

# O DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES INFORMACIONAIS: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede

Sônia Elisa Caregnato, CRB-10/907\*

---

**RESUMO:** Revisa conceitos associados à educação de usuários nas bibliotecas universitárias e ressalta a importância crescente do desenvolvimento de habilidades informacionais no contexto da disponibilização da informação digital em rede.

**PALAVRAS-CHAVES:** Educação de Usuários; Habilidades Informacionais; Bibliotecas Acadêmicas.

**ABSTRACT:** The paper examines concepts associated to user education in academic libraries and highlights the importance of information skills development in the context of the networked environment.

**KEY WORDS:** User Education; Information Skills; Academic Libraries.

---

\* Professor Assistente do Departamento de Ciências da Informação da FABICO/UFRGS. Doutora em *Information Studies* pela Sheffield University, Inglaterra. Professora do Programa de Pós-Graduação em Informação e Comunicação da UFRGS.

## 1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas acadêmicas desempenham um papel central no processo educacional; além de apoiar a pesquisa, o ensino e o aprendizado através da provisão do acesso à informação, elas também devem oferecer serviços voltados para o aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo quanto para as necessidades da vida profissional futura.

Sem dúvida, em uma época em que se diz que uma das características fundamentais do profissional do futuro é a capacidade de aprender e renovar-se continuamente, desenvolver habilidades relacionadas a localização, seleção, acesso e utilização da informação representa uma tarefa fundamental para as universidades e, porque não, para as bibliotecas universitárias.

No entanto as bibliotecas nem sempre têm cumprido eficientemente este seu papel. Elas vivem hoje um momento especial, há um pressão constante para que melhorem a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, particularmente no momento em que se observa uma mudança paradigmática em Ciência da Informação e Biblioteconomia, de uma abordagem centrada em sistemas para uma abordagem centrada no usuário, e quando a explosão dos recursos e fontes de informação, especialmente as eletrônicas, é esmagadora.

No Brasil, particularmente nas últimas duas décadas, recursos financeiros e humanos nas bibliotecas parecem ter sido primordialmente canalizados para a informatização, como consequência alguns serviços foram penalizados, dentre estes destacam-se aqueles relacionados ao atendimento do público, e em particular a educação de usuários. É impossível discordar da empenho colocado em dominar e aplicar as tecnologias dos computadores e das telecomunicações nas bibliotecas, pelo contrário, pode-se observar que muito ainda deve ser realizado neste sentido. No entanto é preciso lembrar que bibliotecas são instituições provedoras de serviços e todo e qualquer aplicação de tecnologia tem um único objetivo: oferecer mais e melhores serviços aos usuários. A integração da tecnologia da informação e educação de usuários, por exemplo, pode oferecer serviços que são verdadeiramente centrados no usuário.

Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é discutir a educação de usuários como forma de desenvolver habilidades informacionais nas bibliotecas universitárias e apontar possíveis mudanças que surgem a partir da disponibilização da informação digital em rede.

## 2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS E HABILIDADES INFORMACIONAIS

Expressões como treinamento de usuários, instrução de usuários, instrução bibliográfica, educação de usuários e desenvolvimento de habilidades informacionais são usados na literatura especializada e na prática profissional de uma forma quase indiscriminada. A adoção de um ou outro termo expressa, além de uma afiliação acadêmica, também uma evolução da compreensão dos fenômenos associados ao ensino/aprendizado e à informação. A origem das expressões é, de fato, anglo-saxônica e revela diferenças como percebidas nos países de origem. No Brasil, Cunha (1989) e Ota (1990) já observaram a diversidade de usos e a dificuldade de conceituação dos termos. O primeiro sugeriu a existência de diferenças entre orientação bibliográfica e pesquisa bibliográfica e propôs um conceito mais amplo para educação de usuários; a segunda, baseada em estudos existentes, apresentou uma comparação entre os termos educação, formação, treinamento, instrução, orientação, ensino e aprendizagem em diferentes áreas do conhecimento.

Treinamento de usuários, embora ainda utilizada na linguagem coloquial dos bibliotecários, é uma expressão em desuso na literatura especializada porque está associada a modelos educacionais hoje contestados, como o modelo da repetição da ação como forma de provocar uma resposta desejável.

