

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
COORDENADORIA DE PESQUISA E
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
ÁREA DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
CURSO DE DOUTORADO**

FLÁVIA REIS DE OLIVEIRA

TESE

**Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca
universitária: abordagem centrada no estudo de usuários**

Caxias do Sul
2020

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
COORDENADORIA DE PESQUISA E
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
ÁREA DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
CURSO DE DOUTORADO**

**Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca
universitária: abordagem centrada no estudo de usuários**

Tese apresentada como requisito final
para a obtenção do título de Doutor
pelo Programa de Pós-Graduação em
Educação da Universidade de Caxias
do Sul - Curso de Doutorado.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Flávia
Brocchetto Ramos

Linha de Pesquisa: Educação,
Linguagem e Tecnologia

FLÁVIA REIS DE OLIVEIRA

Caxias do Sul
2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul

O482p Oliveira, Flávia Reis de.
 Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca universitária:
 abordagem centrada em bibliotecários e usuários / Flávia Reis de Oliveira
 . –
 2020.
 296f.

 Tese (doutorado) – Universidade de Caxias do Sul/UCS,
 Programa de Pós-Graduação em Educação.

 Orientador: Dr^a. Flávia Brocchetto Ramos.

 1. Educação. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Processos de
 aprendizagem. 4. Estudo de caso. 5. Estudos de usuários. I. Ramos,
 Flávia Brocchetto. II. Título.

CDU 37

Catálogo na fonte: Bibliotecária Flávia Reis de Oliveira CRB10/1946

ATA DE DEFESA N°13

Aos vinte e oito de agosto de dois mil e vinte, às quatorze horas, foi transmitido por videoconferência, sob a presidência da professora Dra. Flávia Brocchetto Ramos, orientadora (UCS), a Tese de Doutorado de **Flávia Reis de Oliveira**, intitulada “*Processos educativos e de aprendizagem na biblioteca universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários*”. A Banca Examinadora foi composta pelos seguintes professores: Dra. Eliana Rela (UCS), Dra. Terciane Ângela Luchese (UCS), Dra. Angélica Conceição Dias Miranda (FURG) e Dra. Asa Fujino (USP). Aberta a sessão, a doutoranda foi convidada a fazer a apresentação de sua tese, seguida de arguição pelos examinadores. Logo após, a sessão foi suspensa e a Banca Examinadora reuniu-se reservadamente para avaliar o trabalho apresentado pela doutoranda, tendo sido aprovada, com o que faz jus ao título de **Doutora em Educação**. A Presidente da Banca encerrou as atividades comunicando a doutoranda que a presente Ata tem validade por noventa dias, como documento comprobatório de conclusão do curso. Durante esse período, deverá entregar um exemplar da versão final impressa e a versão digital, com as correções sugeridas pela Banca Examinadora, e solicitar à Secretaria-Geral deste Programa de Pós-Graduação o encaminhamento do Diploma. Nada mais havendo a constar, a presente Ata, lida e considerada conforme, vai assinada pelas autoridades acadêmicas elencadas acima.

Caxias do Sul, 28 de agosto de 2020.

Dra. Flávia Brocchetto Ramos (presidente – UCS)

Dra. Eliana Rela (UCS)

Dra. Terciane Ângela Luchese (UCS)

Participação por videoconferência

Dra. Angélica Conceição Dias Miranda (FURG)

Participação por videoconferência

Dra. Asa Fujino (USP)

AGRADECIMENTOS

À minha família, que com todo seu apoio me fortalece dia a dia nessa caminhada.

Ao meu filho “ser iluminado”, sem você eu não seria a pessoa que me tornei.

À minha orientadora, Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos, que sempre me incentivou, provocou a “escrever” e me fez acreditar que eu podia fazer mais e bem.

À Universidade Federal do Rio Grande e ao SiB por terem me permitido afastamento e apoiado a estudar.

À Universidade de Caxias do Sul pelo acolhimento e por permitir o desenvolvimento de minha pesquisa.

Às “incomodativas”, Alessandra Lemos, Cibele Dziekaniak, Cris Jorge, Cris Oliveira, Raquel Barcellos, Vanessa Santiago, Vania Machado, ‘A amizade é tudo! É se dar sem esperar, Nada em troca dessa união’.

Aos “mosqueteiros”, Daniela Corte Real (Dani) e João Paulo Borges da Silveira pela conversas e momentos de apoio.

Às “doutoras da lipocavitação”, Caroline Lemons, Mirley Costa e Niuana Kullmann, sem vocês o doutorado não teria significado.

Às companheiras Dani e Mirley (eu sei, novamente!) preciso agradecer imensamente a ajuda, solidariedade e convívio, minha eterna gratidão.

À família Gomes da Cunha (Edison, Maria, Édina e Cláudia), a família que Deus me presenteou, à Claudinha: obrigada, obrigada e obrigada.

À Deus pela minha saúde e me permitir aprender e viver intensamente.

Por último e ‘muito especial’, ao meu marido “Maninho”, agradeço por você existir na minha vida, pelo apoio nas horas difíceis, por me ouvir quando eu mais precisava e por fazer acreditar que posso ser capaz, te amo.

*Ninguém nasce feito, é experimentando-nos
no mundo que nós nos fazemos
Paulo Freire*

*O aprendizado se dá quando
compartilhamos experiências
John Dewey*

RESUMO

Esta tese tem como objetivo tecer diretrizes para reconfiguração da biblioteca universitária na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos educativos e de aprendizagem mediados por ela e, assim, questiona: que indicadores permitem qualificar os serviços que a biblioteca universitária oferece no sentido de colocá-los a favor da aprendizagem dos seus usuários? O embasamento teórico está ancorado em Paulo Freire e John Dewey, com discussões acerca da autonomia; do respeito aos saberes; do comprometimento com uma educação de qualidade e igualitária; da teoria aliada à prática; da aprendizagem que transforma o sujeito e saberes; da relação com o outro; e da aprendizagem pela experiência por meio do diálogo, nos quais o ser e o ambiente são modificados na e pela interação que pode potencializar os processos educativos e de aprendizagem. O percurso metodológico foi de vertente qualitativa, de modo que os dados foram construídos via estudo de caso na Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, da Universidade Federal do Rio Grande/RS, por meio de análise documental de relatórios de gestão da biblioteca, de entrevistas com bibliotecários atuantes na unidade técnica e grupo focal com usuários. Compuseram a amostra 12 bibliotecários e 7 usuários. Os dados foram tratados por meio da análise textual discursiva, de Moraes e Galiazzi (2003; 2011), e, no cruzamento das análises entre os instrumentos utilizados, identificou-se que os pontos destacados nas narrativas apontam singularidades para configuração da biblioteca universitária. Como considerações finais, essa configuração acarreta novos sistemas e organizações, tanto na ordem e na estrutura de espaços físicos, quanto na organização dos acervos, dos serviços e dos produtos ofertados. A partir das narrativas, foi identificado que os usuários e os bibliotecários atribuem à biblioteca papel fundamental na qualificação das aprendizagens acadêmicas, e a legitimam como espaço que pode se constituir pela democratização do acesso à informação, pela mediação entre a informação e o conhecimento registrado e, principalmente, pela constituição de espaços que contribuam para a aprendizagem. As diretrizes tecidas para reconfiguração da Biblioteca, com base nos dados construídos e analisados nesta investigação, legitimam-na enquanto ambiente de estímulo e constituição para aprendizagem, pois, além de difundir e administrar o conhecimento produzido e armazenado em seus diversos suportes e dispositivos, trabalha para promover ações de busca, interação e disseminação da informação. A pesquisa reitera que a biblioteca no âmbito da aprendizagem é mobilizadora, desempenhando função educacional e mediadora para a democratização do acesso à informação e promotora do conhecimento.

Palavras-chave: Educação. Bibliotecas universitárias. Processos de aprendizagem. Estudo de caso. Estudos de usuários.

ABSTRACT

This thesis aims to weave directives to reconfigure the university library in contemporary times with the purpose to the qualification of educational and learning processes mediated by library and, according to this point, appears the following question: what indicators allow to qualify the services that the university library offers in order to place them in favor of the learning of its users? The theoretical basis is anchored in Paulo Freire and John Dewey, with discussions about autonomy; respect for knowledge; commitment to quality and equal education; theory combined with practice; learning that transforms the subject and knowledge; the relationship with the other; and learning through experience by means dialogue, in which the human being and the environment are modified in and by the interaction that can enhance the educational and learning processes. The methodological path was the qualitative research, so that the data were constructed via a case study at the Hugo Dantas da Silveira Central Library, at the Federal University of Rio Grande / RS, through document analysis of library management reports, interviews were made with librarians working in the technical unit and focus group with some users. The sample comprised 12 librarians and 7 users. The data were treated by means of textual discursive analysis, by Moraes and Galiazzi (2003; 2011), and, at the intersection of the analyzes between the instruments used, it was identified that the points highlighted in the narratives point out singularities for the configuration of the university library. The final considerations, is about configurate new systems and organizations, both in the order and structure of physical spaces, as well as in the organization of the collections, services and products offered. From the narratives, it was identified that users and librarians attribute to the library a fundamental role in the qualification of academic learning, and legitimize it as a space that can be constituted by the democratization of access for information, by the mediation between information and registered knowledge and , mainly, for the constitution of spaces that contribute to learning. The guidelines for reconfiguring the Library, based on the data constructed and analyzed in this investigation, legitimize it as an environment of encouragement and constitution for learning, since, in addition to disseminating and managing the knowledge produced and stored in its various supports and devices, it works to promote actions to search, interact and disseminate information. This research reiterates that the library in the context of learning is mobilizing, performing an educational function and mediating for the democratization of access to information and develop the knowledge.

Keywords: Education. University libraries. Learning processes. Case study. Users studies.

RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo tejer directrices para la reconfiguración de la biblioteca universitaria en la contemporaneidad con vistas a la calificación de los procesos educativos y de aprendizaje mediados por ella y, así, cuestiona: ¿Qué indicadores permiten calificar los servicios que la biblioteca universitaria ofrece en sentido de ponerlos en favor del aprendizaje de sus usuarios? La base teórica está anclada en Paulo Freire y John Dewey, con discusiones acerca de la autonomía; del respeto a los saberes; del comprometimiento con una educación de calidad e igualitaria; de la teoría aunada a la práctica; del aprendizaje que transforma el sujeto y los saberes; de la relación con el otro; y del aprendizaje por la experiencia a través del diálogo, en los cuales el ser y el ambiente son modificados en y por la interacción que puede potenciar los procesos educativos y de aprendizaje. El recorrido metodológico fue de vertiente cualitativa, de modo que los datos fueran construidos vía estudio de caso en la Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, de la Universidade Federal do Rio Grande/RS, por medio de análisis documental de informes de gestión de la biblioteca, de entrevistas con bibliotecarios actuantes en la unidad técnica y grupo focal con usuarios. Compusieron la muestra 12 bibliotecarios y 7 usuarios. Los datos fueron tratados por medio del análisis textual discursivo, de Moraes y Galiazzi (2003; 2011), y, en el cruce del análisis entre los instrumentos utilizados, se identificó que los puntos destacados en las narrativas apuntan singularidades para la configuración de la biblioteca universitaria. Como consideraciones finales, esa configuración conlleva a nuevos sistemas y organizaciones, tanto en el orden y en la estructura de los espacios físicos, como en la organización de los acervos, de los servicios y de los productos ofertados. A partir de las narrativas, fue identificado que los usuarios y bibliotecarios atribuyen a la biblioteca un papel fundamental en la calificación de los aprendizajes académicos, y la legitiman como un espacio que puede constituirse por la democratización del acceso a la información, por la mediación entre la información y el conocimiento registrado y, principalmente, por la constitución de espacios que contribuyan para el aprendizaje. Las directrices tejidas para la reconfiguración de la Biblioteca, con base en los datos construidos y analizados en esta investigación, la legitiman como un ambiente de estímulo y constitución para el aprendizaje, pues, además de difundir y administrar el conocimiento producido y almacenado en sus diversos soportes y dispositivos, trabaja para promover acciones de búsqueda, interacción y disseminación de la información. La investigación reitera que la biblioteca en el ámbito del aprendizaje es movilizadora, desempeñando una función educacional y mediadora para la democratización del acceso a la información y promotora del conocimiento.

Palabras clave: Educación. Bibliotecas universitarias. Procesos de aprendizaje. Estudio de caso. Estudios de usuarios.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Delineamento metodológico.....	123
Figura 2 - Preparação para o grupo focal.....	130
Figura 3 - Brindes para os participantes do Grupo Focal	131
Figura 4 - Unitarização inicial	157
Figura 5 - Unitarização intermediária: organização de novo agrupamento das narrativas para as análises.....	159
Figura 6 - Campanha do Silêncio	201

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Levantamento de teses e dissertações/CAPES.....	18
Quadro 2 - Levantamento de Teses e Dissertações/BDTD	20
Quadro 3 - Legislações discutidas	41
Quadro 4 - Mapeamento por década na evolução dos Estudos de Usuários	105
Quadro 5 - Síntese dos Relatórios de Gestão.....	138
Quadro 6 - Tempo de atuação e formação acadêmica	147
Quadro 7 - Categoria Acervo.....	148
Quadro 8 - Quantidade de exemplares disponíveis	149
Quadro 9 - Atualização do Acervo de periódicos	151
Quadro 10 - Questões referentes aos serviços, produtos e ações desenvolvidas na BC	152
Quadro 11 - Categorias e questões abertas.....	158
Quadro 12 - Relações entre as categorias emergidas no questionário e as questões das entrevistas.....	174
Quadro 13 - Temas do Grupo Focal.....	195

SUMÁRIO

1 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: PERCURSOS DA PESQUISADORA.....	9
1.1 ESTRATÉGIAS DE BUSCA, FACETAS E PISTAS: MOVIMENTOS QUE DIRECIONAM A PESQUISA.....	16
1.2 CATALOGAÇÃO: REGISTROS DO CONJUNTO DA TESE.....	23
2 EDUCAÇÃO E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	25
2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ORGANIZAÇÃO.....	32
2.1.1 Legislação, diretrizes e suas influências na Biblioteca Universitária.....	41
2.2 A BIBLIOTECA CENTRAL DA FURG COMO LÓCUS.....	53
3 PROCESSOS EDUCATIVOS E DE APRENDIZAGEM.....	67
3.1 O CONCEITO DE EXPERIÊNCIA EM DEWEY E SUAS RELAÇÕES COM OS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM.....	77
3.2 O POTENCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA OS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM.....	82
3.2.1 Biblioteca como espaço praticado.....	83
3.2.2 A Biblioteca universitária como espaço de aprendizagem.....	85
3.2.3 A biblioteca universitária como espaço de aprendizagem e o letramento informacional.....	89
3.2.4 O papel do bibliotecário nos processos de aprendizagem.....	96
3.2.5 Estudos de usuários.....	105
4 PROCESSAMENTO TÉCNICO: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS....	115
4.1 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: APRESENTAÇÕES CONCEITUAIS	124
4.2 REFERÊNCIA: UNIVERSO DA PESQUISA E POPULAÇÃO.....	127
4.3 SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO: ANÁLISE DOS DADOS.....	132
5 INVENTÁRIO: PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE.....	137
5.1 GESTÃO DO ACERVO: ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL: 2015 - 2018.....	137
5.2 UMA ESPÉCIE DE CATÁLOGO TOPOGRÁFICO: QUEM SÃO OS SUJEITOS DAS ENTREVISTAS – ANÁLISE DAS QUESTÕES FECHADAS DO QUESTIONÁRIO.....	145

5.3 INVENTARIAR É RELACIONAR, CATALOGAR, LISTAR - ANÁLISES DAS QUESTÕES ABERTAS DO QUESTIONÁRIO	161
5.4 DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COLEÇÃO - ANÁLISES DAS ENTREVISTAS.....	172
5.4.1 Representação temática: análises das categorias	175
6 VALIDAÇÃO DO INVENTÁRIO: CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	220
REFERÊNCIAS.....	237
APÊNDICE A – CRONOGRAMA	253
APÊNDICE B - TERMO DE CONCORDÂNCIA DA INSTITUIÇÃO.....	255
APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - USUÁRIOS.....	259
APÊNDICE D –TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - BIBLIOTECÁRIOS	266
APÊNDICE E - PROPOSTA DE ROTEIRO GRUPO FOCAL	272
APÊNDICE F – PROPOSTA DE ROTEIRO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM BIBLIOTECÁRIOS	277
APÊNDICE G – EXPOSIÇÃO DE FOTOS BIBLIOTECA CENTRAL	285
ANEXO A – PLANTA BAIXA DA BIBLIOTECA CENTRAL	296

1 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: PERCURSOS DA PESQUISADORA

O desafio para escrever como pesquisadora é grande e de certo modo desconcertante, pois não tenho como prática essa escrita pessoal, com possíveis amarrações a minha identidade. Mas, desafios existem para que sejam enfrentados e isso faz com que eu faça muitas reflexões e olhe para minha trajetória de escritas e de narrativas. Assim, penso em começar esta escrita pelo que me mobilizou e me mobiliza a pesquisar nos entremeios da Educação e da Biblioteconomia.

Reflito sobre minha trajetória como pesquisadora, tendo como início a especialização em Ciência da Informação (2009), recém-formada na graduação em Biblioteconomia (2008). De repente, vi-me em uma nova concepção, num novo formato de constituição de sala de aula, com maior possibilidade de diálogos, algo em que não estava acostumada na graduação. Com essa experiência, fui me abrindo a outras leituras, escritas diferentes, saberes distintos, constituições diversas e novos espaços. Tais circunstâncias apontaram que o processo de pesquisa e a constituição de saberes podem funcionar por deslocamentos e nos instigar à criação de possibilidades de pesquisas e estudos.

Em 2010, minha trajetória de pesquisadora tomou forma e rumo! Com o meu ingresso no curso de Graduação em Licenciatura em Educação Profissional e Tecnológica (IFRS/Campus Caxias do Sul). Momento em que minhas leituras e escritas passaram a produzir uma nova identidade na pesquisa em educação. Tive, então, a oportunidade de estudar um pouco mais sobre a área, já que minha formação inicial foi na área de Ciências Sociais. O que experienciei na minha trajetória acadêmica direcionou-me cada vez mais para a grande área da Educação. Por isso, em 2012, iniciei o curso de Mestrado em Educação pela Universidade de Caxias do Sul (UCS).

Experiência que potencializou a compreensão da pesquisa e da escrita de uma forma mais “leve”, além de me proporcionar leituras diversas das que eu estava acostumada (leituras muito técnicas em Biblioteconomia). Foi por meio dessas práticas, discursos e narrativas na educação que perpassaram e ainda perpassam meu caminho, que optei por continuar na área da Educação e me

inscrevesse na seleção de doutorado, ingressando em 2017, no Programa de Pós-Graduação em Educação da UCS.

O doutorado veio reforçar minhas reflexões sobre os saberes que constituo como pesquisadora e em como me desafio a estar sempre aprendendo, seja por meio de leituras ou de narrativas trazidas pelas experiências de outros sujeitos e que nos modificam. Entendo a educação pela perspectiva da pesquisa, da busca pelo conhecimento, da experiência, da nossa capacidade de questionamentos e de estarmos sempre buscando por informações, ou melhor, pela capacidade de valorizarmos o saber, o construir por meio da pesquisa e da aprendizagem em e na pesquisa.

Por considerar que somos seres inacabados, inconclusos, considero que os processos educativos e de aprendizagem são contínuos e temos que problematizar, construir e reconstruir nossos conhecimentos, sejamos sempre curiosos! Os processos educativos abrangem o ensino, a escolarização (formal e/ou informal), é o meio de promover a aprendizagem, no aspecto teórico e prático. É a forma dos sujeitos passarem do que são para o que desejam ser por meio da aprendizagem.

