

# **Papel do bibliotecário nos processos de aprendizagem: educação de usuários por meio do Projeto Acolhida Cidadã**

**Raquel Siegel Barcellos** (FURG) - barcellossraquel@gmail.com

**Flávia Reis de Oliveira** (UCS) - flaviareisfurg@gmail.com

## **Resumo:**

*Este relato de experiência objetiva compreender a biblioteca universitária e o bibliotecário como mediadores nos processos de aprendizagem para promover a utilização dos recursos disponíveis. Por meio de atividade de orientação aos usuários quanto ao uso da biblioteca e de seus serviços, a sua relação com os processos de pesquisa e o apoio no fornecimento dos recursos tecnológicos e informacionais, e, por fim, ser e estar ativos como facilitadores entre a comunidade acadêmica com ações do letramento informacional. Buscamos como base teórica Campello (2009) no que tange o letramento informacional, para entender a função educativa do bibliotecário para desempenhar suas competências e contribuir com a formação acadêmica, profissional e humana dos estudantes de maneira articulada com os professores. Nesse sentido o Sistema de Bibliotecas da FURG (SiB/FURG) está presente no Programa Acolhida Cidadã com atividades que proporcionem melhor aproximação e acolhimento entre os discentes calouros e a biblioteca. No qual são apresentados em um primeiro contato os espaços, as regras de funcionamento, além dos produtos e serviços das bibliotecas. Os resultados dessa experiência apontam que a Acolhida Cidadã oportuniza aos calouros melhor capacidade em recuperar e usar a informação de forma relevante e eficaz. A Acolhida vem ao encontro do letramento informacional que está diretamente ligado à capacidade de identificar a necessidade de informação do usuário e consequentemente contribuir para a educação do mesmo em um processo de aperfeiçoamento de competências.*

**Palavras-chave:** *Processo de Aprendizagem. Educação de Usuários. Letramento Informacional. Acolhida Cidadã.*

**Eixo temático:** *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*

## Introdução

É de conhecimento a importância do papel que o bibliotecário necessita exercer em seu ambiente de trabalho. O comprometimento com a pesquisa e o acesso às fontes de informações emergem do contexto de necessidade de contribuição com a realização das competências informacionais.

Falando em termos de profissão, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)<sup>1</sup> do Ministério do Trabalho, a profissão de bibliotecário é descrita como aquela que pode: atuar como gerenciadora de unidades informacionais (bibliotecas, centros de documentação e informação, etc.); tratar recursos informacionais; trabalhar para a disseminação, acesso e geração de informação e conhecimento; desenvolver estudos e pesquisas, ou seja, realizações que visam à difusão cultural e ao desenvolvimento de ações educativas.

Destaque para as condições de exercício citada pela CBO com predominância nas áreas de educação, pesquisa e nas atividades de ações educativas. Algumas das ações previstas são: a capacitação de usuários; a realização de palestras; e a realização de atividades de ensino etc. Nesse sentido, o letramento informacional vem ao encontro das atividades desempenhadas pelos bibliotecários uma vez que para Gasque (2013, p. 5) o letramento informacional refere-se ao “processo de aprendizagem voltado para o desenvolvimento de competências para buscar e usar a informação [...]” Ainda de acordo com a autora:

O letramento informacional (LI) tem raízes nas áreas de treinamento, formação e educação de usuários. Na década de 1930, por exemplo, os termos relacionados ao ensino dos recursos das bibliotecas eram usuais no vocabulário anglo-americano. No Brasil, esses estudos começaram a surgir a partir da década de 1970, com a preocupação de ensinar os usuários a usarem os recursos das bibliotecas. (GASQUE, 2013, p. 6).

