinhos. **SuperInteressante**, 2018. Disponível em: <https://super.abril.com.br/mundo-estranho/quem-inventou-as-historias-em-quadrinhos/>. Acesso em: 27 de fev. 2019.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis, UFSC, 2005. Disponível em: https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf. Acesso em: 20 julho de 2018.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005.

SOUTO, L. F. O leitor universitário e sua formação quanto ao uso de recursos informacionais. **Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información**, Lima, v. 5, n. 17, p. 16-24, enero/marzo, 2004.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 21 julho 2019.

TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação em áreas de ciência e tecnologia no Brasil: características e tendências. **Ciência da Informação**, Brasília, v.18, n.2, Jul./dez. 1989.

TEIXEIRA, Cristiane da Cunha. **A cultura organizacional e informacional em ambiente técnico-acadêmico**. Dissertação. (Dissertação em Ciência da Informação). UFF, Rio de Janeiro, 2015.

TODD, R. J.; KUHLETHAU, C. **Student learning through Ohio school libraries: part 1: How Effective school libraries help students**. v.11, n. 1, January 2005. p. 63-88. Disponível: https://www.researchgate.net/publication/265043672_Student_Learning_Through_Ohio_School_Libraries_Part_1_How_Effective_School_Libraries_Help_Students. Disponível em: 24 de Julh. 2019.

URQUHART, Donald J. The organization of the distribution of scientific and technical information. *In*: The Royal Society Scientific Information Conference, 21 jun./jul., 1948, London, **Proceedings**: reports and papers submitted. London: The Royal Society, 1948.

WILSON-DAVIS, K. The centre for research on user studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-76, fev. 1977.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE A – PRODUTO EDUCACIONAL

<http://educapes.capes.gov.br/handle/capes/553589>



APENDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES DO CURSO DE INFORMÁTICA (1º ANO) - CAMPUS ARACAJU

1 PERFIL DO USUÁRIO

1.1 Sexo

☐ Feminino ☐ Masculino

1.1.1 Qual a sua idade? _____

1.2 Qual a sua ocupação além do estudo? _____

1.3 Você vem de escola Pública ou particular?

☐ Pública ☐ Particular

1.4 Quantos livros costuma pegar na biblioteca para ler por mês

☐ 1 ☐ Até 3 ☐ Mais de 3 ☐ Nenhum

1.4.1 Se sim, que livros costuma pegar?

☐ Do seu curso ☐ Literatura ☐ Outras áreas

Se for outras áreas, que áreas são essas?

2 SOBRE SUA RELAÇÃO COM A BIBLOTECA - FREQUÊNCIA E CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS

2.1 Você sempre frequentou a Biblioteca nas escolas por onde estudou?

☐ Não tinha biblioteca ☐ Sim ☐ Não

Se sim, com que frequência? ☐ sempre ☐ Algumas vezes ☐ raramente ☐ Nunca

2.2 Você conhece os serviços e atividades oferecidas pela biblioteca do seu Campus?

☐ Sim ☐ Não

Se sim, cite alguns:

2.2.1 Você utiliza esses serviços que você citou com que frequência ?

☐ diariamente ☐ semanalmente ☐ Mensalmente ☐ raramente ☐ Não usa

3 PRÁTICA DA PESQUISA

3.1 Quais dificuldades você tem ao fazer as suas pesquisas na biblioteca? Pode marcar mais de uma.

- ☐ Dificuldade de encontrar os livros nas estantes
- ☐ Dificuldade de fazer pesquisas no sistema pergamum (consulta online do acervo)
- ☐ Dificuldade de compreender as informações passadas pelas auxiliares na biblioteca
- ☐ Dificuldade de entender a classificação do livro
- ☐ Acha confusa a numeração dos livros e nas estantes

Outras: _____

4 CAPACITAÇÃO E FORMA DE USO DOS SERVIÇOS

4.1 Você já participou de algum treinamento realizado pela biblioteca para aprender a pesquisar?

☐ Sim ☐ Não

4.1.1 Se sim, qual treinamento? Você conseguiu compreender tudo que foi explicado? Fale o que você lembra do treinamento.

4.2 Qual formato de livro você mais usa:

- ☐ PDF
- ☐ Livros impressos
- ☐ Digitais

4.3 Você conhece os livros do seu curso? ☐ Sim ☐ Não

Se _____, cite
alguns _____

4.4 Conhece as áreas do conhecimento do seu curso existente na sua biblioteca? ☐ Sim ☐ Não

Se _____, cite
algumas _____

4.5 O que mais gosta de fazer na biblioteca?

- ☐ Pegar livros emprestados ☐ Estudar ☐ Fazer pesquisas

4.6 Quais desses serviços você conhece?

- ☐ Plataforma de periódicos da CAPES
- ☐ Plataforma das Normas da ABNT
- ☐ Repositório Institucional
- ☐ Biblioteca Pearson



APENDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS DOCENTES DO CURSO DE INFORMÁTICA – CAMPUS ARACAJU

1 - Você costuma frequentar à biblioteca do Campus Aracaju? () Sim () Não

Se sim, quais serviços costuma utilizar?