A biblioteca universitária é parte fundamental de uma instituição de ensino, a qual dispõe de variados meios para transmitir e disseminar a informação, nos seus diversos suportes, atuando como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. Por tamanha relevância, seus desafios transcendem aos espaços das salas de aula, atuando por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão. E por estar inserida no ambiente de biblioteca universitária (sou bibliotecária na Universidade Federal do Rio Grande/FURG) conheço o potencial que uma biblioteca possui, o quanto ela pode ser agente transformadora e o quanto seu papel é importante na formação de pessoas, é isso que me move, motiva e impulsiona para realizar minha pesquisa de Doutorado em Educação.

Pelos motivos enunciados, nesta tese, debruço-me sobre a importância da biblioteca universitária nos processos¹ de aprendizagem no Ensino Superior em

¹ É conveniente neste momento nossa justificação quanto ao emprego do conceito *processos* (plural) de aprendizagem. A partir das diferentes teorias filosóficas e científicas (racionalismo, empirismo, construtivismo) e das mudanças culturais na aprendizagem, adotamos *processos de aprendizagem* sob a concepção do construtivismo por entender que o mesmo dá conta do propósito de responder quanto à constituição do conhecimento. Já que de acordo com essa teoria, “[...] o conhecimento é sempre uma interação entre a nova informação que nos é apresentada e o

relação à formação educacional e, também, no relevante papel desempenhado pela mesma. Investigamos a biblioteca universitária como espaço de cultura, de incentivo à leitura e à pesquisa, que possibilita o acesso² a livros por todos e pelo fato de ser essencial na disseminação da informação.

Nosso³ olhar é permeado pelo viés da aprendizagem e da experiência. Aprendizagem compreendida a partir de Paulo Freire (1977; 1983; 1999; 2000; 2013) e John Dewey (1971) como: autonomia; respeito aos saberes; comprometimento com uma educação de qualidade e igualitária; teoria aliada à prática; aprendizagem que transforma o sujeito e saberes; relação com o outro; e aprendizagem pela experiência por meio do diálogo.

Para Dewey (1971), a experiência pode ser tomada como o aprender por meio de conhecimentos e habilidades adquiridas em situações cotidianas, de conhecimentos transmitidos por e com pessoas ou, ainda, direto do objeto livro (conhecimento científico). A experiência acontece continuamente como processos de aprendizagem constantes, sendo a experiência ressignificada pela relação entre pessoas, pela interação entre corpos quando agem entre si e a partir daí são modificados.

Justificamos a escolha dos autores Paulo Freire e John Dewey para tratar dos processos educativos e de aprendizagem e da experiência, pois compreendemos que ambos os pensadores entendiam uma educação de qualidade, transformadora, mais democrática e acreditavam em uma sociedade mais justa e igualitária, de cidadãos com consciência crítica. Os dois viam a educação como capaz de transformar o meio social. Educação como forma de libertação, por isso, enxergavam a necessidade de incentivar a experiência e o pensar crítico.

que já sabíamos, e aprender é construir modelos para interpretar a informação que recebemos” (POZO, 2002, p. 48). Com base nesta perspectiva teórica trabalhamos com o conceito de *processos de aprendizagem*, também por entendermos que são vários os *processos de aprendizagem* e não um único.

² Entendemos por *acesso* aos livros, como a possibilidade de todo indivíduo (comunidade interna e externa da instituição) que frequenta a biblioteca poder consultar o acervo físico e/ou digital, seja para leitura local ou retirada do material para consultar ou produzir cópia. De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 2-3) acesso pode ser considerado como “Métodos ou meios que tornam possível a pesquisa e o encontro de determinado item ou assunto” e também como “[...] a disponibilidade para consulta a documentos de um arquivo”.

³ A partir de agora as reflexões deste estudo serão feitas na primeira pessoa do plural em virtude do âmbito coletivo que constitui esta proposta de tese.

Dewey defendia a escola como espaço de experiências, local de busca pelo conhecimento por meio dessas experiências. Sustentava uma aprendizagem mais ativa e participativa. Por sua vez, Paulo Freire argumentava a pela formação de cidadãos conscientes e críticos. Para Freire, mais do que a leitura de mundo, a leitura da palavra precede esse momento de aprendizagem. O que pode ser entendido, também, como a experiência em Dewey, pois o movimento dos sujeitos na aprendizagem, ou seja, da leitura das palavras ou até mesmo da escrita neste contexto é a percepção da realidade experimentada pelo aluno. Implica na leitura da realidade, na compreensão da relação entre os seus pares com o concreto.

Então, o processo de leitura constituído por Paulo Freire, intitulado por ele como o 'ato de ler', tem como pretensão atingir a percepção crítica, a reescrita e interpretação do lido pelos sujeitos. De acordo com o educador pernambucano,

[...] podemos ir mais longe e dizer que a leitura da palavra não é apenas precedida pela leitura do mundo, mas por uma certa forma de 'escrevê-lo' ou de 'reescrevê-lo', quer dizer, de transformá-lo através de nossa prática consciente (FREIRE, 2008, p. 20).

Fazemos a assimilação entre os educadores para pensar a Educação e a Aprendizagem via a Experiência, pois aquilo que o sujeito já traz com ele, o que viveu, o que experienciou, é o que pode utilizar no seu processo de aprendizagem. Isto posto, é por meio dessas experiências nas relações do sujeito, entre ação-reflexão, que pretendemos, apoiados neste estudo, apresentar como a biblioteca universitária se insere nos processos educativos e de aprendizagem e problematizar os possíveis desdobramentos do decurso para o desenvolvimento da comunidade acadêmica. Ademais, destacamos como as instituições de Ensino Superior posicionam-se diante do desafio da promoção de espaços de aprendizagem, reconhecendo o papel mediador da biblioteca.

A biblioteca universitária (BU) é considerada uma das principais responsáveis pela formação de leitores e atua, também, como fonte de incentivo ao desenvolvimento cultural, social e ao desenvolvimento da autonomia. Nessa direção, *autonomia* é entendida no sentido de processo gradual de amadurecimento de tomada de decisões por meio das experiências (STRECK;

REDIN; ZITKOSKI, 2008)⁴, para melhor aproveitar os benefícios que a biblioteca universitária pode oferecer e também no entendimento de “[...] como amadurecimento do ser para si, é um processo, é vir a ser” (FREIRE, 2013, p. 123) e da consciência crítica por meio do movimento de transformação, de um trabalho educativo, onde se desenvolve a capacidade de pensar crítico e para isso somente “[...] com um processo educativo de conscientização” (FREIRE, 1983, p. 39).

Faz com que os sujeitos desenvolvam habilidades naquilo que contemple as tomadas de decisões e sejam capazes de refletir criticamente sobre a realidade. Por provocar essas discussões, ressaltamos a importância da BU no âmbito de suas atividades de disponibilizar a informação⁵ e valorizar o acesso à pesquisa. Assim, esta investigação tem por intenção pesquisar a BU, de forma mais específica, a da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, como estudo de caso. O estudo da instituição escolhida servirá de base para refletirmos sobre as bibliotecas universitárias em geral.

A BU é compreendida como um ambiente de apoio, de ensino, de pesquisa e de extensão da universidade, dessa forma, é fundamental conhecer as demandas dos usuários para inseri-los no ambiente educacional e colaborar com os seus processos de aprendizagem. É, neste contexto, que se justifica a pertinência e relevância desta tese, que pretende, a partir dos indicadores que emergem das narrativas⁶ dos usuários da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira da FURG que mais retiram exemplares, desenvolver diretrizes para reconfiguração da BU na contemporaneidade. Ação importante que busca a qualificação dos processos educativos e de aprendizagem na unidade de informação a partir da elaboração de um estudo de caso com os usuários⁷.

⁴ Fazemos essa opção por citar três renomados comentadores das obras de Paulo Freire, que se ocuparam sobre discussões acerca desse conceito.

⁵ Entendemos neste trabalho, a partir da percepção do autor Le Coadic, a informação como “[...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte” (LE COADIC, 2004c, p. 4).

⁶ Empregamos esse conceito nesta pesquisa como uma forma de compreender a experiência. Iremos adotar o conceito pela perspectiva de narrativa, não como um contar de histórias, mas sim “[...] por certa compreensão das relações entre pessoas, lugares, e coisas; [...]” (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p. 204).

⁷ Entendemos usuário, sob a ótica da Ciência da Informação e Biblioteconomia, como aquele que frequenta, utiliza produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e acessa a informação em

Para tanto, traçamos breve percurso histórico acerca das bibliotecas universitárias e da universidade, por entender a construção histórica como instrumento de ensino e pesquisa necessário para alcançar competências para a autonomia, o diálogo, a formação crítica e para o incentivo à educação. Procuramos fazer presente a importância da biblioteca universitária no processo de Educação Superior, com o intuito de resgatar a história de instituições de guarda, preservação e disseminação da memória e da informação.

Os estudos desta pesquisa baseiam-se na análise da literatura nas áreas da Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Para subsidiar a fundamentação teórica sobre os processos de aprendizagem, ancoramos nossas discussões nos estudos de Freire (1977; 1983; 1999; 2000; 2008; 2013) e Dewey (1971), conforme mencionado anteriormente. Bem como estabelecemos diálogos com outros autores que podem contribuir com a visão de biblioteca mediadora dos processos de aprendizagem e sua relação com a universidade.

Alguns autores fortaleceram a fundamentação teórica referente à área de bibliotecas, mais especificamente, acerca de estudos dos usuários em bibliotecas, tais como: Figueiredo (1979; 1994), Milanesi (2002), Severino (2007), Le Coadic (2004) e Cunha, Amaral e Dantas (2015). Para a discussão sobre os grupos focais, nosso aporte principal foram as autoras Gatti (2012) e Leitão (2005) e para as análises na perspectiva da análise textual discursiva Moraes (2003; 2011). Revisitaremos questões sobre a legislação (9.394/96 – Lei de Diretrizes e Bases e 28/15 – Projeto de Lei que institui uma Política Nacional de Bibliotecas) e as diretrizes que alicerçam a biblioteca universitária e o Ensino Superior no Brasil. Discutiremos e abordaremos, também, as obras de Campello (2003, 2006 e 2009), Le Coadic (2004) e Milanesi (2002) autores da área que têm produções relevantes nos estudos que abordam bibliotecas universitárias, estudos de usuários e letramento informacional.

Com base nos autores citados, nosso desafio está em compreender a biblioteca universitária como ambiente constante de aprendizagem, da mesma forma que pretendemos entender o caráter educativo dos estudos de usuários

diferentes suportes e meios. Também nos apropriamos do termo “interagente” cunhado por Corrêa (2014) para definir usuário, como aquele que além de usar a biblioteca e toda a sua informação, também interage, isto é, interação entre usuário e biblioteca; entre usuário e informação. Portanto, ao longo desta proposta de tese utilizaremos usuário e interagente como sinônimos.

neste espaço. Agir nesta direção nos possibilita contribuir para a educação, no sentido de auxiliar aqueles que utilizam a biblioteca e os serviços por ela oferecidos. Falar em educação de usuários significa ressaltar a necessidade de investimento em sua formação e de contribuição, na acepção de ensino, com o desenvolvimento das competências informacionais seguintes: letramento informacional na perspectiva de educação de usuários, processo de evolução de competências para procurar, escolher, acessar, sistematizar, usar informação e, por fim, a produção de conhecimento.

Neste contexto, entendemos competências atreladas à inovação tal como nos colocam os autores Kairisto-Mertanen; Penttilä; Putkonen (2017): “Competências inovadoras referem-se a conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que as atividades à inovação sejam bem-sucedidas” (p. 64). Na perspectiva da construção e da constituição de informações e sob o entendimento de bibliotecas inovadoras, que trabalhem em prol da criação e proporcionem novas oportunidades de aprender e ensinar, novas formas de se relacionar com o conhecimento e, também, gerar novos significados por meio das experiências, algo ainda a ser explorado nas produções da área.

Esperamos contribuir, com este estudo, com reflexões futuras sobre a biblioteca universitária como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. A partir desta Tese, gostaríamos de provocar a todos sobre a reflexão do potencial que a biblioteca possui, como Cícero disse: “Se ao lado da biblioteca houver um jardim, nada faltará”, nessa mesma dimensão de jardim, não é só uma questão orgânica, sistêmica, de guarda dos materiais, do acervo e de disponibilização de informações, mas a biblioteca como jardim que fomenta ideias, troca de diálogos, constituição de conhecimentos e educação que permitem que sujeitos sejam modificados na medida em que temos vida nos dois espaços: conhecimento e natureza juntos!

A pesquisa de Doutorado se insere na linha de pesquisa Educação, Linguagem e Tecnologia, do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul.

1.1 ESTRATÉGIAS DE BUSCA, FACETAS E PISTAS: MOVIMENTOS QUE DIRECIONAM A PESQUISA

Esta tese, ao compreender as bibliotecas como espaços essenciais e primordiais para o desenvolvimento social e educativo, propõe-se a investigar como as bibliotecas universitárias, no Ensino Superior, podem qualificar processos educativos e de aprendizagem de usuários. Por esta razão, delimitamos como problema de pesquisa o seguinte questionamento: que indicadores permitem qualificar os serviços que a biblioteca universitária oferece no sentido de colocá-los a favor da aprendizagem de seus usuários?

Um problema de pesquisa, de acordo com Köche, é (1997, p. 108), “um enunciado interrogativo que questiona sobre a possível relação que possa haver e que sejam [...] pertinentes ao objeto de estudo investigado e passível de testagem ou observação empírica”. Perante essa afirmação, tratamos as bibliotecas universitárias como intervencionistas e mediadoras dos processos de aprendizagem por exercerem papel relevante na disseminação e na constituição do conhecimento científico.

Ademais, Silva e Silveira (2007, p. 172) afirmam que, “[...] não há pesquisa acadêmica sem um problema, sem uma pergunta que se faça à realidade, ao fenômeno que se quer investigar, ao objeto que se quer compreender”. Desta maneira, procuraremos responder ao questionamento explicitado. E para que o estudo do problema de pesquisa adquira “[...] a precisão requerida, é necessário especificá-lo” (GIL, 2002, p. 111). Para executarmos tal ação, estabelecemos como objetivo geral: a partir dos indicadores que emergem das narrativas dos usuários da biblioteca universitária que mais retiram exemplares, desenvolver diretrizes para reconfiguração da BU na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos educativos e de aprendizagem mediados por ela.

E como desdobramentos da investigação, apresentamos os objetivos específicos, que se referem a “[...] características que podem ser observadas e mensuradas” (GIL, 2002, p. 112). Neste estudo, os objetivos específicos são:

- compreender a biblioteca universitária no Ensino Superior;
- discutir as características dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária (BU);

- identificar os serviços prestados pela BU que são mais utilizados pelos usuários;
- analisar o perfil dos usuários da Biblioteca Central da FURG participantes do Grupo Focal; e,
- discutir o papel da biblioteca, enquanto mediadora nos processos educativos e de aprendizagem, com ênfase no usuário.

Na esfera desta pesquisa, buscamos aproximação maior com os debates da área de educação iniciados no Mestrado com a intenção de qualificar a nossa formação acadêmica e atuação na biblioteca universitária. A relevância do estudo justifica-se pelos fatores que se destacam na nossa realidade em âmbito acadêmico universitário, o que pode ser evidenciado a partir de levantamento bibliográfico relacionado ao tema investigado e que fornece subsídios para a revisão de literatura.

Parte da revisão de literatura foi realizada a partir de pesquisa no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior do Ministério da Educação (CAPES) e consulta na base de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT). O levantamento de dados iniciais ocorreu em dezembro de 2017.

Visando à recuperação das informações, durante a pesquisa, adotamos estratégias de buscadores. Ações que utilizamos para especificar nossos objetivos por meio das caixas de pesquisa disponíveis nas bases de dados. Empregamos nas palavras-chave os operadores booleanos, pois estes operadores nos possibilitam definir relações entre os termos consultados. Os operadores utilizados foram *and*, *or* e *not*. Em que, *and* demonstra os assuntos pesquisados combinados, *or* os termos combinados em que contenha no mínimo uma das palavras investigadas e *not* exclui para que cada resultado não contenha nenhum dos termos.

Para tanto, como estratégias de buscas nas bases de dados, elegemos como palavras-chave os termos: “educação e bibliotecas universitárias”; “bibliotecas universitárias e processos de aprendizagem” e “estudos de usuários e bibliotecas universitárias” por serem os temas centrais da tese. Adotamos o procedimento, com o intuito de embasar nosso referencial teórico, já que

dissertações e teses podem ser consideradas fontes relevantes de estudo. Como Gil sustenta, as teses e dissertações “[...] são constituídas por relatórios de investigações científicas originais ou acuradas revisões bibliográficas” (GIL, 2002, p. 66).

Na pesquisa realizada no portal da CAPES, especificamos como critério para a busca, que fossem teses e dissertações publicizadas do ano de 2015 e 2016, área do conhecimento Educação. No total, valendo-se do termo “educação e bibliotecas universitárias”, foram recuperadas 8.911, posteriormente fomos delimitando o *corpus* com base nos termos aplicados ao título e ao resumo do trabalho.

Em seguida, fizemos um levantamento com os termos “bibliotecas universitárias e processos de aprendizagem” e “estudos de usuários e bibliotecas universitárias”. Rastreamos os títulos e os resumos na tentativa de encontrar textos que fossem significativos e dialogassem com nossa proposta. Com a busca dos termos “processos de aprendizagem e bibliotecas universitárias”, nenhum item foi recuperado, após modificarmos a forma de explorar e utilizarmos o termo “processos de aprendizagem em bibliotecas universitárias”, obtivemos número muito alto de registros recuperados.

Devido ao elevado número de documentos que fugiram do nosso foco de estudo, fomos exaustivamente analisando os materiais e selecionando os relevantes para a investigação. Aplicando esses critérios, escolhemos estudos indicados no Quadro 1.

Quadro 1 - Levantamento de teses e dissertações/CAPES

Autor	Título	Nível
Diogenes, Fabiene Castelo Branco.	Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira	Doutorado/UNB
Sousa, Margarida Maria de.	A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior	Mestrado/USP

Fonte: Catálogo de Teses e Dissertações CAPES

Após termos executado o mapeamento, entendemos ser pertinente fazer a releitura dos resumos para que pudéssemos analisar o que se aproxima ou se distancia da proposta de tese. Portanto, sinalizamos que discutiremos os registros

dos pesquisadores Diógenes e Sousa. A pesquisa de Diógenes, intitulada “Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira”, defendida no curso de Doutorado em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, pretendeu identificar as novas tendências das bibliotecas universitárias brasileiras no século XXI e, também, identificar os novos papéis dessas instituições. A pesquisadora contribui com o que foi construído na tese, sobre conhecer melhor as bibliotecas universitárias, porém não tem o mesmo foco que temos: o usuário.

Realizamos o levantamento do contexto da universidade no Brasil, em que foram enfatizados os aspectos seguintes: o processo de ensino centrado no papel do professor e na construção do conhecimento; a preservação da produção intelectual da comunidade universitária; a ênfase no processo de ensino e aprendizagem do aluno; e a ênfase no processo de ensino na inter-relação com a pesquisa, a extensão e os serviços.

A pesquisa de Sousa (2009), “A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior”, defendida no curso de Mestrado em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo, abordou a biblioteca universitária como ambiente de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na Universidade. Teve como intuito discutir sobre a biblioteca como mediadora, junto ao usuário, nos processos de busca da informação para que ele tenha condições de transformá-la em conhecimento.

Explorou os conceitos de biblioteca universitária, estudos e educação de usuários, aproximando nossas pesquisas por meio dessa abordagem. Significa dizer que, também discorreremos sobre os processos de busca de informação, em que a biblioteca desempenha papel de mediadora junto ao usuário na produção do conhecimento. Além, de mantermos um constante diálogo com outras áreas.

Porém, na pesquisa na base de Teses da CAPES, recuperamos uma quantidade de registros insuficiente para a composição do estado da arte e, dessa forma, decidimos, consultar a base da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT). O procedimento para buscar os termos foi o mesmo que realizamos com a base da CAPES já explicitado.