Então, como pensar o profissional que possui sua atividade social dentro de uma instituição acadêmica e que tem essa relação entre a aprendizagem e suas tarefas técnicas do dia a dia da biblioteca. Foi com o decorrer do tempo que os profissionais perceberam a importância da educação na biblioteca e o

---

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>

quanto a realização de ações educativas eram importantes e necessárias para qualificar o atendimento junto aos usuários. Com enfoque no trabalho do bibliotecário e visando a educação de usuários, temos o letramento informacional. Enfatizando os aspectos educacionais da sua atuação que deram início ao movimento de aproximação entre bibliotecários e comunidade acadêmica, objetivando auxiliar nos processos de aprendizagem. De acordo com Campello (2009):

O letramento informacional constituiria uma capacidade essencial, necessária aos cidadãos para se adaptar à cultura digital, à globalização e à emergente sociedade baseada no conhecimento. Implicaria fundamentalmente que as pessoas tivessem a capacidade de entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretar informações, utilizando-as de forma crítica e responsável. (CAMPELLO, 2009, p. 12-13).

Considerando a biblioteca universitária como mediadora dos processos de aprendizagem e o bibliotecário o corresponsável pelo desempenho, compreendemos que o trabalho desse profissional fortalece o crescimento dos educandos e da comunidade institucional. Assim, destacamos a relevância de discorrer sobre o papel do personagem envolvido diretamente na construção de conhecimentos, capacitado para promover a utilização dos recursos disponíveis e do setor de Referência em levar os variados espaços da unidade informacional para além de um repositório de materiais.

A atividade de orientação aos usuários quanto ao uso da biblioteca e de seus serviços, a sua relação com os processos de pesquisa e o apoio no fornecimento dos recursos tecnológicos e informacionais, e, por fim, ser e estar presente ativamente como facilitador entre os usuários, professores e funcionários da instituição educacional tratam-se de ações do letramento informacional. Com o passar dos tempos, os profissionais bibliotecários além de tornarem-se os “guardiões de livros” e formadores de leitura em ambientes informacionais, também acolhem a demanda de ensinar aos usuários a utilização dos serviços, espaços da biblioteca e recursos tecnológicos disponíveis.

Nos processos de aprendizagem, os bibliotecários agem como mediadores do uso da informação, dessa maneira é “[...] relevante ressaltar que todo aquele que se propõe ao ato educativo assume a responsabilidade de

buscar os melhores meios para promover a formação dos educandos”. (CARBONARA, 2014, p. 369). Nesse sentido, o letramento informacional está intimamente ligado à função educativa do bibliotecário na unidade que pode desempenhar suas competências informacionais e contribuir com a formação acadêmica profissional e humana dos estudantes de maneira articulada com os professores.

### **Relato de experiência**

No ano de 2010 a Universidade Federal do Rio Grande criou o Programa Acolhida Cidadã (AC) com o intuito de extinguir o trote universitário, que por vezes feriam a integridade física e psíquica dos calouros, por vezes atentavam também a ordem pública causando diversos transtornos. Foi então, que a AC nasceu com o objetivo de recepcionar os novos alunos num momento de integração com toda a comunidade acadêmica, por meio de práticas solidárias, ações respeitadas e de apresentação da Universidade aos novos calouros.

Nesse sentido, o Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA) criou a Acolhida Cidadã por meio da Deliberação nº 164/2010<sup>2</sup>. A Deliberação destaca que a execução das atividades da AC são de responsabilidade das Unidades Acadêmicas, deste modo, o Sistema de Bibliotecas da FURG (SiB/FURG) procura se fazer presente na Acolhida Cidadã por meio de atividades que proporcionem aos calouros uma aproximação e melhor acolhimento junto ao SiB, bem como suas bibliotecas.

A AC aos calouros, no SiB FURG, tem como objetivo, divulgar junto ao discente calouro da Universidade, sobre o espaço, as regras de funcionamento, além dos produtos e serviços das bibliotecas. Dentre as ações estão as capacitações para o uso do Sistema de Administração de Bibliotecas – ARGO, na qual apresenta-se o catálogo *online* para a pesquisa bibliográfica bem como as demais funcionalidades do sistema como: renovação *online*; reservas; histórico de empréstimos; lista de favoritos; histórico de pesquisas realizadas, relação das bibliografias por disciplina, muitas pendentes, entre outras.

---

<sup>2</sup>Disponível em:<http://www.conselhos.furg.br/converte.php?arquivo=delibera/coepea/16410.htm>. Acesso em: 8 abr. 2019.