2 - Você costuma incentivar os alunos a irem à biblioteca?

() Sim () Não.

Se sim, de que forma? _____

3 - Você localiza com facilidade as informações que procura no acervo? () Sim () Não

Se não, que fatores acha que contribuem para essa dificuldade de localizar o material que precisa?

() Sim () Não

Se sim, para que atividades?

Você conhece os serviços oferecidos pela biblioteca? () Sim () Não

Se sim, quais? _____

Costuma realizar tarefas com os alunos na biblioteca? () Sim () Não

Se sim, com que frequência?

() Mensal () Semanal () Anual () Diariamente

Qual a importância, em sua opinião, sobre a importância do incentivo consciente para que os alunos aprendam a utilizar os produtos e serviços utilizados na biblioteca? _____



APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO PARA A BIBLIOTECÁRIA - COORDENADORA DA BIBLIOTECA – CAMPUS ARACAJU

Prezada bibliotecária:

Solicito a sua colaboração para o preenchimento do questionário abaixo, instrumento de coleta de dados de uma pesquisa importante para a elaboração da dissertação e produto educacional para conclusão do Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica oferecido pelo Instituto Federal de Sergipe (IFS). A realização da pesquisa permitirá conhecer as atividades que estão sendo desenvolvidas pela Biblioteca do Campus Aracaju no que concerne a educação de seus usuários. Através deste, poderemos identificar possíveis necessidades não supridas que ajudarão na construção do produto exigido pelo referido mestrado, por isso a sinceridade de suas respostas é importante, suas respostas serão mantidas em sigilo. Por favor, responda todos os itens e caso tenha dúvidas, consulte a pesquisador.

A educação de usuários é um “processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação”. Dias e Pires (2004, p. 38).

1. CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

Quantidade de bibliotecários: _____
Quantidade de auxiliares: _____
Quantidade de bolsistas: _____

2. EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS NA BIBLIOTECA

2.1 São oferecidas atividades relacionadas a educação de usuários?

() Sim () Não

2.2 Quais atividades são desenvolvidas?

☐ Visita dirigida ☐ Palestras ☐ Workshop ☐ Curso ☐ Oficinas
☐ Orientação bibliográfica ☐ Treinamento ☐ Tutorial na internet ☐ Cursos
☐ Cartilha informativa ☐ Manual ☐ Serviço de normalização ☐ Elaboração de
ficha catalográfica

Especifique:

2.3 Quem realiza essas atividades?

☐ Bibliotecários ☐ Outro profissional _____

2.4 As atividades beneficiam quais categorias?

☐ Discentes ☐ Docentes Pesquisadores ☐ Funcionários ☐ Outras categorias

Especifique _____

2.5 Qual a frequência em que são realizadas essas atividades?

☐ Mensal ☐ Semestral ☐ Anual ☐ Outros

Especifique _____

2.6 Existe avaliação das atividades desenvolvidas para instrução/educação do usuário?

☐ Sim ☐ Não

Se sim, como é feita essa avaliação?

2.7 Quanto às pesquisas bibliográficas os alunos conseguem realizá-las sem dificuldades?

☐ Sim ☐ Não

Se sim, que dificuldades você observa?

2.8 Qual a sua opinião sobre a importância da educação de usuários para as bibliotecas dos IFS?

2.9 Você costuma pedir ajuda aos docentes para divulgar as ações para treinamentos de usuários da biblioteca? Ou fazer atividades de incentivo as pesquisas na sua biblioteca?

() Sim () Não

Se sim, como?

3.0 Informe as dificuldades de realização de atividades de educação de usuários na biblioteca:

3.1 Qual a sua opinião sobre a realização de educação de usuários na sua biblioteca?

3.2 Quais dificuldades mais comuns percebe nos alunos ao fazerem suas pesquisas nesta biblioteca?



APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO - (1º ANO)

1 – Você achou fácil de compreender as informações da cartilha?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

2 – O design da cartilha ficou atrativo?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

3 – A cartilha te ajudou a localizar o material na estante com mais facilidade?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

4 – A cartilha te ajudou a localizar o material no sistema pergamum com mais facilidade?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

5 – As ilustrações ajudaram na sua compreensão do conteúdo?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Não concordo, nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

7 – As áreas do conhecimento do seu curso estão mais claras após a cartilha.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Não concordo, nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

8 – Você tem sugestões para a melhoria da cartilha?



APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO - (3º ANO)

1 – Você achou fácil de compreender as informações da cartilha?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

2 – O design da cartilha ficou atrativo?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

3 – A cartilha te ajudou a localizar o material na estante com mais facilidade?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

4 – A cartilha te ajudou a localizar o material no sistema pergamum com mais facilidade?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Não concordo, nem discordo

- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

5 – As ilustrações ajudaram na sua compreensão do conteúdo?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Não concordo, nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

7 – As áreas do conhecimento do seu curso estão mais claras após a cartilha.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Não concordo, nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

8 - Foi mais fácil fazer a pesquisa com o uso da cartilha?

9 – Você tem sugestões para a melhoria da cartilha?