Aplicando os filtros mencionados, chegamos aos resultados expostos no Quadro 2. Com os termos “educação e bibliotecas universitárias” no título, foram

recuperados quatro itens e com os termos “bibliotecas universitárias” e “processos de aprendizagem” não foi identificado nenhum item.

Quadro 2 - Levantamento de Teses e Dissertações/BDTD

Autor	Título	Nível
<i>Termo: educação e bibliotecas universitárias</i>		
Carvalho, Fernanda Cordeiro de.	Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação	Mestrado/UNB
Dias, Simone Lopes.	A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária	Mestrado/UNESP
<i>Termo: biblioteca e processo de aprendizagem</i>		
Carvalho, Fernanda Cordeiro de.	Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação *Este registro foi recuperado novamente.	Mestrado/UNB

Fonte: Base de Dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), do IBICT

Tal fato nos levou a fazer uma variação ortográfica, passamos, então, a usar a forma no singular e modificamos para “biblioteca e processo de aprendizagem” e encontramos um item. Quanto ao termo “estudos de usuários e bibliotecas universitárias”, foram recuperados dois itens no título.

A pesquisa de Carvalho (2008), sob o título “Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação”, defendida no mestrado em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, tem por objetivo verificar como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informações necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas.

A investigação afasta-se do nosso foco de estudo, pois utiliza como metodologia no universo do estudo os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras. Nós escolhemos os usuários que frequentam os espaços e valem-se dos serviços da biblioteca universitária. No entanto, existe aproximação com nossa proposta de investigação em relação ao recorte feito quanto à função educativa do bibliotecário nas atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias.

O trabalho de Dias (2005), “A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária”, defendida no mestrado em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista, trata das mudanças provocadas pelo uso das tecnologias e pelos avanços no que se refere ao acesso a catálogos informatizados da Biblioteca e às bases de dados on-line (bibliográficas e textuais), considerando-se a velocidade da informação e a abrangência da busca. O foco foi conhecer o perfil dos usuários para assim ajudá-los na busca das informações que necessitam.

No que tange a educação de usuários, as pesquisas fazem o mesmo percurso, pois ambas compreendem as bibliotecas e o trabalho do bibliotecário como essenciais para a interação entre o usuário e o conhecimento. Entendem, também, a importância da função educativa do profissional da informação na atividade de desenvolvimento das competências necessárias para a disseminação da informação bem como para a educação de usuários.

Assim, trabalhamos, nesta tese, a perspectiva de que o bibliotecário possa desenvolver suas atividades e ações no âmbito de sua formação o que viabiliza, também, que a biblioteca universitária difunda suas atividades e atue no auxílio ao acesso a diversos serviços e produtos pelos usuários. Agir nesta direção contribui para a transformação social por meio da disseminação da informação e da constituição do conhecimento. Para que esse profissional atue como mediador informacional e educacional ele também precisa se preparar “[...] para ser o agente desta aprendizagem” (FREIRE, 1983, p. 72).

É essencial que a biblioteca (em conjunto com os bibliotecários) assuma, nesse contexto de atuação, o papel de agente transformador e suas representatividades. Ambos precisam agir como agentes educativos e atores principais nos processos de aprendizagem. Para isso o bibliotecário “[...] deve ir ampliando seus conhecimentos, [...] de sua forma de estar sendo no mundo [...]” (FREIRE, 1983, p. 21), principalmente nesse mundo no qual a informação e o conhecimento são elementos vitais para a constituição humana.

Considerando, então, a abordagem da constituição humana, voltamos à relevância deste estudo, mas agora em âmbito social, para abordar os desafios que as bibliotecas universitárias enfrentam, tais como: as políticas educacionais; os espaços físicos; as atuações; e os serviços disponibilizados. Além da

preocupação com os serviços prestados, existe, ainda, a constante necessidade da educação de usuários, fator importante para os processos de aprendizagem.

Desafios que têm origem na tentativa de compreensão das dimensões da biblioteca universitária e de sua importância para a universidade e usuários no que diz respeito ao domínio de processos educativos e de aprendizagem. Em suma, o interesse em pesquisar tais aspectos está associado ao desejo de relacionar a biblioteca universitária, enquanto instância educativa, e à qualificação dos processos educativos e de aprendizagens dos usuários da unidade informacional.

Entendemos que uma das potências de nossa pesquisa está na compreensão de que as bibliotecas universitárias promovem: a) o acesso à informação; b) disponibilizam a produção e constituição do conhecimento e do pensamento autônomo e crítico; c) promovem a aprendizagem contínua; d) e incentivam a pesquisa científica. Tais aspectos contribuem com o desenvolvimento econômico da sociedade por meio da popularização da ciência e da produção científica.

As bibliotecas possuem responsabilidade para com a sociedade na democratização do acesso à informação, constituindo aquilo que entendemos como impacto social nas dimensões desta pesquisa. No contexto acadêmico, na área da educação, definir os impactos sócio-econômicos não é algo simples. Os enfoques normalmente se dão em relação à resolução de problemas mais pontuais que podemos chamar de micro, e ou, àqueles que dizem respeito a políticas públicas que versam sobre a educação.

Mais difícil ainda é atribuir o caráter de inovação. Vale perguntarmos o que é inovação na pesquisa em educação? E o que é inovação nesta pesquisa que visa a aproximar a Biblioteconomia, por meio da biblioteca universitária, à Educação? Atrevemo-nos a atribuir ao conceito de inovação, nesse contexto, a ideia de que esse termo engloba/compreende a biblioteca universitária como espaço de mediação⁸ de processos educativos e de aprendizagem.

Apesar de o termo inovação ser muito utilizado pela lógica de mercado, podemos empregar o conceito, também, em ambientes sem fins lucrativos, como

⁸ Entendemos o conceito de *mediação*, nesta pesquisa, sob a perspectiva de troca, como apropriação da informação; ampliação; processo dialógico; interação entre informação e usuário.

a biblioteca universitária. O que pode significar, neste caso, uma nova prestação de serviço ou produto.

O Manual de Oslo (2005, p. 55) interpreta inovação como a,

[...] implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

Assim, empregamos o conceito de inovação, neste estudo, como uma possibilidade de adoção, por parte das bibliotecas, de novidades “[...] ou melhorias na organização do trabalho, políticas, práticas, processos, conhecimentos, métodos e técnicas de gestão e práticas que melhoram a forma como ocorre o processo de ensino-aprendizagem” (VIANNA; BLATTMANN, 2016, p. 263). Compreendemos, portanto, que os espaços educativos são capazes de engendrar melhorias, e ainda como afirma Saviani (1995, p. 29-30) que “[...] inovar, em sentido próprio, será colocar a educação a serviço de novas finalidades na concepção dialética do conceito”.

Por essas razões, destacamos que a pesquisa bibliográfica foi complementada com o estudo de caso da Biblioteca Central da FURG por meio do estudo de usuários.

1.2 CATALOGAÇÃO: REGISTROS DO CONJUNTO DA TESE

Estruturamos esta pesquisa em seis capítulos, nomeados de acordo com alguns dos procedimentos técnicos adotados pelos bibliotecários na biblioteca. Nosso entendimento é de que existem semelhanças entre o que foi desenvolvido nos capítulos e o fazer biblioteconômico nas suas atividades diárias, optamos assim nomear os capítulos a partir destes procedimentos. No primeiro, apresentamos a introdução (percursos da pesquisadora), a estrutura da tese, caracterização do problema de pesquisa e seus desdobramentos e, por conseguinte (capítulo dois), evidenciamos a concepção de educação adotada e o processo de constituição das universidades, tecendo considerações possíveis ao

Ensino Superior. O objetivo foi realizar breve panorama histórico dessas constituições institucionais.

Abordamos, o contexto das Bibliotecas Universitárias (BUs) e como estas se organizam. Revisitamos questões sobre as legislações e diretrizes em que se alicerçam a BU e o Ensino Superior. No mesmo capítulo, apresentamos o histórico da Universidade Federal do Rio Grande (e de sua comunidade) e da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira (histórico, ações e atividades), ambos serviram como escopo para o estudo de caso e de usuários.

No terceiro capítulo, discutimos os processos educativos e de aprendizagem nas BUs pelo viés do conceito de experiência e suas relações com os processos de aprendizagem, o potencial da BU para esses processos, a biblioteca como espaço praticado e de aprendizagem, bem como, o papel do bibliotecário no que diz respeito à educação de usuários e do letramento informacional (LI). Entram em tela os contextos dos estudos de usuários na perspectiva dos processos educativos e de aprendizagem.

O quarto capítulo focaliza os procedimentos metodológicos, constituídos das considerações conceituais, do nosso universo da pesquisa e população. Juntamente com a apresentação de como foram sendo construídas as análises dos dados, por meio do estudo de caso (lócus a BC).

No quinto capítulo, apresentamos os resultados e discussões sobre os dados construídos, abarcando os seguintes aspectos: a análise documental dos relatórios de gestão; a Análise Textual Discursiva (ATD) dos questionários e entrevistas com os bibliotecários atuantes na unidade do nosso estudo de caso; e a ATD das análises do grupo focal com os usuários. As considerações finais são apresentadas no sexto (e último) capítulo, seguido, respectivamente das referências, dos apêndices e dos anexos elaborados durante a realização da pesquisa.

2 EDUCAÇÃO E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Um país desenvolvido preocupa-se com a Educação e a valoriza, bem como, promove ações e desenvolve políticas e programas na perspectiva da democratização do acesso para todos. Neste sentido, a Educação pode se constituir como possibilidade de crescimento e desenvolvimento de habilidades e competências mediadas pelos processos de aprendizagem e vivências experienciadas por seus sujeitos na escola. A educação como um direito público, subjetivo e inalienável é algo estabelecido pela Constituição Federal da República Federativa do Brasil (CF) e não pode ser questionado. Ainda, de acordo com a CF (texto promulgado em 5 de outubro de 1988), no art. 205 que se refere à educação, em todos os níveis de ensino, a mesma precisa ser “[...] promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (BRASIL, 2010, p. 27).

No entanto, faz-se necessária uma ressalva, a garantia da oferta de uma educação pública e de qualidade só é explicitada no texto constitucional como obrigação do Estado, estados e/ou municípios quando se refere à Educação Básica, de acordo com o Art. 208 que explicita o dever do Estado com a educação. Ao fazermos leitura atualizada do texto do artigo 205 da CF é possível estabelecer relação entre uma das finalidades da educação – pleno desenvolvimento da pessoa – e o que nos apresenta o texto da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) quando o foco recai sobre o desenvolvimento integral dos sujeitos da escola. Desdobramento que deverá ser garantido a partir de um conjunto de aprendizagens essenciais aos estudantes brasileiros e necessárias para a concretização dos seus projetos de vida e de continuidade de seus estudos.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, promulgada em 1996 (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. No art. 1º, em referência à concepção sobre educação que a LDB estabelece, conceito de educação de forma geral⁹, é afirmado que,

⁹ No artigo 1º, §1º há a explicitação de que a LDBEN disciplina a educação escolar, que deve ser desenvolvida, predominantemente, por meio do ensino em instituições próprias. Bem como o §2º

[...] abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (BRASIL, 1996, não paginado).

Percebemos que existe, nas legislações citadas, a preocupação de entender o processo educativo como construção do desenvolvimento da sociedade, realizado em conjunto com a família, escola e trabalho. Como processo de concepção de mundo, a educação gera transformações nos comportamentos de maneira a desenvolver potencialidades e a capacidade de comunicação dos seus diferentes sujeitos, permitindo interações entre os envolvidos.

No contexto desta pesquisa, faz-se pertinente situar de qual lugar falamos quando estamos discutindo educação. Compreendemos o conceito como possibilidade de conhecimento que pode provocar mudanças na sociedade em geral. Tomamos a educação como condição essencial e necessária ao processo de formação humana numa dimensão ética, crítica, reflexiva e autônoma para seus diferentes sujeitos. A educação, entendida nessa perspectiva, favorece a construção do conhecimento e o desenvolvimento de saberes significativos a nossa vida.

Entendemos a educação como um processo social que se inicia no seio familiar e que, posteriormente, se desenvolve na escola e no trabalho e que permeia todas as etapas da educação escolar (da Educação Básica até o Ensino Superior). No Brasil, o Ensino Superior passou por três grandes períodos: no primeiro (até 1759) – a Universidade já existia, mas não havia instituição. Neste período, os grandes colégios jesuítas funcionavam em moldes universitários; no segundo (até 1920), ocorreu o inverso, tinha instituição e não havia a Universidade. Cerca de 30 tentativas (projetos de criação, discursos oficiais, criação de instituições livres) tinham o objetivo de instituir a universidade brasileira, mas não chegou a acontecer; já o terceiro (a partir de 1970) ficou caracterizado “[...] por uma constante busca de autênticos padrões de funcionamento (CHAGAS, 1976, p. 15).

coloca que a educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social (BRASIL, 1996, p. 8). Essa vinculação entre a educação escolar, o trabalho e às práticas sociais aparece como um dos Princípios do ensino, Art. 3º (p. 9).

Os dois primeiros períodos envolvem a oferta do Ensino Superior para um público, majoritariamente, elitista. É só quando a LDB (Lei 9394/96) reordena o sistema educacional brasileiro, por inteiro, que se abre um conjunto de ações que pode-se perceber o acesso ao ensino superior menos elitista. Não que ainda não se tenha no ensino superior, principalmente, movimentos elitistas. Vale destacar que o Decreto nº 2.306/97 foi o primeiro a regulamentar o Sistema Federal de Ensino que definia em seu art. 8º a organização acadêmica das instituições de ensino superior desse sistema, que eram classificadas em: I – Universidades; II – Centros universitários; III – Faculdades integradas; IV – faculdades; e V – Institutos superiores ou escolas superiores. O Decreto foi alterado pelos decretos nº 3.860/2001, nº 5.773/2006 e nº 9.235/17 que dispõem sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de ensino superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no Sistema Federal de Ensino.

Da década de 1980 para cá, ao longo do processo histórico pelo qual passou o Brasil, as universidades lutavam por sua autonomia, por educação de qualidade, por melhoras nas suas estruturas, pela difusão da cultura e incentivo a pesquisa científica. Em referência ao período, Cunha (2011), interpreta-o da seguinte forma:

No início da década de 80, quando se esgotou o regime autoritário, a universidade brasileira foi, ao mesmo tempo, protagonista ativa e beneficiária do movimento pela redemocratização do país. As entidades estudantis já haviam recuperado o espaço de atuação que lhes havia sido suprimido; os professores e funcionários técnico-administrativos criaram suas próprias entidades sindicais, desenvolvendo uma atuação política sem precedentes; os programas de pós-graduação haviam atingido um padrão de ensino e pesquisa que lhes permitia desenvolver uma crítica competente das políticas governamentais em diferentes campos, como na pesquisa nuclear e na educação básica (CUNHA, 2011, p.179).

Dos anos 90, ainda em termos de reforma universitária, vamos ter várias iniciativas por parte do governo federal no que confere as universidades. Para isso, fica instituído que na universidade o ensino, a pesquisa e a extensão devem ser inseparáveis, de modo que todas as prerrogativas ficaram todas bem detalhadas na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996.

Assim, “[...] universidades tornaram-se caracterizadas por sua produção e por seu corpo docente, podendo especializar-se por campo do saber. Pelo menos

um terço de seu corpo docente deverá ter estudos pós-graduados” (CUNHA, 2011, p.189). De tal forma que:

“No início do século XXI, novas alterações têm marcado o Ensino Superior brasileiro: expansão de Instituições do Ensino Superior; novas formas de acesso (Enem), financiamentos (Fies), criação e expansão de IES públicas no interior do país são algumas mudanças que permitem novos olhares e novas reflexões sobre as IES e suas funções sociais”. (XERRI, 2012, p.204).

Este movimento de retomar brevemente os períodos históricos e a legislação brasileira que rege o Ensino Superior no Brasil é importante no contexto desta pesquisa que tem como lócus a Universidade Federal do Rio Grande (FURG), já que a mesma faz parte do Sistema Federal de ensino. Estamos falando da educação de forma geral e, na sequência, colocamos nosso foco no ensino superior, no qual pretendemos contextualizar a Biblioteca Universitária (BU) com o seu potencial, entendendo a educação como um processo de experiência. Para John Dewey (1971), educação é um processo de reconstrução da experiência. Segundo o educador, educamo-nos à medida que vivemos mais experiências, pois aprendemos na e pela experiência. Uma experiência educativa envolve interação e continuidade entre quem educa e quem é educado (educador e educando). Por isso trabalhamos com o conceito para entendermos qual é o papel da experiência nas nossas práticas e nas interações que ocorrem nas bibliotecas.

A ideia de experiência é trazida para o contexto da biblioteca para analisarmos o quanto pode ser importante e necessário para os usuários o que eles vivenciam e aprendem neste espaço. Sabemos que educação e experiência não são termos equivalentes e isso precisa estar marcado no texto, ou seja, podemos ter experiências que não sejam educativas. Mas entendemos que a educação só ocorre no contexto da experiência.

Ancoramos nossas reflexões na teoria de Dewey para pensar e estudar a BU no momento em que buscamos na educação (experenciada na universidade) como potencializadora dos processos de aprendizagem por meio do exercício das vivências na biblioteca. A biblioteca apresenta-se, então, como meio educativo capaz de promover condições, estimular e determinar a direção para o processo educativo e a aprendizagem. Nesta pesquisa, concebemos a educação como

processo social e a experiência como processo individual. Com isso, visualizamos a biblioteca sob a perspectiva de mediadora de experiências, capaz de promover uma continuidade e mobilizar seus usuários para as experiências educativas.

A biblioteca é uma possibilidade de existência ou de promoção para que haja interação e experiências nos espaços que contribuam com a aprendizagem. Nesta direção, a busca pelo conhecimento apresenta às instituições de Ensino Superior o desafio de promover espaços que qualifiquem os processos de aprendizagem, no sentido de garantir o direito à educação e à qualidade de ensino. Compreendemos que as experiências têm uma dimensão individual, mas também, reconhecemos que questões sociais e, até mesmo o entorno onde estão localizadas, vão influenciar nas aprendizagens. Desta forma, passamos a pensar a educação a partir desses princípios (dimensão individual e coletiva). Silva (1986, p. 35) propõe-nos a analisar que a

[...] educação do ser humano, seja ela formal ou informal, sempre envolve dois fatores fundamentais: formação e informação. Mais especificamente, o processo educativo exige que às novas gerações sejam transmitidos conhecimentos, sejam trabalhados determinados valores e costumes de modo que, ocorra a sobrevivência e a convivência social de modo que não pereça a linha evolutiva da cultura.

Ao considerar estes dois fatores fundamentais: formação e informação, faz-se necessário trazer para este cenário a contribuição destes aspectos para o processo evolutivo da educação e dos processos de aprendizagem no âmbito das BUs. Nossa educação universitária vigente sofreu modificações, seja na ordem social, política, cultural ou econômica, que possibilitaram a transição para a demanda de novas formas de estrutura e atuação (como já citamos anteriormente neste texto). Compreendemos a universidade como instituição que promove diálogos, produz conhecimentos e provoca os sujeitos a pensar criticamente a realidade na qual estão inseridos, por meio do processo educativo e formativo.

Acompanhando essas transformações, a biblioteca passa a ser constituída para diferentes públicos e por acervos variados, tanto no conteúdo, quanto no suporte (físico, digital ou virtual). Além de ser vista como componente de auxílio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Assim, a perspectiva desta pesquisa está centrada na importância da BU para toda a comunidade acadêmica e do entorno.

Neste estudo, almejamos contemplar a contribuição da BU nos processos de aprendizagem dos usuários. Partimos do pressuposto de que não é suficiente somente a disponibilização de livros, periódicos e equipamentos tecnológicos, mas sim de que é preciso utilizar todos esses recursos em prol dos mesmos. E essa mobilização pode acontecer por meio do diálogo entre a Biblioteconomia e a Educação. Juntas, essas duas áreas podem possibilitar amarrações entre a biblioteca e o usuário na busca pela informação e, conseqüentemente, a formação.