Restam, ainda, expressões como instrução de biblioteca e instrução bibliográfica que, de acordo com Pacey (1995), são rótulos pedagógicos usados principalmente na América do Norte. A primeira envolve o ensino do uso da biblioteca e de seus serviços e recursos, enquanto que a segunda está relacionada mais especificamente ao ensino da utilização de fontes de informação disponíveis através da biblioteca, particularmente as fontes bibliográficas.

Educação de usuários é uma expressão privilegiada por autores ingleses, embora não exclusivamente por estes. Fleming (1990, p.ix) definiu-a como

“(...) vários programas de instrução, educação e exploração oferecidos pelas bibliotecas aos seus usuários para capacitá-los a fazer um uso mais eficaz, eficiente e independente das fontes de informação, recursos e serviços que estas bibliotecas oferecem.”

A expressão tem sido utilizada desde os anos 70 e está associada às bibliotecas, por estas razões atrai alguns detratores. Watson (1998), no entanto, defende a sua utilização justificando que ela coloca o usuário no centro do processo de aprendizado, bem ao gosto das tendências mais atuais em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Embora estas expressões sejam ainda amplamente utilizadas, pode-se observar o surgimento de novas formas para designar o serviço educacional oferecido pelas bibliotecas aos seus leitores: desenvolvimento de habilidades informacionais (em inglês, "information skills development") e alfabetização informacional (em inglês, "information literacy"). Os termos utilizados já denotam uma preocupação com a expansão do conceito e se mostram particularmente atraentes no momento em que se fala da sociedade da informação.

Habilidades informacionais designa uma ampla gama de elementos que incluem, como Morrison; Markless (1992) apontaram, habilidades no uso da biblioteca, de estudo (ex. apontamentos, redação de monografias), cognitivas necessárias para a manipulação da informação (ex. análise, seleção, síntese) e adicionais (ex. planejamento, priorização). Alfabetização informacional, por sua vez, compreende, segundo Pacey (1995), três grandes classes de habilidades: acessar, avaliar e sintetizar informação. McClure (1994), diz que alfabetização informacional "(...) inclui a habilidade de localizar, processar e usar informação eficazmente, independentemente do mecanismo de obtenção e do tipo de formato no qual aquela informação aparece." (p. 117). Recentemente este entendimento foi reafirmado e a relação entre habilidades informacionais e habilidades em tecnologia da informação salientado pela Association of College and Research Libraries (2000), em seu documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*.

A partir da literatura observa-se que houve uma mudança na terminologia adotada pela área. No entanto, a mudança não pode apenas ser retórica, deve representar efetivamente uma ampliação da função tradicionalmente exercida em bibliotecas universitárias. A crescente complexidade do mundo informacional, particularmente fomentada pelos avanços das mídias digitais e dos serviços de informação disponíveis em rede, requer esta mudança.

O ensino/aprendizagem dessas habilidades em programas de educação de usuários, no entanto, não é tarefa fácil. Antes mesmo do advento da Web, que veio modificar substancialmente a relação

dos usuários com a informação e adicionar novos elementos ao rol das habilidades necessárias, Hopkins (1987 Apud Rogers, 1994)\* já argumentava que havia uma dicotomia e confusão entre duas noções relacionadas às habilidades informacionais: recuperar e localizar informação e analisar e sintetizar informação. A primeira, ainda segundo ele, é a mais freqüentemente encontrada em programas de bibliotecas mas a segunda é a mais importante.

### 3 A IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS E AS MUDANÇAS NO AMBIENTE INFORMACIONAL

Tradicionalmente as bibliotecas oferecem alguma forma de instrução aos seus usuários, seja na forma de programas de instrução de usuários integrados à disciplinas dos cursos de graduação ou através de visitas guiadas, oficinas, palestras, audiovisuais, folhetos impressos ou mesmo em situações individuais no setor de referência.