Além do sistema ARGO, apresenta-se os tipos de materiais pertencentes ao acervo da biblioteca e orienta-se quanto ao uso e localização dos mesmos nas estantes. Durante a capacitação são apresentados todos os produtos e serviços oferecidos pelo SiB e de forma sucinta são abordados um a um com o intuito de os calouros conhecerem todos e posteriormente solicitar, conforme necessidade, orientações específicas para cada um por meio do “Programa de capacitação do SiB”<sup>3</sup>.

As capacitações oferecidas pela Biblioteca Central no período da AC acontecem na Sala de Treinamentos da BC, a conversa com os calouros, na sala, dura aproximadamente 50 minutos, dependendo da participação dos presentes, com perguntas e manifestações diversas, ela pode vir a se estender, logo na sequência os discentes são convidados para a Visita Guiada no espaço físico da biblioteca, essa visita tem por objetivo mostrar as instalações da BC e apontar de forma mais concreta o que foi dito durante a primeira parte da capacitação, a visita possui cerca de 15 minutos.

Faz-se importante destacar que se a turma, a ser atendida, for em número superior a 45 pessoas a capacitação acontece fora do espaço da biblioteca, como em sala de aula ou auditório, previamente agendados, e posteriormente acontece a Visita Guiada sendo a turma dividida em grupos menores para melhor circulação e de forma a manter todos atentos as regras da biblioteca durante a visita.

### **Considerações finais**

Considera-se que a educação de usuários precisa acontecer de forma colaborativa com professores e instituição, pois o desempenho de atividades como a pesquisa científica, por exemplo, necessita da aprendizagem de competência de busca e uso de informação, que podem ser trabalhadas em conjunto entre docentes e bibliotecários.

A função educativa do profissional da informação implica desenvolver

---

<sup>3</sup>O programa visa capacitar à comunidade acadêmica na utilização do acervo e dos produtos e serviços disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas, potencializando o uso e qualificando a formação acadêmica. O agendamento dos cursos pode ser feito no link <https://biblioteca.furg.br/pt/cursos>.

habilidades informacionais dos usuários para a interação no ambiente informacional e educacional. É momento de se repensar a função pedagógica da biblioteca e do bibliotecário e de buscar o exercício colaborativo para desenvolver novas práticas educacionais ligadas ao letramento informacional, isto é, a educação de usuários. Por meio de ações preparadas para o uso adequado da biblioteca universitária e seus recursos, desenvolver mecanismos para aprendizagens concordantes com as teorias educacionais e políticas da instituição.

As novas formas de o bibliotecário mediar os processos de aprendizagem possuem como foco o usuário. A Acolhida Cidadã oportuniza que os discentes calouros da Universidade sejam capazes de recuperar e usar a informação de forma relevante e eficaz. Nesse entendimento, a AC vem ao encontro do processo de letramento informacional que está diretamente ligado à capacidade de identificar a necessidade de informação do usuário e conseqüentemente contribuir para a educação do mesmo em um processo de aperfeiçoamento de competências para procurar, escolher, acessar, sistematizar, usar informação e, por fim, produzir conhecimento.

Em suma, podemos dizer que o bibliotecário, ao exercer a função educativa, mobiliza-se a auxiliar os usuários a aprender com a biblioteca e com as informações existentes. Esse papel possibilita ao bibliotecário ser mais ativo, indo diretamente ao usuário, por meio de ações voltadas para o ensino e para a melhor utilização do espaço, dos serviços e dos recursos.

## REFERÊNCIAS

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

CARBONARA, Vanderlei. O caráter deliberativo da formação a partir da concepção hermenêutica da aplicação. In: I Jornada Internacional de Filosofia da Educação e III Jornada de Filosofia e Educação, 2014, São Paulo.

**Resumos**. São Paulo: FEUSP, 2014. Disponível em: <http://www3.fe.usp.br/secoes/inst/novo/eventos/detalhado.asp?num=1861&cond=11&some=1>. Acesso em: 21 fev. 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **Atoz**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 11 jul. 2019.