No contexto da BU, é vital qualificar o acesso do usuário, assegurar a intervenção enquanto ambiente de aprendizagem e garantir o acesso à informação e atribuição de conhecimento. É, portanto, nesta conjuntura, que se buscou investigar o papel da biblioteca e o nosso enquanto bibliotecários dentro da universidade, na disseminação da informação e na produção de conhecimentos. Para fundamentar nossa linha de pensamento, tratamos da constituição das bibliotecas em geral para, depois, delinear as BUs, nosso foco.

Abordamos, neste texto, de forma específica, o Ensino Superior com olhar para a Universidade. Na concepção de Wanderley (1991), a universidade tem por finalidades o ensino, a pesquisa e a extensão e se articula a partir desse tripé, bem como a cultura, como área da extensão. Ainda na visão do autor, é uma “[...] instituição social que forma, de maneira sistemática e organizada, os profissionais, técnicos e intelectuais de nível superior que as sociedades necessitam” (WANDERLEY, 1991, p. 11). Em outras palavras, ela tem importante papel na formação humana.

As primeiras instituições de Ensino Superior objetivavam formar profissionais para os serviços públicos direcionados à administração do Brasil (GIRARD e GIRARD, 2012). Na década de 1950, o ensino superior teve uma grande expansão – mas ainda era muito direcionado para a elite; já a década de 1960 foi marcada pelo crescimento do número de docentes e alunos; nos anos 1970, a universidade passou a assumir o papel de instituição de pesquisa, os docentes ganharam maior visibilidade, os programas de pós-graduação ganharam espaço e modernizaram seus ambientes físicos. Nesse período, as universidades constroem prédios adequados para alocar laboratórios e bibliotecas e amplia-se o acesso numa perspectiva democrática; e, na década de 1980, inicia-se o

amadurecimento dos programas de pós-graduação, que dão ainda mais crédito para as bibliotecas universitárias (GIRARD e GIRARD, 2012).

Em tese, o objetivo da universidade foi construído para beneficiar a comunidade em geral, ao valorizar a formação e a capacitação de pesquisadores, professores e outros profissionais. Na visão de Severino (2007), o Ensino Superior possui três objetivos: o **primeiro** refere-se à formação de profissionais nas mais diversas áreas por meio do ensino/aprendizagem das suas habilidades e competências; o **segundo** liga-se à formação do cientista através da disponibilização dos métodos e conteúdos do conhecimento; e o **terceiro**, trata da formação do cidadão, “[...] pelo estímulo de uma tomada de consciência, por parte do estudante, do sentido de sua existência, pessoal e social” (SEVERINO, 2007, p. 22).

Incentivar a produção de conhecimento científico, apoiar o desenvolvimento de pesquisas e de atividades extensionistas e tornar possível o registro do conhecimento são ações que vão ao encontro do que a BU almeja, ou seja, apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão. De acordo com Machado (2000, p. 12)

[...] a Biblioteca Universitária tem a função primordial de servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, devendo colaborar no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o coração ou o centro nervoso da universidade.

Nesta dimensão, a BU tem vida. As BUs são espaços de conhecimento e têm objetivos e funções, portanto, é essencial a biblioteca assumir as novas necessidades transformadas ao longo dos tempos na sociedade, referentes ao conhecimento e às novas tecnologias. “Nesse sentido, deixam de ser apenas repositório de informações e passam a trabalhar com políticas que focam a satisfação do usuário [...]” (TUTIKIAN; SUÑÉ, 2011, p. 13-14). Se insere, de acordo com os autores, um novo foco de atenção que é da ordem da relação do usuário com a biblioteca, o atendimento e os serviços por ela ofertados, de modo a colaborar com o desenvolvimento dos processos e com a formação dos alunos.

Nesta concepção, a biblioteca não é vista como um setor à parte, mas como integrante de todo o processo institucional, fundamental e necessário para o

desenvolvimento da pesquisa, ensino e aprendizagem. Sendo indispensável a compreensão de que

[...] construir o objeto que se necessita conhecer é processo condicionante para que se possa exercer a função do ensino, eis que os processos de ensino/aprendizagem pressupõem que tanto o ensinante como o aprendiz compartilhem do processo de produção do objeto. Do mesmo modo, a pesquisa é fundamental no processo de extensão dos produtos do conhecimento à sociedade [...] (SEVERINO, 2007, p. 34).

A BU está comprometida com a prestação de serviços e para tornar isso possível, o melhor caminho parece ser conhecer o usuário. Para tanto, faz-se relevante um estudo de usuário, para saber o que ele procura, para ofertar-lhe serviço de qualidade, de acordo com suas expectativas. Segundo Stocker (2011), dentro da universidade, nós “[...] encontramos a biblioteca: recurso indispensável ao processo ensino-aprendizagem e à formação do educando” (p. 19).

Sob a perspectiva histórica, abordamos aqui a evolução da BU de modo a identificar seus serviços, suas características e medidas adotadas por essas unidades informacionais que visam à disseminação da informação. As bibliotecas, como espaço de produção e compartilhamento de informação, evoluem no decorrer do tempo com o intuito de atender às necessidades dos usuários e, também, de acompanhar as tecnologias digitais.

2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ORGANIZAÇÃO

As bibliotecas foram construídas com o objetivo de conservação, de guarda e zelo da memória e do patrimônio. Primeiramente, as coleções indicavam o nível de riqueza da sociedade, revelando o grau de instrução social, de acordo com o tamanho dos acervos. Para Milanesi (2002), as bibliotecas foram sendo criadas pela necessidade do homem em garantir que o conhecimento produzido por ele

mesmo não fosse perdido. Textualmente, o autor explicita que elas têm o objetivo de “[...] facilitar a ordenação e o acesso aos registros, aos homens, às cidades e aos países, durante séculos de história, consideraram melhor juntá-los em um único lugar, formando coleções e criando serviços a elas vinculados” (MILANESI, 2002, p. 10).

Na perspectiva de registro e local para se guardar e disseminar o conhecimento, as unidades informacionais formaram e, ainda formam, coleções que iniciaram com a argila, passando do papiro ao pergaminho, ao papel até chegar ao texto virtual. Assim, a partir das diferentes formas de registros, essas instituições foram existindo como espaços criados para facilitar os registros e organizá-los, bem como, para incentivar a leitura, aproximar o livro do leitor e contribuir, dessa forma, com o desenvolvimento da sociedade e, igualmente, para ser local de disponibilização de todo tipo de conhecimento e de democratização de acesso, tornando-a relevante no incentivo à leitura, ao fomento da informação, à cultura e ao lazer.

A biblioteca é “[...] um caminho para a promoção do desenvolvimento de competências, na medida em que os conhecimentos vão sendo adquiridos, absorvidos, disseminados [...]” (SOTCKER, 2011, p. 12). Dessa forma, elas sempre estiveram vinculadas a uma instituição e à sociedade na qual estavam inseridas. Em virtude disso, a biblioteca foi sendo relacionada ao longo do tempo ao conhecimento e à educação, institucionalizando-se e especializando-se em um determinado tipo de conhecimento e serviço prestado. Durante o período medieval, surgiram novos tipos de bibliotecas.

As bibliotecas universitárias surgiram no decorrer do século XIII, com a fundação das Universidades. Foi um acontecimento que favoreceu o crescimento da vida intelectual das cidades, e principalmente a expansão dos centros de produção e difusão do livro. Com elas um novo mundo de profissionais e de leitores se estabelecia (MAROTO, 2012, p. 39).

No período de expansão e difusão da produção livreira, os livros ainda eram objetos sagrados, no decorrer do tempo, a invenção de tipos móveis permitiu uma melhor democratização da informação, o que facilitou o acesso ao livro e à disseminação da informação. Já na época pré-renascentista (MILANESI, 2002), as Bibliotecas Universitárias (BUs) começaram a ganhar mais visibilidade e

apontaram para um espaço de conhecimento e independência. A partir de então, com a invenção da prensa de Gutenberg, houve a difusão de obras impressas e, conseqüentemente, uma maior produção de obras que fizeram emergir a necessidade de mais espaços para guarda, contribuindo para aberturas de mais bibliotecas.

Com o passar dos séculos, as mesmas vêm modificando suas funções, espaços, armazenamentos, etc. “[...] Passaram por etapas que representam o seu amadurecimento, sem perder de vista sua relação direta com a socialização do conhecimento, quer no seu formato tradicional, quer no seu formato eletrônico, o seu grande desafio atual” (CARVALHO, 2004, p. 81). Deslocando-se da função de ‘depósito’ para a condição de ‘espaço de conhecimento’ e de ‘produção do conhecimento’.

Juntamente com esse amadurecimento, as BUs passaram a ser de caráter obrigatório nas instituições de Ensino Superior por meio da Lei nº 5.540/68¹⁰ – Lei da Reforma Universitária. Foram determinadas a organização e a utilização de recursos humanos e materiais dos espaços. De acordo com Ramalho (1992), essa Reforma proporcionou às bibliotecas melhores condições de funcionamento, tanto no que diz respeito a melhorias em acervos, quanto à oferta de serviços, produtos, equipamentos e recursos humanos.

Com o seu amadurecimento e fortalecimento, as BUs são percebidas como indissociáveis do ensino, pesquisa e extensão e ganham maior visibilidade das autoridades governamentais e das universidades. Com todos os avanços, a BU tem mostrado que evoluiu para apoiar, fomentar e desenvolver a educação, por meio de seu acervo e das relações estabelecidas com a universidade e seus usuários. Conforme Tarapanoff (1982, p. 24),

[...] a Biblioteca Universitária, como parte da sociedade na qual opera, reflete as características gerais do país, o seu grau de desenvolvimento, sua tradição cultural, seus problemas e prioridades sócio-econômicas. [...] a universidade e a Biblioteca Universitária brasileira são produtos da história social, econômica e cultural do país, bem como das características regionais brasileiras aos mais variados segmentos sociais.

¹⁰ Lei que fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-5540-28-novembro-1968-359201-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 06 abr. 2019.

Por precisar trabalhar em conjunto com os arranjos produtivos locais e nacionais, a BU tem como função, dentre muitas outras, contribuir com o desenvolvimento das atividades acadêmicas, atender, de maneira eficaz, alunos, funcionários e comunidade externa, sendo que seu acervo é voltado para o ensino, pesquisa e extensão. Sua existência apoia-se no suporte que dá ao desenvolvimento e à produção do conhecimento. E, na atualidade, existe essa “[...] necessidade de refletir sobre os processos de aquisição deste conhecimento, sobre como filtrar melhor as informações principalmente neste novo contexto, onde a quantidade de informações tem aumentado dia após dia” (SOTCKER, 2011, p. 12).

Diante de tal realidade, notamos que estas unidades informacionais possuem papel relevante no processo educativo e na aprendizagem da comunidade acadêmica. Por deter grande parte do conhecimento produzido na universidade, sua função também está em intermediar o conhecimento científico e tecnológico, dando suporte aos usuários. Defende-se, então, que a BU seja espaço de diálogos e trocas entre professores, discentes, comunidade externa e equipe técnica e que o conhecimento seja vivenciado por esses sujeitos, entre as atividades docentes e entre os bibliotecários, por meio de experiências e construído de maneira colaborativa.

A BU deve ser pensada como espaço facilitador e mediador dos processos educativos e de aprendizagem e ser assumida como local de múltiplas construções de diálogo e de comunicação. Segundo Carvalho (2004):

Participar dessa abordagem representa quebrar conceitos como os da biblioteca convencional, e assumir a postura de uma organização não mais balizada somente na posse da informação, mas assumir a condição de provedora de acesso a uma multiplicidade de fontes informacionais [...] (CARVALHO, 2004, p. 96).

Destacamos, neste momento de argumentação, o potencial que a BU possui ao assumir-se como socializadora do conhecimento no plano da mediação do acesso e do uso da informação. O emprego do conceito de mediação ancora-se na corrente de pensamento da área da Ciência da Informação e, nesta tese, vem assinalado pelo autor Almeida Júnior (2009) que define a mediação como o cerne do processo de apropriação da informação pelo sujeito. Almeida Júnior e Bortolin

(2008, p. 71) defendem a mediação também como ação capaz de ampliar a “[...] forma de ver/ler o mundo”, os autores salientam a valorização ao usuário que por sua vez recebe a informação e dialoga com ela por meio da mediação (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Outro ponto discutido nas reflexões acerca da mediação é a comunicação, pois no acesso ao conhecimento registrado e constituído estão as informações, os mediadores e educadores nos espaços informacionais que, por sua vez, estabelecem, o que Gomes (2008) sublinha como ‘práticas informacionais’. Em vista disso, compreendemos este processo de comunicação desenvolvido via o saber e, também,

[...] do estabelecimento de prioridades, da tomada de distância em relação ao primeiro contato com a informação, mas também é dependente dos espaços e canais de transferência de informação, assim como dos agentes que neles e com eles atuam e que acabam por mediar a ação comunicativa (GOMES, 2008, p. 2).

Por meio do estabelecimento da ligação entre mediar e comunicar, visualizamos a BU como mediadora e seus bibliotecários como “interventores” no desafio que é a disseminação, o uso da informação e a aproximação do usuário com as fontes informacionais. Nessa linha de pensamento, o processo de constituição do conhecimento concatena com a informação mediada pelos diversos suportes de registro e pela condição da emissão da informação.

Essa interação possibilita que o pensamento se concretize na informação e, depois de registrada em um suporte, seja analisada e transformada no processo de constituição de um novo conhecimento (BARRETO, 2001). Falamos em interação no sentido de diálogo entre dois indivíduos ou entre máquina e sujeito, visando a recuperação de informações. O conhecimento poderá estar registrado ou não em diversos suportes, materializado ou não, mas haverá a interação por meio do acesso à informação presente nos registros ou nas interações entre sujeitos. Ou seja,

[...] ao reunir o conhecimento acumulado por gerações, bibliotecas, arquivos e museus, que são canais de comunicação, tomam para si a responsabilidade social de disseminar a informação e de estimular os múltiplos processos cognitivos do sujeito social, por meio da mediação e da contextualização, que se constituem pré-requisitos para apreender e

compreender conteúdos formativos e informativos (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014, p. 140).

Em relação à mediação, podemos dizer que ela é favorecida pela estrutura das bibliotecas, bibliotecários, educadores, ações, suportes e recursos que promovem os processos educativos, a aprendizagem, a comunicação e a informação tornando possível a constituição do conhecimento. Para tanto, é indispensável que a BU desempenhe o papel de mediadora e facilitadora do acesso à informação, ela precisa ser participante e ativa nos projetos da universidade, objetivando sempre melhorar o acervo, identificar suas competências para qualificar os serviços e produtos oferecidos aos usuários. Neste contexto, entendemos ser necessária a discussão em torno do papel das BUs no âmbito da sua relevância, importância e contribuição ao Ensino Superior para a formação e constituição de sujeitos éticos, críticos e capazes de compreender seu papel social na sociedade.

A BU veio e nasceu da tradição da guarda de livros, uma realidade a que poucos tinham acesso. Somente a partir do século XV (MARTINS, 1996) que se iniciou uma valorização da leitura, mesmo que as ordens religiosas ainda considerassem os livros como forma de profanação para os não “letrados”. O período simboliza uma época de evolução bibliográfica, melhorias na estrutura física, enriquecimento dos acervos, maior investimento no corpo de recursos humanos, difundindo, assim, a figura do bibliotecário nas bibliotecas. Nessa era medieval, os espaços de leitura e a disposição das estantes e prateleiras eram muito controlados, de modo que os materiais ficavam presos às estantes por correntes que somente permitiam a chegada dos livros até as cadeiras de leituras. Isso acontecia porque alguns livros eram considerados sagrados e profanos, além de muitos adotarem a postura de não difusão de alguns conhecimentos adquiridos.

O novo movimento foi influenciado, a partir do século XV, pelos pensamentos humanistas e da invenção da imprensa por Gutenberg. Essa evolução bibliográfica, juntamente com a necessidade de leitura impressa, fez com que se superassem as barreiras entre livro e leitor e estabeleceu novas possibilidades de organização dos acervos e coleções. De acordo com Nunes e Carvalho (2016, p. 180), foi até “[...] o Século XV, a ordem racional do

conhecimento e a ordem do alfabeto, ainda vista como arbitrária, coexistem na organização dos catálogos das bibliotecas”. Foi na metade do século XVIII, as coleções e os catálogos foram sendo organizados no modo alfabético (BATTLES, 2003). Só então ocorreram acréscimos na quantidade de livros circulando, progredindo para outros suportes e formatos como, por exemplo, artigos em revistas e folhetos.

Na tentativa de adaptar-se às mudanças e de estabelecer seu espaço, as BUs potencializaram seus serviços e atendimentos. A grande produção de livros devido à queda no custo do papel, elevou o mercado editorial, e causou uma nova inquietação em relação à formação da sociedade, fez com que as atenções se voltassem para essas instituições. Esses pontos provocaram outra configuração das bibliotecas, acarretando em novos sistemas e organização tanto na ordem de espaços físicos quanto na dos acervos e dos serviços ofertados.

Um dos grandes exemplos que podemos destacar foi a criação da Classificação Decimal de Mewil Dewey (CDD), inventada por então bibliotecário americano em 1876 com o objetivo de organizar os acervos de maneira mais eficiente e inovar os serviços da biblioteca. Tal classificação contribuiu para que fosse possível “[...] acomodar em compartimentos epistemológicos bastante intuitivos todos os livros – não só os que já haviam sido escritos, como os que viriam a ser” (BATTLES, 2003, p. 142), sempre na intencionalidade de organizar o conhecimento registrado.

Outro importante passo na história das bibliotecas e seus serviços foram as cinco leis criadas por Ranganathan. O indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan era matemático e bibliotecário e suas contribuições para a Biblioteconomia ultrapassam gerações. Resumidamente as cinco leis de Ranganathan são: livros são para serem usados; todo leitor tem seu livro; todo livro tem seu leitor; poupe o tempo do leitor; e uma biblioteca é um organismo em crescimento (RANGANATHAN, 2009). Sua visão era de que a biblioteca precisaria ser dinâmica e articulada de forma a promover a difusão do conhecimento para atrair seu público.

Seu legado é estudado até hoje em virtude dos desafios que as bibliotecas enfrentam ainda neste século. Para o pensador, é indispensável que a biblioteca seja discutida como “[...] um instrumento de educação universal, que reúne e

difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 263), proporcionando a democratização do acesso. Tais acontecimentos foram fundamentais para a história e conjuntura da BU em termos de qualidade nos serviços, ações, produtos disponibilizados e, principalmente, em relação aos usuários e suas interações. A BU é espaço de interação, produção e disseminação da informação, à medida que propicia o diálogo, o debate e a troca de informações, seja nos espaços físicos, digitais e/ou virtuais. Assim, sua contribuição para a sociedade se expande, tanto para a formação humana, quanto para o mercado de trabalho.

Nesta perspectiva, a BU contribuiu com os processos educativos e de aprendizagem dos usuários, pois, além de difundir e administrar o conhecimento produzido e armazenado em seus diversos suportes e dispositivos, trabalha para promover ações de busca, interação e disseminação da informação, também com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento e crescimento do sujeito. Seus serviços de administração, organização, uso e disseminação da informação ocorrem com o intuito de colaborar com o acesso à informação, de forma que os usuários tenham o conhecimento das fontes e recursos informacionais e que a sociedade perceba a relevância da BU para o Ensino Superior.

A biblioteca da universidade é vista, cada vez mais, como espaço democrático e vivo, onde há interação entre usuários, entre informação e conhecimento, entre a formação e a aprendizagem, estimulando mediações e dando sentido às funções da biblioteca, como: a educativa, a disseminadora e a cultural. No século XXI, período em que a educação contempla um mundo voltado para a sociedade da informação exige-se que a biblioteca se constitua em um espaço de mediação que favoreça a pesquisa e oferte suporte na busca pelo conhecimento por parte dos usuários.