A partir do final dos anos 80, com a utilização de microcomputadores nas bibliotecas, novas oportunidades de aprendizado surgiram na forma de programas de aprendizado assistido por computador (programas CAL, do inglês "computer assisted learning") disponibilizados principalmente em computadores monousuários. Muitos desses programas eram substitutos para as visitas guiadas às bibliotecas ou guias de serviços e recursos; outros incorporavam características de tutoriais, dando exemplos e apresentando exercícios, e ofereciam instrução à busca e uso da informação em áreas específicas do conhecimento, não sendo, portanto, aplicáveis a uma única instituição. Alguns exemplos interessantes desta abordagem podem ser encontrados em trabalhos de Creanor; Durndell (1994), Robertson; Williams (1993) Schoolbred (1990), Son *et al* (1993) e Wood *et al* (1996).

Recentemente, com a disponibilização de informação digital em rede, computadores têm sido utilizados em educação de usuários tanto como um instrumento de aprendizado e quanto de acesso à informação. O computador torna-se uma ferramenta fundamental para busca, localização e obtenção de textos integrais, sons e ima-

\* HOPKINS, D. (Ed.). *Knowledge, Information Skills and the Curriculum*. London: British Library Research, 1987. Apud ROGERS, *Teaching Information Skills: a review of the research and its impact on education*. London: British Library Research, 1994.

gens. Para isto, no entanto, são necessárias habilidades que permitam ao usuário recuperar e utilizar informação de uma forma independente, criteriosa e produtiva.

Várias bibliotecas, particularmente as acadêmicas, estão oferecendo novas oportunidades de aprendizado de habilidades informacionais através da Internet. Estes serviços são implementados em páginas Web e variam de guias de bibliotecas, como nos primeiros programas CAL, até sofisticados cursos sobre busca, recuperação, avaliação e apresentação de informações para áreas específicas do conhecimento humano.

Educação de usuários está sendo discutida em inúmeros artigos, por exemplo, Legge; Reid (1998), Dewald (1999) e Dewald *et al.* (2000) implementada em várias bibliotecas no mundo. Um exemplo de implementação está disponível no site da biblioteca da Universidade de Houston, que disponibiliza uma série de ferramentas para educação de usuários, como o *Guia de Pesquisa em Biblioteca*, que ensina como buscar informação em assuntos específicos, o *Especialista em Referência*, que auxilia na identificação de fontes de informação que respondem a perguntas específicas e o *Conselheiro para Estratégias de Informação*, que auxilia no planejamento e na recuperação de informações para trabalhos de aula e pesquisas (UNIVERSITY OF HOUSTON LIBRARIES, 2000).

Legge; Reid (1998) apontaram vantagens e desvantagens da educação de usuários na Web. Como vantagens elas citam a possibilidade de criar links para outros sites e fontes, o que extrapola os limites da informação disponível localmente, e permitir o acesso a partir de lugares remotos. Além dessas vantagens, assim como nos programas CAL, a educação na Web está disponível a qualquer hora e permite que o usuário dite o seu próprio ritmo, repetindo ou suprimindo sessões, conforme adequado. As principais desvantagens, de acordo com as autoras, estão relacionadas às redes de computadores, que podem apresentar problemas técnicos e dificuldades de acesso para alguns, e à resistência de alguns individuais ao uso da tecnologia.

No contexto da educação a distância, que surge revitalizada com a Internet, uma série de oportunidades e desafios se colocam para as bibliotecas acadêmicas. No que tange à educação de usuários, sabe-se que os alunos remotos necessitam das mesmas habilidades que os alunos presenciais para navegar e selecionar um universo cada vez maior de informações. Que tipos de oportunidades de aprendizado de habilidades informacionais, então, podem ser oferecidos?

Dewald *et al.* (2000) sugerem que em um ambiente de educação a distância estas habilidades sejam desenvolvidas em disciplinas especificamente oferecidas por bibliotecários, como parte integrante de outras disciplinas oferecidas a distância ou como tutoriais na Web. Os autores consideram que a contribuição da Internet é o oferecimento de uma ampla gama de oportunidades de experiência interativas, já que ela permite conectar estudantes a professores e bibliotecários e entre si.