Foi assim que tivemos a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB/1996) um moderado encorajamento aos estudos e pesquisas científicas, ou seja, a partir dos fatores relacionados ao Ensino Superior as instituições se readequavam. As BUs, por sua vez, exerciam sua função de suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos superiores, apoiando o ensino, a pesquisa e a extensão e, também, com seu acervo e serviços. Ainda que tenhamos avançado em termos de incentivo à

investigação científica, sofremos com problemas de investimentos nas unidades informacionais, o que preocupa seus administradores em relação a melhorias de suportes tecnológicos, recursos humanos e capacitações, estrutura física, desenvolvimento de acervos, produtos e serviços. São alguns dos diversos desafios que as BUs enfrentam diariamente em suas rotinas.

Não podemos deixar de mencionar a popularização da internet nas BUs, o que acarretou em “[...] novos hábitos no comportamento informacional dos usuários, de modo que o acesso à informação deixou de estar indissociavelmente ligado aos recursos fornecidos pela biblioteca” (FERNÁNDEZ MARCIAL, 2017, p. 43). O panorama provocou as BUs para a modernização e inovação no gerenciamento das fontes informacionais, nos catálogos *online*, na inovação em atendimento aos usuários e oferta de serviços.

Está imbricado, por exemplo, ao atendimento aos usuários, assim os serviços disponibilizados pela biblioteca são remodelados para atender diretamente às demandas e às necessidades dos usuários. Cunha (2000) suspeitava que as bibliotecas pudessem ter um futuro complicado e sofressem com os reflexos da globalização econômica, nessa direção as universidades estariam vinculadas aos efeitos do mercado financeiro, conforme o autor destaca: “Vale lembrar que o enfoque do mercado globalizante pode ser perverso para as bibliotecas universitárias, porque elas, tradicionalmente, são centros de custos, e não de captação de recursos” (CUNHA, 2000, p. 72). As BUs não trabalham visando ao lucro, mas aos processos e às ações alinhadas a objetivos estratégicos que promovam e atendam às necessidades de aprendizagem e de pesquisa.

O que percebemos é a necessidade de a biblioteca atuar como suporte indispensável para os processos na formação do educando, gerando conhecimento e propiciando reflexões sobre ações educacionais. Mas, também entendemos que para a BU poder desempenhar as funções descritas, ela necessita de outros órgãos dentro e além da instância da universidade. São muitos os ecos ressoados de políticas públicas para melhorias em relação a investimentos em ações educacionais. Por tal razão, no próximo item desta tese discutimos sobre as legislações e diretrizes que podem estar interligadas ao funcionamento da BU.

2.1.1 Legislação, diretrizes e suas influências na Biblioteca Universitária

No intuito de analisar as Bibliotecas Universitárias (BUs), no âmbito do seu papel enquanto mediadora dos processos educativos e de aprendizagem e de contribuição para sua constituição como espaço de conhecimento, é que entendemos que a legislação, de alguma maneira, impacta nas possibilidades de atuação das mesmas, seja por meio de imposições, seja pela forma organizacional. Por esse motivo, organizamos o quadro 3 com referência às leis, decretos e projetos de leis (são projetos que servem para criar ou alterar leis já existentes) que podem promover impactos nos serviços e produtos oferecidos ao público e influenciar nas estratégias e ações das BUs.

Quadro 3 - Legislações discutidas

Número	Nome	Justificativa/objetivo
9.394/96	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional	Discutir acerca da educação como um todo.
28/15	Projeto de Lei do Senado institui a Política Nacional de Bibliotecas	Instituir uma política nacional para bibliotecas. Garantir via Constituição Federal, o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional. Consta como dever do Estado garantir e apoiar com recursos orçamentários.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os possíveis impactos legislativos podem impor desafios às bibliotecas em relação a sua atuação enquanto unidade informacional inserida em uma instituição educacional e em relação ao desempenho das suas atribuições (preservar e disseminar a informação, disponibilizar espaço físico para pesquisa e estudos, etc.) junto ao usuário, fazendo com que as BUs redimensionem “[...] sua atuação e ressignificando sua importância para a sociedade” (VALENTIM, 2017, p. 19). Tendo, nessa perspectiva, responsabilidades perante a sociedade, a legislação vem com o intuito de dar suporte para a existência das bibliotecas, seu funcionamento e serviços.

Neste conjunto de legislação, abordamos a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB, Lei 9394/96), que estabelece as diretrizes e bases para a educação nacional e consideramos, também, o Projeto de Lei nº 28/15 (que ainda não foi aprovado pelo Senado e segue em tramitação) que institui a Política Nacional de Bibliotecas. Neste cenário, o PL citado é de suma importância para a organização e administração das bibliotecas porque garante recursos orçamentários.

As legislações, consubstancialmente, podem implicar o funcionamento das BUs, impactando nos serviços e produtos oferecidos pelas mesmas, já que as instituições precisam ter condições que contemplem boas unidades informacionais. Desta forma, a legislação trabalha sob a perspectiva de contribuir para garantir uma educação de qualidade, supervisionar procedimentos de avaliação e verificar o desempenho das instituições de ensino, ou seja, uma forma de garantir qualidade nos processos, serviços e produtos. Por este motivo, contextualizamos cada ação no campo da legislação e os possíveis impactos que podem provocar nas BUs. O objetivo foi compreender as relações do cenário com o processo formativo dentro da universidade.

No que tange à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), nº 9.394/96, destacamos que, em pesquisa realizada pela procura do termo biblioteca, tanto no singular, quanto no plural, não recuperamos nenhuma menção à biblioteca ou mesmo derivações do termo. O assunto BUs emerge, então, como desafio.

A partir da ausência do termo “biblioteca” na LDB, realizamos análise que nos permitiu refletir sobre o respeito ao direito à Educação e acerca das perspectivas que essa legislação fomenta. Entendemos que a LDB é uma grande oportunidade para contribuir com a construção de uma educação melhor e perceber a omissão ou ausência da biblioteca no seu texto é não compreender as bibliotecas com as suas potencialidades para os processos de aprendizagem.

A legislação que orienta (ou deveria orientar) a educação no Brasil não apresenta no texto, ao menos uma vez, a importância e a necessidade das bibliotecas para o processo educacional e como possibilidade de intervenção e formação social. Assim, decidimos dedicar um espaço na pesquisa para debater o assunto. De acordo com Brandão (2015, p. 13), “[...] as discussões sobre a

elaboração de uma nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional para o Brasil duraram aproximadamente 8 anos”. Até que a Lei foi redigida pelo Ministério da Educação, no governo Fernando Henrique Cardoso, sendo votada e aprovada em 17 de dezembro de 1996. Foi sancionada pelo então presidente em 20 de dezembro de 1996 e publicada no Diário Oficial da União em 23 de dezembro de 1996, passando a vigorar a partir dessa data.

Dessa maneira, o Art. 1º, da LDB estabelece que a,

[...] educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (BRASIL, 1996).

No primeiro artigo, identificamos o caráter significativo que as instituições de ensino possuem e percebemos a biblioteca, mesmo sem ser “citada” como parte do processo formativo, por meio da pesquisa e das manifestações culturais. O § 2º do Art. 1º estabelece que a educação também seja vinculada ao mundo do trabalho e à prática social. Assim, a Universidade tem por finalidade potencializar a promoção da concepção de Educação para exercício da cidadania e formação de cidadãos para a vida e o trabalho.

Destacamos o 5º Título, no qual abrange os níveis e modalidades de Educação e Ensino, em que fica estabelecido que a Educação é composta por: Educação Básica, constituída pela Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio; e Educação Superior. Adentramo-nos, então, para no capítulo IV – Da Educação Superior, um dos interesses do estudo. De acordo com a LDB, a Educação Superior tem algumas finalidades, porém queremos trazer para a discussão a que entendemos ser importante para as bibliotecas: “promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição” (BRASIL, 1996).

Com essa finalidade podemos sinalizar algumas das ações de competência das bibliotecas, como trabalhar junto à universidade nas questões de extensão, promover espaços culturais e de lazer e, essencialmente, no que compete ao apoio para a pesquisa acadêmica. No capítulo 43, temos a descrição dos

objetivos a serem cumpridos pela educação superior brasileira que tem como compromisso promover e desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão.

Por meio desse compromisso, entendemos que a BU contribui enquanto espaço disponível para facilitar a democratização ao ensino, à pesquisa, à extensão e ao acesso à informação. Portanto, a consideramos como unidade estabelecida para promover e mediar espaços de produção e constituição de saberes, desenvolvimento de competências e disseminação de experiências culturais e científicas, visto que oferece produtos e serviços que podem qualificar os processos educativos e de aprendizagem.

A LDB intitula a Universidade como “[...] instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano [...]” (Brasil, 1996). Por sua vez, a BU é o órgão que propicia que a instituição Universidade atenda a comunidade interna e externa, de forma em que se satisfaçam as necessidades informacionais, por meio do gerenciamento do patrimônio informacional (organização, armazenamento e disponibilização do conhecimento produzido) e, assim, exercer sua função educativa, isto é, ensinar aos usuários o melhor uso da informação por meio da atuação do bibliotecário. A biblioteca aqui vista como instrumento de desenvolvimento das habilidades dos usuários pesquisadores, leitores e estudantes.

Sabemos que as Universidades são submetidas a avaliações em níveis de qualidade e as BUs contribuem para esse indicador por meio da sua estrutura física, adequação aos cursos ofertados e acervos compatíveis com os mesmos. Sendo esta avaliação chamada de autoavaliação institucional, realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES). O que demonstra uma avaliação que se sobressai mais em questões de estruturas e instalações do que na ordem de funcionamento para a aprendizagem, o que é extremamente decepcionante, visto que as bibliotecas podem ser consideradas ferramentas para propiciar condições para a democratização do acesso à informação, fomentar a leitura, a pesquisa e a formação de leitores (VALENTIM, 2017). São levados em conta, principalmente, a área física, o acervo (mais quantidade do que qualidade), a organização, formas de acesso e as políticas de atualização, etc.

Essas avaliações estão inseridas em um macrossistema de avaliação de qualidade da educação no Brasil (Saeb, Enem, Enade, Enceja, Sinaes, Ideb, Avaliação da Pós-Graduação da Capes). Todas essas iniciativas são formas de contribuir com o processo de formação para políticas públicas. E a biblioteca está inserida no processo avaliativo em que as Instituições de Ensino Superior (IES) precisam se adequar às exigências das avaliações feitas pelo MEC. E, caso a BU não ganhe a devida atenção, pode impactar negativamente no processo.

Então, faz-se necessário a visão de que não podemos focar somente em números, mas em qualidade. E, na BU, é vital promover, além de um ambiente adequado para pesquisa, a formação, a leitura e o acesso livre à informação. Sabemos que,

A educação, tanto no nível básico (ensino fundamental e médio), quanto no nível superior (graduação e pós-graduação), depende de estruturas que contemplem boas bibliotecas, pois estas não só contribuem para a aprendizagem, mas, o mais importante, se constituem em espaços de cidadania, uma vez que valorizam o conhecimento e democratizam o acesso à informação (VALENTIM, 2017, p. 26).

Desta forma, estamos compreendendo as BUs como organizações que carecem de maior visibilidade e participação nas discussões e debates junto à sociedade, para que tenham condições de “[...] propiciar serviços e produtos informacionais que atendam o público usuário” (VALENTIM, 2017, p. 29) sem infringir a legislação vigente e também conseguir mais embasamento para suas ações asseguradas por uma legislação. Adentramos nas políticas de bibliotecas, mais especificamente no Projeto de Lei do Senado (PL) nº 28 de 2015 que institui a Política Nacional de Bibliotecas, no que diz respeito à conscientização e aos investimentos públicos necessários.

O PL é formado por três capítulos, organizados da seguinte forma: Capítulo I, Das Disposições Preliminares (Art. 2 ao Art. 4); Capítulo II, Das Bibliotecas: Seção I Da Natureza e dos Deveres das Bibliotecas (Art. 5 ao Art. 7); Seção II Da Organização e Funções das Bibliotecas (Art. 8 ao Art. 17, onde são tipificadas as bibliotecas brasileiras); Seção III Dos Deveres dos Mantenedores (Art. 18); Seção IV Dos Acervos (Art. 19 ao 22); e Capítulo III Das Disposições Finais (art. 23 ao 27) (BRASIL, 2015). O PL tem como objetivo beneficiar nosso país com uma

política nacional de bibliotecas, por meio de explicitações que digam respeito a conceitos e elucidações sobre as instituições mantenedoras, seus deveres e atribuições.

O Art. 1º, do PL, nº 28, faz menção ao seu título: Institui a Política Nacional de Bibliotecas. No segundo artigo (capítulo I), são estabelecidas as diretrizes da Lei, sendo: a igualdade de acesso; o formato dos materiais e serviços a pessoas em “situação especial” (entendidos como “minorias linguísticas, presos, reclusos ou detentos, pessoas com deficiência e pessoas hospitalizadas” em seu parágrafo único); a necessidade de qualificar serviços, produtos e coleções das bibliotecas; a proibição de censura a serviços e coleções; e a independência de “gestores e profissionais para selecionarem os bens simbólicos para compor os acervos.” (BRASIL, 2015).

Sobre o trecho citado, levantamos questionamentos quanto à questão da igualdade de acesso, pois o PL não deixa claro a que tipos e formatos de acesso faz referência já que existem vários, como o arquitetônico ou o atitudinal, por exemplo. Entendemos ser necessária uma explicação mais específica sobre como o projeto entenderá o assunto. Ressaltamos tal aspecto em razão desta “igualdade de acesso” influenciar não só no acesso ao espaço e ao acervo, mas também nos serviços prestados pela unidade.

O Art. 3º determina como deveres da administração pública:

I – garantir a construção, a preservação e a difusão pluralista das culturas, dos saberes, das artes e ciências; II – favorecer a construção da identidade social dos cidadãos; III – gerir e colocar à disposição dos cidadãos os bens simbólicos de que trata esta Lei (BRASIL, 2015).

O trecho não apresenta novidades, porém sempre se faz necessário discutir o quanto é relevante assegurar o direito a culturas, à constituição de saberes, artes, etc. O Art. 4º discorre sobre a criação de bibliotecas, tanto pela iniciativa pública ou privada, quanto por órgãos de diversas administrações e em qualquer nível. No Art. 5º, explicita-se sua definição:

[...] considera-se biblioteca todo espaço físico ou virtual que mantenha bens simbólicos organizados, tecnicamente tratados, em condições de busca, recuperação e disseminação, e que ofereça, de forma sistemática e continuada, entre outros, serviços de consulta e empréstimo a seus grupos de usuários preferenciais (BRASIL, 2015).

Compreendemos, a partir da citação, a definição de biblioteca como espaço físico ou virtual que possui um acervo tratado e organizado o que possibilita a busca, recuperação e disseminação (consulta e empréstimo) pelos usuários, independente do suporte material. O Art. 6º estabelece os deveres que a mesma possui, em modos gerais são eles: a seleção, reunião, organização e preservação de seus bens; a promoção de acesso universal e irrestrito aos conhecimentos; a valorização do cidadão e de seu direito de livre acesso à informação; a contribuição para inclusão social e desenvolvimento intelectual do cidadão; a promoção e incentivo da diversidade cultural; a preservação pelo patrimônio intelectual e cultural; a realização de atividades que propiciem a valorização, preservação e difusão relativas às memórias locais, regionais e nacionais; e o estabelecimento e manutenção de redes de cooperação entre instituições que tratam da guarda e preservação do conhecimento, da pesquisa e da educação.

Por esse motivo, os deveres estabelecidos pelo PL auxiliam para que a biblioteca seja compreendida como espaço que contribui e media os processos educativos e de aprendizagem, uma vez que atendendo-os é facilitado o processo de democratização do acesso à informação e sua preservação, além de ser espaço de disseminação da informação. Em relação aos deveres estipulados no PL nº 28, percebemos maior valorização de bibliotecas públicas e escolares do que para outras tipologias (como as BUS, por exemplo).

Entendemos que tal tendência ocorra por causa do critério “acesso universal e irrestrito”, uma vez que costuma existir em bibliotecas especializadas e privadas restrições para o acesso ao acervo. Outra questão que pontuamos trata do incentivo à pesquisa na instituição e que acontece por meio dos deveres estipulados no PL: a valorização, preservação e difusão da memória; o incentivo à diversidade cultural e, também, ao desenvolvimento intelectual dos cidadãos, fatores que podem contribuir para os processos de aprendizagem.

O Art. 7º apresenta a indispensabilidade de número suficiente e proporcional de bibliotecários, inclusive cita a legislação correspondente à classe profissional (Lei nº 4.084 de 30 de junho de 1962), essa legislação é a que regula

o exercício dos profissionais. Citando o mesmo Art. 7º, em que constam que os bibliotecários terão preferências em relação a serviços como:

- a) demonstrações práticas e teóricas da técnica biblioteconômica em estabelecimentos federais, estaduais ou municipais;
- b) padronização dos serviços técnicos de biblioteconomia;
- c) inspeção, sob o ponto de vista de incentivar e orientar os trabalhos de recenseamento, estatística e cadastro de bibliotecas;
- d) publicidade sobre material bibliográfico e atividades da biblioteca;
- e) planejamento de difusão cultural, na parte que se refere a serviços de bibliotecas;
- f) organização de congressos, seminários, concursos e exposições nacionais ou estrangeiras, relativas à Biblioteconomia e Documentação ou representação oficial dos Conselhos de Biblioteconomia em tais certames (BRASIL, 1962, p. 2).

Podemos perceber que são várias as possibilidades de atuação nas atividades das bibliotecas, exigindo a presença deste profissional em vários setores da unidade, contudo, o PL nº 28 é frágil no que se refere ao número suficiente e “adequado ao atendimento dos usuários” (BRASIL, 2015, p. 3). É verdadeira a necessidade de profissionais para o atendimento ao público, porém é imprescindível a presença deles em quantidade proporcional para outros setores, tais como: o processamento técnico (prepara o material para ir para o acervo); o serviço de referência (atendimento aos usuários); a função de planejamento e gestão (administração), de treinamentos e de estudos; e a educação de usuários, visto que são setores em que a presença e o exercício do bibliotecário são fundamentais.

Na seção II, da Organização e Funções das Bibliotecas, encontramos Art. 8º ao 17º as tipificações dos espaços, diferenciando-os entre públicos e privados. Nosso interesse recai sobre o Art. 15º que apresenta a Biblioteca Universitária (BU): “Considera-se biblioteca universitária aquela vinculada à instituição de ensino superior, mantida pela União, estados, Distrito Federal e municípios, ou pela iniciativa privada” (BRASIL, 2015, p. 5).

Evidencia como deveres:

- I- assegurar a integração entre as dimensões acadêmica e administrativa da instituição a que se vincula;
- II- constituir o espaço de participação da construção e da apropriação do conhecimento, com vistas a contribuir para a qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação voltadas às demandas da sociedade (BRASIL, 2015).

No parágrafo segundo do mesmo artigo são mencionadas a vinculação, a estrutura e o funcionamento em referência à missão e objetivos institucionais e o quanto a BU está ou não inserida nos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação da instituição. A experiência vivenciada dentro da biblioteca nos permite apontar que ainda estamos enfraquecidos em relação à inserção da BU. Por isso, é necessário mais diálogo com outras unidades e departamentos da instituição para que seja fortalecida a importância da biblioteca “fora” de suas paredes.

Na seção III, são tratados os deveres dos Mantenedores, o artigo 18 dispõe ser obrigatório,

[...] à União, aos estados, aos municípios e ao Distrito Federal consignarem em seus orçamentos verbas destinadas à criação, à manutenção e à expansão dos programas de acesso ao livro, de incentivo à leitura e das coleções do acervo das bibliotecas sob suas responsabilidades (BRASIL, 2015).

Apesar de não ser caráter obrigatório de um PL, não há menção sobre questões de verbas específicas para qualificação de recursos humanos, aquisição de equipamentos, desenvolvimento de serviços ou atividades. Na seção IV, são tratadas as questões referentes aos acervos. O Art. 19º apresenta tipos de acervo que podem ser: gerais (suportes materiais e imateriais que abrangem todas as áreas do conhecimento), especiais (suportes materiais e imateriais que incluam as necessidades de informação de pessoas com deficiência) e especializados (os suportes materiais e imateriais que atendam a áreas específicas do conhecimento).

As coleções das bibliotecas, esclarecidas no artigo 20, devem refletir a missão e os objetivos da instituição a qual pertencem, de modo a atender ao perfil sociocultural, às necessidades e condições de usuários preferenciais. As coleções devem, ainda, estar atentas às tendências contemporâneas, à evolução da sociedade e à memória dos homens. Ou seja, os acervos necessitam ser atuais e úteis ao público alvo.

No capítulo III, das disposições finais, o Art. 23º estabelece penalizações para quem causar degradação, inutilização ou destruição de bens das bibliotecas. No Art. 24º, é estipulado que as unidades poderão motivar a criação de

associações de pessoas, grupos de interesses e colaborações da comunidade. O Art. 25º estabelece a cooperação entre as unidades e as instâncias da administração federal para combate ao tráfico internacional de bens culturais.

E o Art. 26º designa como optativo a promoção de ações educativas e culturais (com base na diversidade cultural e participação da comunidade) que sejam destinadas a contribuir com as competências informacionais, com a garantia de acesso ao conhecimento produzido na sociedade e, também, a oferecer oportunidades de prática profissional a instituições de ensino com o objetivo de contribuir para o processo de ensino. Apontamos aqui um importante instrumento que pode ser utilizado pelas bibliotecas para analisarem seus serviços, produtos e espaços sob a perspectiva da aprendizagem, isto é, pode-se fortalecer e contribuir para a aprendizagem dos usuários via a disponibilidade de múltiplas ações que visem às ações educativas e culturais.

O Projeto de Lei nº 28 de 2015 abrange uma Política Nacional de Bibliotecas sem querer apontar rumos, e sim dar conceitos. Contudo, é necessário frisar a importância que têm e teve a participação ativa da comunidade bibliotecária, dos seus mantenedores e de seus usuários para que a política nacional seja discutida, ampliada e qualificada para não ficar somente nas discussões feitas por políticos e atores que não possuem a vivência de bibliotecas.

Frente ao que foi exposto até o momento, não podemos deixar de mencionar a avaliação realizada pelo MEC nas BUs para mensurar padrões de qualidade estabelecidos pelo órgão. A cultura de avaliação teve início com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei nº 9394/96, e desencadeada em função das novas políticas educacionais, impondo mudanças nas BUs o que demandava maiores investimentos por parte das Instituições de Ensino Superior (IES).

Nas avaliações, são consideradas pontos principais da infraestrutura, tanto na pontuação geral, quanto na dos cursos. Ressaltamos, ainda, que é imprescindível que esses ambientes sejam condizentes com as necessidades institucionais e políticas formalmente estabelecidas. As bibliotecas, inseridas nas universidades possuem “[...] por missão o suporte de suas atividades; sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Desta forma, deve-se priorizar recursos

informacionais, infraestrutura e serviços adequados para a (s) atividade (s) definida (s) por cada IES” (OLIVEIRA, 2002, p. 208).

Neste contexto, a universidade não pode mais se restringir apenas a salas de aula ou laboratório, mas que tenha olhar macro abrangendo todos os setores, aqui nos referimos em especial às bibliotecas, uma vez que são constantes os problemas e desafios que as BUs enfrentam para alcançarem a excelência nas avaliações de qualidade. Oliveira (2004), ao falar sobre os esforços feitos, destaca que:

[...] na tentativa de atender às novas diretrizes educacionais, os gestores das B.U. nem sempre conseguem atingir seus objetivos na gestão da informação, seja pela contradição entre a prática pedagógica e a administrativa, seja pelo paradigma da quantidade e da qualidade do acervo bibliográfico, ou seja, pelos padrões impostos e não direcionados, para a melhoria da infraestrutura e dos serviços prestados pela BU (OLIVEIRA, 2004, p. 21).

Os padrões de qualidade citados por Oliveira estão presentes em avaliações promovidas pelo MEC, são constituídos por critérios adotados por comissões de especialistas designados pelo órgão e determinantes para o processo de autorização ou reconhecimento de cursos da universidade. Contudo, presenciamos a falta ou a completa inexistência de padrões de desempenho para as bibliotecas, isto é, os dispositivos são variados, não existe uma padronização na forma de avaliar. O que pode acarretar em alguns casos a ocorrência de critérios e indicadores contraditórios, impróprios e inadequados (em relação a acervos, serviços e produtos, por exemplo, que precisam ser avaliados conforme os cursos e quantidade de alunos/instituição).

Nos critérios estabelecidos pelo Ministério, a biblioteca aparece nos instrumentos avaliativos no item infraestrutura e equipamentos,

[...] o que demonstra sua avaliação somente como instalação e não com uma função acadêmica e pedagógica. São considerados os seguintes indicadores: acervo, área física, organização do acervo, formas de acesso, recursos humanos, informatização, produtos e serviços e política de atualização e expansão (OLIVEIRA, 2004, p. 212).

Sabemos o quanto é difícil padronizar os instrumentos de avaliação no que diz respeito às bibliotecas, ainda mais em relação as suas funções educativas, porém, entendemos ser essencial estabelecer e organizar padrões de qualidade.

Não somente avaliar questões de infraestrutura física, mas sim elementos que correspondam às necessidades institucionais e políticas de ensino que contribuam para os processos educativos e de aprendizagem.

Quanto à avaliação do acervo, essa não pode ser limitada a aspectos como o da organização, por exemplo, mas sim considerá-lo como recurso para os processos de aprendizagem. Poderia ser considerado como ocorrem e se ocorrem serviços de orientação para utilização do acervo, ações que promovam o LI (conceito que será abordado no subcapítulo 3.2.3), a autonomia de usuários para utilização das fontes de informação e o fomento à leitura e à pesquisa. Quando esses elementos são abordados com responsabilidade, evidencia-se a relevância que a unidade possui para a instituição a qual pertence, visto que se considera o acervo intrinsecamente ligado e incorporado aos projetos e propostas pedagógicas dos cursos. Independentemente das opções do tipo de acervo e suportes, a biblioteca não pode ser reduzida a eles e ser avaliada somente por este ângulo.

No que se refere às coleções que constituem os acervos da biblioteca, as avaliações poderiam pautar-se na qualidade da coleção (seja no aspecto físico, seja no aspecto conteudista) e não na quantidade, pois a excelência é alcançada quando o acervo serve aos usuários de acordo com as suas demandas e necessidades. Poderiam ser considerados, também, a amplitude das coleções em relação aos cursos que a instituição oferta; a presença de suportes variados (impresso, audiovisual e eletrônico); a atualidade (concepção que é relativa em cada área do conhecimento); a relevância e o constante crescimento.

Os padrões estabelecidos determinam uma quantidade de livros, por aluno, a ser adquirida pela instituição. Mas, geralmente, as bibliotecas sofrem com a insuficiência de espaços e a necessidade de instalações físicas compatíveis com o crescimento do acervo. No entanto, o advento dos acervos digitais e das redes de informação tem possibilitado que as bibliotecas lidem melhor com os percalços provocados pela falta de espaço físico. Os princípios e critérios de qualidade podem considerar o momento de transição das bibliotecas,

[...] bem como o acompanhamento e a proposição de padrões flexíveis, que incorporem e estimulem as mudanças, e que não amarrem as bibliotecas a padrões rígidos, antiquados, desarticulados com a realidade

e com o processo de incorporação de tecnologias de informação, tais como: periódicos eletrônicos, comutação bibliográfica *online*, empréstimo, reserva *online*, referência *online*, acesso à base de dados, *e-books*, acervo virtual etc. (OLIVEIRA, 2004, p. 218).

É importante destacarmos que os serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas somente terão mais eficiência e qualidade à medida que os processos avaliativos sejam mais padronizados. Deste modo, compreendemos que os padrões de avaliação utilizados e empreendidos pelas comissões de avaliação do Ministério da Educação (MEC) reverberam nas práticas e serviços das bibliotecas e interferem nos serviços e produtos disponibilizados, na gestão e na constituição dos acervos.

Por este motivo, é vital que o assunto seja amplamente discutido para que a BU possa dar maior contribuição ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão nas universidades. É no cenário que a BU se insere como espaço de amplo acesso ao conhecimento e à produção acadêmica e institucional. Para ampliarmos o debate, no próximo tópico do capítulo, discutimos a criação e a relevância da universidade para a comunidade do município de Rio Grande/RS.

2.2 A BIBLIOTECA CENTRAL DA FURG COMO LÓCUS

O nosso entendimento de Biblioteca Universitária (BU) como serviço fundamental de uma instituição de ensino, que dispõe de variados meios para atuar como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem, incentivou-nos a analisá-la sob esta perspectiva. Devido a sua relevância e desafios que transcendem os espaços das salas de aula, ao atuar por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão, vislumbramos o potencial da biblioteca.

E a Biblioteca Central (BC) Hugo Dantas da Silveira, compreendida dessa forma, pode mover-se para ser agente transformador e impulsionar o papel de colaborador para a formação de pessoas e de processos de aprendizagem. A partir desta compreensão, fazemos uma breve retomada histórica das IES em Rio Grande e da criação das BUs.

O entendimento da essencialidade de investimento na educação e na formação de pessoas, por meio da construção de uma universidade que

dialogasse com os arranjos produtivos locais, fez-se presente no município de Rio Grande/RS. Autoridades riograndinas empreenderam esforços em prol da produção e disseminação da informação com a criação de uma instituição de nível superior na localidade.

No século XX, a necessidade de instituições de nível superior no município era evidente, pois os jovens que queriam dar continuidade aos seus estudos precisavam se deslocar para outras localidades. Isso fez com que muitos – após a conclusão de seus estudos – não retornassem para o município, numa espécie de êxodo populacional. A população, consciente da situação, realizou movimentos políticos e sociais que resultaram na criação de uma Escola de Engenharia. A reivindicação justificava-se pelo grande número de profissionais da área que era solicitado pelo polo industrial naval, principal atividade econômica da cidade até hoje (2020). Como a escola necessitava ter uma entidade mantenedora, exigência do Ministério da Educação (MEC), foi criada uma Fundação voltada para o Ensino Superior. Assim, nascia no dia 8 de julho de 1953, a Fundação Cidade do Rio Grande que teve como primeiro diretor o Engenheiro Francisco Martins Bastos¹¹.

Após a fundação, no ano de 1955, por meio do Decreto nº 37.378¹², foi autorizado o funcionamento da Escola de Engenharia Industrial, reconhecida também pelo Decreto nº 46.459¹³, de 18 de julho de 1959. As atividades da Escola de Engenharia, inicialmente, funcionavam nas dependências da Biblioteca Rio-Grandense, e as aulas práticas eram realizadas nas indústrias.

Posteriormente, a Fundação adquiriu terreno e iniciou a construção de um prédio o que possibilitou a criação de novas unidades de Ensino Superior. Como, por exemplo, a Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas, a Faculdade de Direito, a Faculdade Católica de Filosofia de Rio Grande (entidade privada) e outros cursos que funcionavam na cidade, mas não faziam parte da Fundação Cidade do Rio Grande, por terem sido criadas inicialmente por instituições

¹¹ Informações extraídas do site da Universidade Federal do Rio Grande. Disponível em: <https://www.furg.br/>. Acesso em: 26 jun. 2020.

¹² Decreto nº 37.378, de 24 de Maio de 1955, concedeu autorização para que o curso de engenharia industrial da Escola de Engenharia Industrial entrasse em funcionamento nas dependências da Biblioteca Pública. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-37378-24-maio-1955-333892-norma-pe.html>. Acesso em: 26 jun. 2020.

¹³ Decreto nº 46.459, de 18 de Julho de 1959, concedeu reconhecimento para o curso de Engenharia Industrial. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-46459-18-julho-1959-385794-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 26 jun. 2020.

privadas. Diante de toda a expansão de cursos superiores na cidade, foi assinado o Decreto-Lei nº 774⁴ pelo então Presidente da República Arthur da Costa e Silva, autorizando o funcionamento da Universidade do Rio Grande – URG no ano de 1969, que teve o nome modificado para Universidade Federal do Rio Grande – FURG no ano de 1969.

Após a expansão dos cursos da Universidade, inicia-se, em 1975, a construção da nova sede no Campus Carreiros. Aos poucos, começaram a transferência dos cursos existentes e localizados nas dependências da Biblioteca Rio-Grandense e das indústrias e de seus respectivos acervos. No entanto, o acervo de alguns cursos localizava-se no centro da cidade e os de outros na Biblioteca do Campus Carreiros que ainda não possuía um prédio e funcionava em diversos pavilhões da Universidade.

No ano de 1986, ocorreu a construção da Biblioteca do Campus Carreiros, chamada de Biblioteca Central (BC) Hugo Dantas da Silveira¹⁴ – do Núcleo de informação e Documentação (NID). Em 2010, o NID passou a denominar-se Sistema de Bibliotecas (SiB), ligado à Pró-Reitoria de Graduação e constituído pela BC e por sete bibliotecas setoriais¹⁵. O Sistema de Bibliotecas tem a missão de viabilizar o acesso e o uso da informação à comunidade acadêmica da FURG, contribuindo para qualidade da educação, da pesquisa e da extensão da Universidade.

Para a escrita deste texto, cercamo-nos de fontes que tínhamos à disposição, tais como: informações históricas sobre a Universidade e a BC extraídas do site institucional; e documentos solicitados diretamente ao Diretor do

¹⁴ O renomado intelectual e advogado rio-grandino Hugo Dantas da Silveira, além de ter sido um dos principais organizadores, foi o primeiro diretor da Faculdade Católica de Filosofia de Rio Grande. Conforme Silveira (2012, p.113), “[...] formou-se em Direito, em dezembro de 1952, e voltou para Rio Grande já trabalhando. Entre as áreas de atuação destacou-se em vários setores da cidade: advogado e secretário executivo do Centro de Indústrias e do Frigorífico Anselmi; um dos diretores do jornal *Rio Grande*; professor na Escola Normal “Santa Joana D’Arc”; professor na Faculdade de Direito “Clóvis Beviláqua”; diretor e professor na Faculdade de Filosofia; professor no curso de Direito da Universidade do Rio Grande; Secretário Municipal de Educação e Cultura (1980-1983), entre outros”. Justifica-se, assim, a escolha do nome da Biblioteca Central.

¹⁵ Biblioteca Setorial Biblioteca Setorial da Área Acadêmica da Saúde, localizada no centro da cidade do Rio Grande, anexa ao Campus Saúde - Hospital Universitário; Biblioteca Setorial Campus Santa Vitória do Palmar/RS; Biblioteca Setorial Campus Santo Antônio da Patrulha/RS; Biblioteca Setorial Campus São Lourenço do Sul/RS; Biblioteca Setorial Museu Oceanográfico, localizada junto ao prédio do Museu Oceanográfico, no centro da cidade do Rio Grande/RS; Biblioteca Setorial Sala Verde Judith Cortesão, anexa ao Centro de Convivência, localizada no Campus Carreiros em Rio Grande/RS; e, Biblioteca Setorial da Pós-Graduação em Oceanografia, localizada junto à Base Oceanográfica, Campus Carreiros.

SiB como, por exemplo, a planta baixa do prédio (Anexo A) para descrevermos a estrutura física, os serviços e produtos oferecidos pela BC, bem como, montarmos uma exposição fotográfica da Biblioteca (Apêndice G). Contamos, ainda, com contribuição e parceria da bibliotecária de referência que nos acompanhou em um *tour* pelo prédio, narrando e explicando o funcionamento dos setores para que fosse exequível, neste estudo, a transposição de forma clara e objetiva da ordem de funcionamento da BC.

O prédio da Biblioteca Central Prof. Hugo Dantas da Silveira (BC) fica localizado em uma área central do Campus Carreiros da Universidade e possui uma área de 2.700 m², conforme a planta baixa do prédio (Anexo A). Sua estrutura física é climatizada, dispõe de monitoramento com câmeras, quatro banheiros (dois femininos e dois masculinos) de uso comum aos usuários, um banheiro na área administrativa de uso exclusivo dos funcionários e um bebedouro no salão central de estudos.

Quanto a questões de acessibilidade arquitetônica, na BC, foi instalada uma porta de entrada automática e disponibilizada escada móvel para pessoas de baixa estatura, além de uma mesa adaptada para cadeirantes. No balcão de atendimento, há atendimento preferencial com balcão em nível menor e uma sala preferencial para pessoas com necessidades específicas. Em parceria com o Núcleo de Estudos e Ações Inclusivas - NEAI da FURG, foram desenvolvidas ações, dentre elas, a criação da sala acessível na Biblioteca Central destinada ao atendimento personalizado a pessoas com necessidades específicas e treinamentos para atendimento inclusivo.

Em relação aos serviços e produtos acessíveis, a BC disponibiliza acervo em Braille (260 obras, tais como dicionários, folhetos, lâminas de alto relevo, livros e periódicos), tem cerca de 200 audiolivros e 100 registros sonoros (musicais e não musicais), lupa eletrônica, acionador de pressão, mouse adaptado com acionador e teclado colmeia. Os computadores das bibliotecas possuem acessos ao NonVisual Desktop Access (NVDA), trata-se de um leitor de tela de acesso livre e também o recurso do Windows de ampliação de caracteres. A BC possui lupas tamanho A4 para pessoas que necessitem da ampliação dos

textos estudados. Por fim, foi realizada a sinalização e verbalização do acervo em Braille, em parceria com o Laboratório Ciência 3D Impressa (C3DI) da FURG¹⁶.

Os recursos humanos da BC estão assim organizados: 12 bibliotecários/as (duas estão em afastamento para estudo); quatro assistentes em administração; 17 estagiários remunerados e dois não remunerados (voluntário e oriundo de projetos). Na área administrativa, encontra-se a direção do Sistema de Bibliotecas, a secretaria que atende ao SiB, mesmo estando localizada no prédio da BC, os setores de Aquisição (atende todo o SiB), o de Processamento Técnico de Livros e Periódicos (tratamento dos materiais da BC), a sala de Restauro de materiais (atende toda demanda do SiB) e a cozinha disponibilizada para os funcionários, estagiários e terceirizados (limpeza e portaria do prédio).

A BC atende a comunidade interna formada por funcionários, professores e discentes dos cursos de graduação e pós-graduação¹⁷, e a comunidade externa que representa o entorno, tais como estudantes que procuram a biblioteca para fins de estudos e pessoas com os mais diversos fins. Contando com uma circulação mínima de público anual estimada em torno de 115 mil pessoas (informações disponíveis no Relatório de Gestão, 2018). A BC reúne acervos de livros, periódicos, CD-ROMs, DVDs, bases de dados, mapas, obras em Braille, entre outros que abrangem as diversas áreas do conhecimento. A BC possui acervo de 160 mil obras. Por meio do catálogo *online*, disponibilizado no endereço <http://www.argo.furg.br>, o Sistema ARGO¹⁸ oferece consultas ao acervo, reservas e renovações de todos os tipos de materiais bibliográficos e outros serviços.

Conhecer o cenário local é fundamental para destacarmos o papel que a biblioteca tem em potencializar os processos educativos e de aprendizagem na formação dos usuários, tendo em vista os produtos e serviços que são oferecidos. Antes da nossa exposição sobre os produtos e serviços oferecidos pela BC, entendemos ser pertinente conceituá-los no âmbito das bibliotecas. Pois, os

¹⁶ As informações sobre questões de acessibilidade arquitetônica e dos serviços e produtos da BC encontram-se no endereço eletrônico: <https://biblioteca.furg.br/pt/sib-acessibilidade>. Acesso em: 29 jun. 2020.

¹⁷ A listagem completa dos cursos disponíveis na FURG encontra-se no endereço: <https://www.furg.br/> - na aba Ensino. Acesso em: 26 jun. 2020.