Uma série de serviços oferecidos na Internet, como e-mail, listas de discussão e chat, por exemplo, podem ser oferecidos para permitir a interatividade e a contínua troca de experiências entre os participantes. Além dessas, a utilização de videoconferência sugere possibilidades de interação ainda maiores entre bibliotecários e estudantes, possibilitando a comunicação visual e sonora, além da textual, em tempo real. Na medida em que conexões rápidas a Internet sejam amplamente oferecidas, um maior número de aplicações deste tipo são esperadas.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na medida em que novas formas de acesso surgem promovidas pela disponibilidade da informação digital em rede, novas e mais aprimoradas habilidades para buscar, selecionar, sintetizar e utilizar estas informações se fazem necessárias. As bibliotecas tem tradicionalmente oferecido serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede.

Oportunidades e desafios estão colocados, tanto no sentido de dominar a tecnologia necessária para oferecer tais serviços, como para lidar com as novas questões que surgem no novo contexto educacional atual, como é o caso da educação a distância.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilintro.html>> Acesso em: 20/11/2000.
- 2 CREANOR, L.; DURNELL, H. Teaching Information Handling Skills with Hypertext. *Program: automated library and information systems*, London, v. 28, n. 4, p. 349-365, 1994.
- 3 CUNHA, M. B. Biblioteca Universitária e Educação do Usuário. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986.
- 4 DEWALD, N. H. Web-based Library Instruction: what is good pedagogy? *Information Technology and Libraries*, Chicago, p. 26-31, Mar. 1999.
- 5 DEWALD, N. H.; SCHOLZ-CRANE, A.; BOOTH, A.; LEVINE, C. Information Literacy at a Distance: instructional design issues. *The Journal of Academic Librarianship*, Ann Arbor, v. 26, n. 1, p. 33-44, 2000.
- 6 FLEMING, H. (Ed.). *User Education in Academic Libraries*. London: The Library Association, 1990.
- 7 LEGGE, T.; REID, B. User Education on the Web. *The Library Association Record*, London, v. 100, n. 8, p. 413-414, 1998.
- 8 MCCLURE, C. R. Network Literacy: a role for libraries? *Information Technology and Libraries*, Chicago, v. 13, n. 2, p. 115-125, 1994.
- 9 MORRISON, M. & MARKLESS, S. *Enhancing Information Skills in Further Education: some strategies for senior managers, lecturers and librarians*. London: Library Research and Development Department, 1992.
- 10 OTA, M. E. de C. Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias Brasileiras: revisão de literatura nacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 58-77, jan./dez. 1990.

- 11 PACEY, P. Teaching User Education, Learning Information Skills; or, Towards the Self-explanatory Library. *The New Review of Academic Librarianship*, London, v. 1, p. 95-103, 1995.
- 12 ROBERTSON, J. E.; WILLIAMS, D. A. Information Skills Development in Further Education: the impact of a student-centred computer-aided learning approach in business studies. *International Forum on Information and Documentation*, The Hague, v. 18, n. 3-4, p. 48-55, 1993.
- 13 ROGERS, R. *Teaching Information Skills: a review of the research and its impact on education*. London: British Library Research, 1994.
- 14 SCHOOLBRED, M. Writing a Project: a library user education package for engineering students. *Education for Information*, Amsterdam, v. 8, p. 33-40, 1990.
- 15 SON, I.K.; HUMPHRIES, W.; FELDMAN, J. D. Lessons for the Teacher and the Student: developing a HyperCard tutorial. *Computers in Libraries*, Medford, v. 13, n. 3, p. 18-20, 1993.
- 16 UNIVERSITY OF HOUSTON LIBRARIES. *Electronic Resources and Research Tools*. Disponível em: <<http://info.lib.uh.edu>> Acesso em: 20/11/2000.
- 17 WATSON, M. Overview: Managing User Education and Training. In: HANSON, T.; DAY, J. (Eds.). *Managing the Electronic Library: a practical guide for information professionals*. London: Bowker Saur, 1998.
- 18 WOOD, F.; FORD, N.; MILLER, D.; SOBCHYK, G. & DUFFIN, R. Information Skills, Searching Behaviour and Cognitive Styles for Student-centred Learning: a computer-assisted learning approach. *Journal of Information Science*, London, v. 22, n. 2, p. 79-92, 1996.