¹⁸ O Sistema de Administração de Bibliotecas chama-se Argo devido a alusão à nau usada pelos titãs argonautas, na mitologia grega. Ele é resultado de uma parceria entre o Centro de Processamento de Dados (CPD) e o Núcleo de Informação e Documentação (NID) para substituir o Sistema de Automação de Bibliotecas, Sab2. Informações extraídas do endereço eletrônico: <https://www.furg.br/noticias/noticias-arquivo/furg-13610>. Acesso em: 26 jun. 2020.

consideramos instrumentos para a disseminação da informação e fruto de todo o processo de gestão informacional.

O serviço informacional compreende dentre outros, o atendimento ao usuário, ou seja, atender suas demandas e satisfazer seus interesses de informação. Consideramos os serviços intangíveis porque,

[...] são idéias e conceitos, não podendo ser visto, provado, sentido, ouvido ou cheirado, ou seja, materializado. O usuário vivencia o serviço que lhe é prestado e o avalia de acordo com as suas crenças, valores e expectativas (BORGES, 2007, p. 116 – 117).

Neste contexto, compreendemos como serviço não tocável aqueles ofertados pela biblioteca e envolvem todo o processo que visa a auxiliar o usuário na busca da informação e/ou satisfação das suas necessidades informacionais e, também, atividades que buscam identificar, adquirir, processar e transmitir informações aos usuários, assegurando que a informação seja disponibilizada (ROZADOS, 2004). Produtos é o conjunto de bens e serviços palpáveis (podendo se apresentar em suporte, formato, apresentação, etc.), construídos por meio da utilização da informação, resultantes dos serviços e têm potencial para serem apreciados, adquiridos, utilizados e consumidos para satisfazer uma necessidade de informação.

Diante desse cenário, mencionaremos os serviços e produtos ofertados pela BC e os possíveis desdobramentos desses dentro de uma unidade de informação, a partir de discussões engendradas pela reflexão da importância de conhecer e compreender o que os usuários desejam, tendo como referência o contexto no qual eles estão inseridos que permite que a BC ofereça produtos e serviços adequados a suas demandas. Dessa forma, é primordial que os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca sejam eficientes e adequados à necessidade informacional do usuário.

No que tange à aquisição de materiais (livros, normas, materiais multimeios, entre outros) na BC, ela pode ser realizada por discentes e técnicos administrativos da instituição via e-mail. Os docentes devem realizar as solicitações pelo Sistema de Aquisição no ARGO. A assinatura de periódicos também pode ser solicitada (pode ser adquirida ou não, de acordo com a disponibilidade e/ou política de aquisição) por docentes, discentes e técnicos

administrativos em educação da instituição por e-mail. A BC adquire, ainda, materiais via doações, para isso segue alguns requisitos de recebimento para o tipo de material.

São aceitas doações de docentes que tenham como objetivo completar ou complementar o acervo com livros que estão na ementa do curso e que serão utilizados em suas disciplinas, assim sendo, serão avaliados (pelo bibliotecário responsável pelas doações) quanto à condição física e quantidade já disponível no acervo da biblioteca e se serão ou não inseridos na coleção. O doador deverá assinar um termo de doação (disponível na página do SiB e no balcão de atendimento da Referência) no momento da entrega das obras.

As doações que envolvem até cinco obras (no máximo dois exemplares de cada obra) podem ser efetuadas diretamente no Setor de Aquisição situado na BC e nas demais bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas, mediante o preenchimento e assinatura de termo de doação. O Bibliotecário responsável fará o procedimento de pesquisa e avaliação da doação, recebendo somente o material que será inserido na coleção (caso o material não seja aceito, chama-se o doador e ele decide o destino do material). Para doações que envolvam mais de cinco títulos e menos de 50 (doações de coleções com número superior a 50 títulos estão temporariamente suspensas) é necessário preencher e enviar o termo de doação, acompanhado da relação das obras a serem doadas. A bibliotecária responsável pela avaliação fará a análise dos títulos e entrará em contato confirmando o interesse, ou não, nas obras listadas.

Também recebemos doações de livros em substituição aos valores de multas, obedecendo a uma relação de títulos elaborada pelo setor de referência em que constam obras já selecionadas conforme demanda prevista por relatórios de reservas, sugestões de usuários, etc. Após a negociação, o usuário entregará o material na biblioteca juntamente com o termo de “multa/restituição” devidamente preenchido e assinado. Doações de periódicos científicos cujos títulos complementam a bibliografia básica ou agreguem valor às mesmas serão avaliados pela bibliotecária responsável pelo Setor de Periódicos que realizará a pesquisa e a avaliação da doação, recebendo somente o material que será inserido na coleção.

Não são aceitas doações de livros que a biblioteca já possua edições mais novas e em número suficiente, a menos que venham a completar a coleção; de livros desatualizados ou danificados; de livros do ensino fundamental e médio; de cópias de livros, apostilas, jornais e revistas de notícias efêmeras, diário oficial (já disponível *online*) e catálogos comerciais; e, outros materiais que não se identificam com os objetivos de uma biblioteca universitária. A BC também dispõe da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), havendo duas possibilidades para o depósito dos documentos. O autoarquivamento ou o envio do arquivo para a biblioteca que aceita somente pesquisas oriundas dos programas de pós-graduação da FURG e ocorre da seguinte maneira: envio do Termo de Autorização para Publicação devidamente preenchido e o CD contendo a tese ou dissertação para a Secretaria do Programa de Pós-Graduação que encaminhará para a biblioteca; ou a inclusão via autoarquivamento disponível no Sistema da FURG. O guia para o procedimento está disponível na página do SiB¹⁹.

A BC disponibiliza acesso a importantes plataformas como o acesso ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). O Portal de Periódicos CAPES é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza para as instituições de ensino e pesquisa, no Brasil, a produção científica internacional e nacional. Ele conta com um acervo de mais de 38 mil títulos (textos completos), 126 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

A entrada no Portal ocorre por meio do endereço seguinte: <http://www.periodicos.capes.gov.br>. O usuário deve acessar o "Meu espaço" (no *site* da Biblioteca), localizado na barra superior para ter acesso rápido a *links* de artigos, periódicos e bases, além de inscrição em treinamentos agendados e obtenção de certificados de participação nos eventos. Para acesso remoto ao conteúdo assinado pelo Portal de Periódicos CAPES é preciso acessar o menu "Acesso Café" informando seu usuário e senha do Sistema FURG.

¹⁹ Todas as informações encontram-se disponíveis no endereço <https://biblioteca.furg.br/pt/bdtd>. Acesso em: 26 jun. 2020.

O Portal de Periódicos oferece treinamentos via *web* e as inscrições podem ser feitas no menu “Treinamentos”. Para treinamentos presenciais ou dúvidas sobre o Portal Periódicos Capes, o contato pode ser feito via telefone, e-mail ou diretamente na Biblioteca Central.

Estão disponíveis também, as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sendo esta uma entidade privada sem fins lucrativos, responsável pela normalização técnica de diversos setores no Brasil. O SiB disponibiliza para a comunidade acadêmica as normas ABNT, ABNT ISO (International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Padronização) e Mercosul. O acesso digital está disponível em <https://www.furg.br/servicos/normasabnt/> mediante a identificação do usuário através do mesmo *login* utilizado para acesso ao Sistema, bem como estão disponíveis para consulta no formato impresso.

Ademais, também como serviço disponibilizado pela BC, o Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT), serviço que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras ou em serviços de informação internacionais. Entre os documentos disponíveis, encontram-se periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos. O usuário deve pesquisar gratuitamente em nosso acervo e no Portal de Periódicos Capes antes de realizar o pedido via COMUT para se certificar que o material está disponível. O COMUT é um serviço pago que a cada conjunto de cinco páginas é cobrado um determinado valor e assim sucessivamente. Para solicitação é preciso preencher os formulários disponíveis no balcão de atendimento da Referência ou na página da biblioteca de acordo com o tipo de documento (artigo de periódico, tese ou dissertação, parte de documento e/ou anais de evento).

Os serviços de empréstimos são:

- **Empréstimo domiciliar:** destina-se a toda comunidade universitária com vínculo ativo, sendo imprescindível a identificação que pode ser feita por meio da inserção de foto no ARGO ou apresentação de documento com foto;
- **Empréstimo local:** destina-se a obras de consulta local e podem ser retiradas por três horas ou uma hora antes do fechamento da

biblioteca correspondente e devolvidos até as 9h do dia útil seguinte. Em período de férias, é permitido o empréstimo por até 07 dias. Caso a devolução da obra não seja realizada no prazo estipulado, o usuário ficará impedido de retirar novos materiais por 15 dias;

- **Empréstimo entre bibliotecas:** é o processo pelo qual o usuário solicita de outra biblioteca do SiB material bibliográfico que não se encontra disponível em seu acervo. Essa modalidade de empréstimo só é ofertada entre bibliotecas de cidades diferentes e o formulário de solicitação está disponível no balcão de atendimento da Referência.

Os prazos para devolução variam conforme o vínculo do usuário que pretende retirar os títulos e o número de itens a serem emprestados. O usuário do Sistema de Bibliotecas mesmo sem vínculo com a Instituição pode fazer consultas ao acervo das bibliotecas, mas não retirar (fazer empréstimos) livros do acervo. Além disso, contamos com os serviços de renovação, o usuário poderá renovar o material até 10 (dez) vezes *online*, exceto, se o item possuir reserva ou já estiver em atraso. O usuário que não devolver no prazo uma obra que está reservada será afastado do uso do sistema por 15 dias. Não é realizado empréstimo domiciliar de periódicos, separatas, folhetos, mapas bem como obras de tarja amarela.

Outro serviço disponibilizado é a reserva de materiais. A reserva segue a ordem cronológica de pedidos. O material ficará disponível durante 24 horas, a contar de sua data de devolução, ficando o usuário responsável pelo controle de suas reservas através do sistema ARGO. No momento da devolução da obra na biblioteca, é encaminhado, ao usuário que opta por receber os informativos da biblioteca, um alerta para seu e-mail cadastrado no sistema, avisando-o da disponibilidade da obra reservada.

A não devolução dos materiais dentro dos prazos estabelecidos implica cobrança de multa. O recolhimento da multa é feito exclusivamente por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU). Os valores são calculados por dia e por item emprestado, conforme estipulado pela Instrução Normativa nº 006/2005, que dispõe sobre os valores referentes à cobrança de multas nas bibliotecas

vinculadas ou não ao Sistema de Bibliotecas. O extravio ou dano da obra implicará reposição de exemplar idêntico.

A BC fornece, ainda, a confecção da ficha catalográfica para todos os trabalhos defendidos na Universidade com o objetivo de corroborar e padronizar a confecção das mesmas em teses e dissertações dos Programas de Pós-Graduação da FURG. A elaboração de ficha catalográfica é uma atividade de caráter técnico e só pode ser feita por um profissional bibliotecário. Após a sua confecção não é permitida a realização de qualquer alteração no documento. A solicitação da ficha ocorre somente depois da finalização do trabalho, ou seja, após todas as correções. São solicitados, então, todos os dados que identifiquem o trabalho: trabalho completo ou nome completo, folha de rosto, resumo e número total de páginas. A partir do recebimento dos dados, o prazo para entrega da ficha catalográfica por parte do SiB é de 48 horas úteis. As informações solicitadas devem ser enviadas para o endereço de e-mail disponibilizado na página do SiB.

Elencamos alguns dos principais serviços oferecidos pela BC: treinamentos aos usuários; serviços técnicos e de apoio; e administração de materiais e acervos. O Programa de Capacitação do SiB visa qualificar a comunidade acadêmica na utilização do acervo e serviços disponibilizados pelo SiB, potencializando o uso e qualificando a formação acadêmica. São oferecidos cursos de capacitação gratuitos para o uso dos recursos de informação para grupos de no mínimo dez pessoas, nas áreas de normalização, pesquisa e uso da biblioteca universitária.

Para os agendamentos realizados por docentes é preciso enviar as seguintes informações: nome do solicitante, telefone para contato, número de alunos, curso, indicação de melhor turno e dia da semana para a realização do curso. Essas informações devem ser enviadas para o e-mail de uma das bibliotecas (a relação dos e-mails está na página do SiB). Para os agendamentos solicitados por discentes é necessário que os mesmos consultem a programação de capacitações em oferta e inscrevam-se nas atividades de interesse pelo e-mail de uma das bibliotecas (a relação dos e-mails está na página do SiB). São fornecidos certificados para todos os participantes inscritos nos cursos.

O SiB disponibiliza uma coleção de livros digitais, conhecidos como e-books, da Editora Springer²⁰ e distribuídos em 13 áreas²¹ de conhecimento. Os títulos podem ser acessados na página do SiB, juntamente com outras coleções, cuja lista pode ser visualizada no *site* do SiB no menu “Produtos e Serviços”.

Para utilizar o serviço de internet, o usuário acessa a rede sem fio por meio da rede *Education Roaming (Eduroam)*. Para estudantes, o *login* será o número de matrícula seguido de @furg.br. Os servidores que quiserem acessar a rede *Eduroam* inserem seu número do Sistema Integrado de Administração de Pessoal - SIAPE seguido de @furg.br. A permissão não ocorrerá sem a inclusão de @furg.br. A senha de acesso será a mesma utilizada para entrar no sistema da Universidade.

A comunidade acadêmica de outras universidades pode utilizar o Eduroam ao visitar a FURG, para os usuários que não possuem vínculo com as instituições cadastradas é preciso criar um usuário provisório. Para solicitação, é preciso apresentar documento para confirmação de CPF (RG, carteira de motorista - CNH) e preencher o formulário “criação usuário provisório” disponível no balcão de atendimento da Referência, o atendente deve encaminhar a solicitação para que um servidor habilitado possa criar o usuário.

Sobre a utilização dos espaços físicos, os usuários contam com espaços individuais e coletivos para realizar seus estudos, sendo nove salas para estudo em grupo. As salas de estudo são preferencialmente para grupos formados por, no mínimo, quatro pessoas e o empréstimo de chaves e do kit com caneta e apagador é feito no Balcão de empréstimos.

Também são desenvolvidos pela BC vários projetos de cunho social e cultural, entre eles, citamos a criação do Projeto de Extensão Arvoreteca que tem como objetivo proporcionar o acesso à leitura e a distribuição gratuita de livros, através de uma biblioteca alternativa. Os livros ficam dispostos em árvores para livre retirada pelo público que por ali passa. Cada pessoa pode pegar/colher até

²⁰ A FURG disponibiliza, através do site, acesso aos livros digitais da editora Springer pertencentes à coleção de títulos editados em 2008 (assinatura vigente). Mais informações estão disponíveis em: <http://furg.dotlib.com.br/>. Acesso em: 29 jun. 2020.

²¹ São elas: Arquitetura, Artes e Design; Ciências do Comportamento; Ciências Biomédicas e Biologia; Economia e Negócios; Química e Ciência dos Materiais; Ciências da Computação; Ciências Ambientais e da Terra; Engenharia; Humanidades, Ciências Sociais e Direito; Matemática e Estatística; Medicina; Física e Astronomia; Computação Profissional e Web Design.

dois livros por edição do Projeto. O Projeto Arvoreteca consiste na doação de livros que recebemos durante sua execução ou através de campanhas de arrecadação junto às Bibliotecas do SiB como, por exemplo, livros resultantes das trocas por multa. Os livros que são disponibilizados pelo Projeto são de literatura adulta, infantil ou juvenil.

Outro projeto realizado pela BC tem como foco a inclusão digital e social. Trata-se de um curso de informática básica oferecido para pessoas da terceira idade e que tem como objetivo a promoção da inclusão digital e a integração do idoso através do uso das novas tecnologias e da aprendizagem de como operar computadores, aplicativos e acesso à Internet. Ao ofertar cursos para pessoas da terceira idade, a BC investe numa dimensão pedagógica que possibilita a este grupo uma aprendizagem nova. Além de promover aos idosos a oportunidade de manter contato com outras pessoas, mesmo que de maneira virtual, busca ampliar seus horizontes e expectativas de comunicação e interação.

Compreendemos os serviços e produtos ofertados pela BC distante da lógica de mercado (compra e venda), de comércio ou de setores industriais. Nossa definição de serviços fundamenta-se na visão que inclui os usuários e suas relações na geração de novos produtos. A biblioteca caracteriza-se como órgão que promove a democratização ao acesso e a utilização das fontes de informação, é necessário, ainda, uma preocupação com a excelência dos serviços prestados e com a satisfação do seu público.

A partir dessa explanação sobre os serviços e produtos ofertados podemos compreender como as bibliotecas podem ser atuantes e oferecerem uma gama de responsabilidades, por isso, não podemos deixar de evidenciar o comprometimento e contribuição que possuem para a produção e a construção do conhecimento e para a produtividade acadêmica e científica. Podemos visualizar o potencial da BU a partir dos serviços e produtos ofertados visto que sua,

[...] função se consubstancia na sua atuação como recurso didático-pedagógico (laboratório de aprendizagem); como plataforma de conhecimento (considerando-a fonte e local de registro da produção técnica e científica da instituição); e como fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito científico (LUBISCO, 2014, p. 5).

Por meio dos serviços e produtos disponibilizados sua orientação está em mediar a relação entre a informação e o usuário. Para tanto, a biblioteca pode promover o desenvolvimento de competências e consolidar sua atuação nos processos de aprendizagem. É fundamental que seja estabelecido o compromisso da universidade com a BU para valorizá-la e desenvolvê-la como fator complementar para o ensino, a pesquisa e a extensão. Apresentado o nosso lócus, no próximo capítulo, abordamos o conceito de aprendizagem na perspectiva de Freire, estabelecendo diálogos com a BU e seus processos.

3 PROCESSOS EDUCATIVOS E DE APRENDIZAGEM

Para que possamos avançar, nesta investigação, faz-se necessário definir alguns conceitos importantes como: **educação**, **aprender**, **aprendizagem**, **processos educativos** e **processos de aprendizagem**, bem como, estabelecer suas relações com a BU enquanto espaço potencializador de processos educativos e de aprendizagem, apresentando semelhanças e diferenças entre esses dois processos.

Nessa direção, começamos o debate informando que Freire (1999; 2013) e Dewey (1971) ajudaram-nos a pensar a **educação** para além de palavras dicionarizadas. Tal constatação levou-nos a refletir sobre uma provocação de Freire (1999) em relação à compreensão – de senso comum e vinculada à corrente mais racionalista do tradicionalismo científico – de que a educação pode ser compreendida como algo estanque, fechada em si mesma, de tipo único e imutável. Em direção contrária, o autor provoca-nos a raciocinar sobre a educação como processo constante de aprendizagens e experiências. Ou seja, para Freire, melhor seria falarmos em **educações**, no plural. E, ao assumirmos essa possibilidade, precisamos encarar as impossibilidades de definir o termo de forma unânime e inequívoca.

Para o autor, educação é – antes de tudo - uma ação política e, assim, vem atrelada a duas premissas. A primeira que se refere à disposição ontológica do homem à educação (o homem busca o querer mais, o saber mais para se desenvolver). Nessa dimensão, podemos entender educação como processo de humanização no qual a pessoa vai decidir a partir do desenvolvimento de sua consciência crítica sua forma de ver, de ser e de estar no mundo.

Na perspectiva da educação como processo de humanização os sujeitos se constituem a partir de suas relações com o mundo. E busca ser mais através da própria educação. Aqui o educando se torna sujeito crítico, mais reflexivo e autônomo, capaz de atuar criticamente na sociedade na qual está inserido. A educação é emancipatória e tenciona os papéis de opressor e oprimido – constantemente observados na escola.

Já a segunda premissa traz a educação como ela é (e continua em muitos espaços sendo) compreendida, educação tradicional, de modo que o

conhecimento está nas mãos dos professores e deve ser repassado para os estudantes que o recebem, como se fossem tábulas rasas. Trata-se da educação bancária.

Para Freire (1999), a concepção de educação bancária (tradicional) significa que o educador é quem sabe mais e os educandos os que não sabem; o educador é o que pensa e os educandos os pensados; o educador é o que diz a palavra (a verdade) e os educandos os que escutam. Como já escrevemos antes, nessa concepção de educação, os alunos são considerados tábulas rasas que recebem, como depósitos, o conhecimento dos professores. Segundo Freire (1999), este tipo de educação nega a dialogicidade, ou seja, educar é entendido como um ato em que o educador deposita e os educando são os depositários. Estas duas concepções de educação - uma como processo de humanização (libertadora) e outra como educação bancária - têm características que as distinguem em relação à própria subjetividade daqueles que são por elas operados. De acordo com o Dicionário Paulo Freire, a educação

[...] 'bancária', que torna as pessoas menos humanas, porque alienadas, dominadas e oprimidas; e outra, libertadora, que faz com que elas deixem de ser o que são, para serem mais conscientes, mais livres e mais humanas (STRECK; REDIN; ZITKOSKI, 2008, p. 133).

As duas concepções de educação, ou melhor, as educações para Freire (1999) são, portanto, muito diferentes em relação a suas possibilidades de formação dos sujeitos na escola. E este conceito de educações constitui a base para a discussão dos processos educativos e de aprendizagem, na medida em que:

Essa dualidade é necessária para a classificação dos modelos e para a justificação das ações que são implementadas em relação aos processos educacionais. Na tradicional se faz necessária a opressão do homem, que precisa ser adequado, enquadrado, capacitado e útil ao próprio sistema, e que, portanto, deve ser instrumentalizado. Em oposição à possibilidade de educação libertadora cuja principal função é humanizar o homem para que ele possa ser autônomo a partir de seu próprio desenvolvimento político e social, implicando-se e entendendo suas relações com o mundo (BARBIERI, 2019, p. 37).

Essas educações dizem respeito às possibilidades existentes para que os sujeitos imbricados na busca pelo conhecimento, pela satisfação pessoal e profissional e pelo saber, possam compreender e transformar a sua realidade. As

duas educações em Freire constituem-se em formas diferentes de **aprender** que reconhecem o inacabamento do homem, nesta direção, é importante refletir sobre o próprio ato de aprender que não se esgota com o que é ensinado/aprendido na escola.

Para Freire, aprender é “[...] uma busca natural e constante, seguida de reflexões sobre a finitude da infinitude, onde o sujeito homem se descobrisse como um ser inacabado” (FREIRE, 1977, p. 85). O que significa que, assim como o homem é um ser inacabado, o aprender não é algo terminado. Podemos dizer que quanto mais sabemos, mais queremos saber e isso nos leva a busca interminável.

A permanente demanda pelo aprender significa atingir formas de registrar a informação, porém “[...] a informação registrada demanda meios que a transforme em conhecimento, meios esses que também são processos [...]” (CARVALHO, 2004, p. 103). O aprender acontece quando o conhecimento dá sentido à vida e a conduz para a construção de novos conhecimentos. É aprender contínuo de sujeitos que almejam crescimento, satisfação pessoal e profissional, busca pelo agir no e com o mundo para compreender e transformar a realidade, momento em que o “[...] *aprender* é uma aventura criadora, algo, por isso mesmo, muito mais rico do que meramente repetir a *lição dada*” (FREIRE, 2013, p. 68). Aprender, nessa concepção, não se restringe a conseguir elaborar resposta certa para um dado problema, mas refletir criticamente sobre ele. É tomada de consciência que não se esgota no ato em si.

Assim, adotamos o conceito de aprender, nesta tese, a partir de Freire (1999) como aquilo que nos permite estar sempre em busca do crescimento, sobretudo em busca de compreender a realidade, agir e promover ações transformadoras, dar passagem para a experiência contínua a qual o autor vai chamar de práxis. De acordo com o educador “[...] aprender para nós é *construir*, *reconstruir*, *constatar para mudar*, o que não se faz sem abertura ao risco e à aventura do espírito” (FREIRE, 2013, p. 68).

Para trabalhar sob a perspectiva do desenvolvimento dos sujeitos a partir da humanização e da educação como prática libertadora, a educação não pode ser, portanto, mera produtora de mão de obra para o mercado de trabalho, e sim problematizadora, promovendo o desenvolvimento do pensamento crítico e

questionador, além de reforçar os processos de aprendizagem como recurso para a constituição de sujeitos mais humanos, onde se respeite e valorize suas ações.

Faz-se necessária a tomada de consciência sobre a realidade e que os indivíduos passem a refletir e questionar isso, pois a práxis “[...] implica a ação e a reflexão dos homens sobre o mundo para transformá-lo” (FREIRE, 1999, p. 67). A partir dessa reflexão, é possível motivar para que as ações transformadoras concretizem-se e a aprendizagem aconteça. O conceito de **aprendizagem** adotado aqui é:

Aprendizagem é o processo pelo qual o indivíduo adquire informações, habilidades, atitudes valores, etc. a partir de seu contato com a realidade, com o meio ambiente e com as outras pessoas. É um processo que se diferencia dos fatores inatos [...] e dos processos de maturação do organismo, independentes da informação do ambiente (a maturação, por exemplo) (OLIVEIRA, 2010, p. 59).

Ao entendermos aprendizagem como processo, é necessário trazer para o texto abordagem teórica que referencie essa compreensão. Desta forma, buscamos para nossa aproximação uma teoria da aprendizagem como a de Moreira (2003), que aponta para “[...] uma construção humana para interpretar sistematicamente a área de conhecimento que chamamos aprendizagem” (MOREIRA, 2003, p. 12). A aprendizagem ocorre quando o conhecimento enriquece a vida, a instrumentaliza e a dirige para novos conteúdos de conhecimento. Implica construir e ampliar conhecimentos de si, do outro e do mundo. Portanto, no âmbito desta tese, entendemos a aprendizagem como o movimento constante do indivíduo pelo crescimento, como construção diária do saber para compreender a realidade e transformá-la.

É essa construção que faz com que o homem invente modos de ser, de agir e de interagir com o mundo e com os outros, não podemos deixar de mencionar que os “modos de agir” precisam obedecer a uma série de princípios morais e éticos. A partir dos pressupostos freireanos, a ética universal está ligada à prática educativa e à vida, isto é, “[...] por essa ética inseparável da prática educativa, não importa se trabalhamos com crianças, jovens ou com adultos, que devemos lutar [...]” (FREIRE, 1998, p. 19).

Os princípios éticos sobre os quais Freire (2013) se refere são encontrados nas relações entre os sujeitos, na ética que nega a discriminação e a

desigualdade e consolida a diversidade humana, no sentido de ética que “[...] se sabe afrontada na manifestação discriminatória de raça, gênero, de classe.” (FREIRE, 2013, p.17). Segundo o autor, este entendimento exige implicação ética dos sujeitos que precisam estar conscientes de suas responsabilidades sociais. Experiência ética que fundamenta as possibilidades de desenvolvimento humano numa dimensão mais igualitária e comprometida com o coletivo.

Para que o homem possa se colocar nesta dimensão, carece de informações. Pela interação com o mundo, os seres humanos buscam a informação, essa por sua vez, depois de conhecida, assimilada e trabalhada pelo sujeito vai ser transformada em conhecimento. E o novo conhecimento sobre um assunto ou tema permite, também, a geração de conhecimento e inovações (LE COADIC, 2004). Sob este olhar, a educação e aprendizagem são fontes para a inovação, a transformação social e cultural. Em referência ao termo aprendizagem, Demo (1999) utiliza a expressão *aprendizagem reconstrutiva* para explicitar

[...] aquela marcada pela relação de sujeitos e que tem como fulcro principal o desafio de aprender, mais do que ensinar, com a presença do professor na condição de orientador “maiêutico²²” (DEMO, 1999, p. 28).

Para que ocorra a aprendizagem, ela precisa ser constante, reconstrutiva e originada no âmbito das relações econômicas, sociais e culturais, evidenciando que os processos educativos sejam articulados com a educação humanizadora e dialógica (FREIRE, 1999), podendo ocorrer quando há interação com a formação cultural. Em Freire (1983), a cultura é atividade humana feita a partir de diferentes movimentos e grupos culturais que transforma e pode significar a soma de experiências vividas.

Neste sentido, cultura é “[...] tudo o que é criado pelo homem e que consiste em recriar e não repetir, transformar e não adaptar” (FREIRE, 1983, p.

²² Método socrático que consiste na multiplicação de perguntas com o objetivo de induzir no interlocutor a descoberta de suas próprias verdades. Sócrates compara seus ensinamentos a essa arte, porquanto consistem em dar à luz conhecimentos que se formam na mente de seus discípulos: "Tenho isso em comum com as parteiras: sou estéril de sabedoria; e aquilo que há anos muitos censuram em mim, que interrogo os outros, mas nunca respondo por mim porque não tenho pensamentos sábios a expor, é censura justa". Disponível em: <https://marcosfabionuva.files.wordpress.com/2012/04/nicola-abbagnano-dicionario-de-filosofia.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2020.

31). É a ação transformadora dos cidadãos. Freire considera que a transformação ligada à liberdade de aprender ocorre na medida em que o homem comum “[...] pode e necessita ser consciente de sua cidadania” (STRECK; REDIN; ZITKOSKI, 2008, p. 67).

A relação que fazemos, entre cultura e cidadania enquanto ações transformadoras como “[...] aquisição sistemática da experiência humana” (FREIRE, 2000, p. 117), ligada à liberdade e ao exercício da cidadania, se estabelece na dimensão social em que estão inseridas as BUs, visto que elas podem atuar como disseminadoras da informação e na promoção de políticas sociais, educacionais e culturais. E, no âmbito da cidadania, sua dimensão se apresenta como possibilidade de presença crítica do sujeito no mundo e para o mundo. Nesta perspectiva de cultura como ação transformadora, o conhecimento nasce atrelado à convicção de que é preciso haver liberdade para que ocorra a aprendizagem.

Sobre cultura e cidadania, é importante salientarmos a necessidade de que os sujeitos sejam conscientes dos seus direitos e deveres para exercerem sua liberdade e exercitarem sua cidadania como pessoas inseridas em sociedade em determinado tempo/espço. Sociedade que está em movimento e constante transformação. Nos processos de aprendizagem, de conhecimento e de transformação, os cidadãos podem ter a consciência ou não de que são “[...] seres inconclusos e conscientes de sua inconclusão” (FREIRE, 1999, p. 30).

Nesta compreensão de que são (somos) seres inacabados e inconclusos, a Educação é também entendida como inconclusa e inacabada, por isso seguimos em busca contínua pelo conhecimento. Para Freire (2013, p. 60), “[...] é na inconclusão do ser, que se sabe como tal, que se funda a educação como processo permanente. A partir dessa compreensão de inconclusão e de tomada de consciência, estamos em busca do aprender e em processo de educação e formação.

Estamos inseridos no âmbito de uma sociedade informacional (advento dos computadores, internet; também chamada sociedade em rede) e que por este motivo podemos considerar a informação já transformada em conhecimento, o que significa afirmar que a informação não deve apenas ser reproduzida, mas orientada e modificada, lembrando que trabalhamos nesta tese o conceito de

informação como conhecimento registrado (LE COADIC, 2004). Tal questionamento pode ser justificado porque a informação analisada, interpretada e transformada em conhecimento pode provocar mudanças comportamentais – por exemplo - e estimular o desenvolvimento de potencialidades, visto que ela só terá significado após ser percebida e interpretada por seu receptor (FIGUEIREDO, 1999).

A educação proporciona ao sujeito viver em constante aprendizagem, assim, não existem sujeitos ignorantes, uma vez que existem saberes diferentes, alguns sistematizados, outros não. Os **processos de aprendizagem** ocorrem quando há a apropriação do aprendido por parte do sujeito. Portanto, consideramos que os processos de aprendizagem requerem a existência de indivíduos dispostos a ensinar e a aprender continuamente, tendo a inquietude do inacabamento, pois o “[...] aprender não pode aludir, nunca, a uma tarefa completa, a um procedimento acabado ou a uma pretensão totalmente realizada; ao contrário, indica [...] a incompletude do conhecimento” (DEMO, 2000, p. 49).

Vimos destacando, nesta parte da tese, que o sujeito (o homem), os processos educativos (e a educação) e a aquisição do conhecimento exigem o reconhecimento de sua incompletude. Nesta direção, trazemos a frase atribuída a Sócrates: “Só sei que nada sei”, porque entendemos que ilustra nossa compreensão de que é preciso reconhecer, humildemente, o fato de que não sabemos tudo sobre tudo, daí admitir que somos incompletos, que nossa educação é incompleta e que estamos constantemente nos qualificando o que não é desprestígio nenhum.

É, por causa dessa consciência em relação à incompletude, que nós, seres humanos, trabalhamos o entendimento de que é a partir da construção e da produção do conhecimento que passamos a frequentar, usar e valorizar espaços que favorecem nossos processos de aprendizagem. Segundo Freire, a aprendizagem, enquanto processo, realiza-se em três momentos: no primeiro, educador e educando compartilham aquilo que conhecem, cabendo ao educador se inteirar daquilo que o educando sabe para trazer a cultura deste para a sala de aula e para outros espaços de aprendizagem; no segundo momento, propõem-se a exploração de questões e aspectos importantes em relação ao tema/objeto de aprendizagem; e, finalmente, no terceiro, volta-se do abstrato para o concreto e a

etapa da problematização sugere ações para resolução do problema. Aqui a conscientização do educando é resultado. Mas como o acesso à informação, oportunizado pela Biblioteca Universitária, pode contribuir com esse processo?

Martins (2010) ajuda-nos a entender melhor as oportunidades trazidas pelas BUs enquanto espaços de aprendizagem se compreendidas como “[...] porta de acesso ao conhecimento, como força viva para a educação, cultura e informação” (p. 12). Uma abordagem contemporânea da educação, em articulação com os postulados freireanos que trazemos neste capítulo, sustenta que a aprendizagem é processual e ocorre em diferentes espaços, não apenas em sala de aula, mas onde os estudantes tenham acesso a fontes de informação que podem ser utilizadas na construção de novos significados e conhecimentos. Portanto, valorizar o uso e o acesso à informação nos espaços informacionais pode se constituir em uma forma de enriquecer a sociedade da informação. A informação e os saberes instituídos exercem, por conseguinte, papéis importantes nestes processos.

Nico (2008) acentua que: “A aprendizagem não tem fronteiras físicas, sociais, culturais ou institucionais [...]” (p. 197). Para ele, os conhecimentos acumulados (saberes), as capacidades e competências que desenvolvemos e as atitudes que aperfeiçoamos resultam de episódios de aprendizagem que se concretizam, em todas as suas dimensões, ao longo de nossa vida. Mais uma vez destacamos, no contexto, a premissa de que a aprendizagem se dá, de forma gradativa e processual, ao longo da vida e sempre há algo novo a ser aprendido pelo sujeito.

Na perspectiva freireana, é por meio dos processos de aprendizagem que o sujeito sai da condição de passivo para ativo, crítico e liberto, em relação à educação (FREIRE, 1999). E na lógica de questionamento pelo qual estamos identificando e investigando as BUs como mediadoras nestes processos, o ponto determinante é trabalhar para motivar e incentivar a faculdade ou a predisposição para ampliar o uso das fontes informacionais e a democratização do acesso à informação, contribuindo assim com a construção do conhecimento e desenvolvimento das pesquisas científicas e acadêmicas.

Como **processos educativos**, é fundamental a transformação social, mediada por processos de aprendizagem e intermediada por experiências que, a

partir de Freire, significam (2013) leitura da realidade de forma reflexiva, crítica e autônoma. Ler essa realidade, apoiados em Demo (1999), também significa “[...] saber intervir, usando como base instrumental o conhecimento reconstruído, e como base ética a capacidade de redirecionar a história, sendo dela sujeito” (DEMO, 1999, p. 66). Nessa perspectiva, os processos educativos são, literalmente, ativos e articulam três instâncias: o sujeito, o objeto (que pode ser a informação) e o meio (a realidade). Entre as instâncias, há uma interdependência que influencia, de forma relevante, na aprendizagem.

Tanto Freire, quanto Demo estabelecem que a aprendizagem concretiza-se na habilidade do sujeito de produzir novo conhecimento para si mesmo, capacitando-o a intervir na sua própria história e a realizar aproximações que consistem em acrescentar na educação uma dimensão que está além da instrução mecanicista, que é da ordem da humanização. É sob a perspectiva, baseada na concepção de Demo (1999) e Freire (2013), em relação aos processos educativos e ao papel social das instituições educacionais que avistamos o papel e a atuação das BUs neste âmbito. A BU e os sujeitos são essenciais no processo de intervenção na concepção das educações, na capacidade de argumentar e no momento de experimentar essas novas vivências.

As possibilidades trazidas pelas BUs configuram-se em viés que abre outras portas e novas oportunidades para a educação e para os processos educativos e de aprendizagem, a partir da reflexão das experiências e da perspectiva do aprender a construir conhecimentos enquanto processo que ocorre pelas interações entre sujeitos, espaços e informações, numa relação que não é direta, mas fundamentalmente mediada. As BUs apresentam-se, então, como intermediárias na relação dos sujeitos com a informação. O que difere os processos educativos dos processos de aprendizagem é, portanto, o reconhecimento de que na base do processo educativo deve estar a atividade pessoal do educando.

Já nos processos de aprendizagem, o foco está na BU como espaço de aprendizado no qual a mesma aparece, ora como gestora do conhecimento, ora como mediadora nos processos de busca pela informação. E, a BU está ligada aos processos educativos porque, além de favorecer o desenvolvimento de potencialidades ao capacitar pessoas para que as mesmas formem suas próprias

ideias e tomem suas próprias decisões, ela ainda auxilia nos processos de aprendizagem ao suprir necessidades de informações técnicas, científicas e literárias para o tripé: ensino, pesquisa e extensão.

Dentre todos os espaços disponibilizados por instituições de Ensino Superior, a biblioteca é, por conseguinte, a que possui a incumbência de servir de apoio a todas as atividades atreladas ao ensino, à cultura, à pesquisa e à extensão. Ao pesquisarmos as BUs como espaços que podem contribuir com os processos (educativos e de aprendizagem), compreendemos ser relevante retomar o conceito de educação humanizadora, demarcando nossa opção por essa perspectiva epistemológica, já que temos consciência de que apenas ela é capaz de colocar a dialogicidade como potência de uma formação libertária, visto que concebe a consciência do inacabamento da própria educação como algo inerente ao homem que também se reconhece inconcluso.

Nesta direção, a essencialidade dos **processos educativos e dos processos de aprendizagem** pode encontrar-se na formação crítica e no "[...] movimento que compromete os homens como seres conscientes de sua limitação, movimento que é histórico e que tem o seu ponto de partida, o seu sujeito e o seu objetivo" (FREIRE, 1980, p. 82). Mesmo sabedores das limitações que ainda temos em relação aos avanços da educação como transformadora da realidade e, conscientes disso, buscamos defender o potencial da BU como mediadora destes processos, porque entendemos que ela pode contribuir, decisivamente, com a transformação da informação em conhecimento.

Contribuindo assim, com uma educação emancipatória. Ousamos, nós aqui fazer aproximações entre dois autores, Freire (1999) que trouxe a leitura de mundo que precede a leitura da palavra para os processos educativos e vai destacar a relevância de conhecer o educando e o contexto no qual ele está inserido para os processos de aprendizagem e o conceito de experiência em Dewey (1971). Nossas leituras permitem pensar que o conhecimento de mundo (para Freire) traz implícito as experiências dos sujeitos. Sob esta lente, não é possível pensar nos sujeitos sem reconhecê-los como atores cujas experiências impactam em seus modos de ser, agir, estar e pensar no e sobre o mundo, implicando tomada de consciência, conceito muito caro aos dois autores.

Dentro do contexto vem a necessidade de também definirmos o conceito de experiência em Dewey (1971). Para o autor, isso significa refletir sobre experiência enquanto “[...] a compreensão mais profunda de fenômenos e processos por meio da percepção das relações, da identificação dos elementos envolvidos, da análise e interpretação dos sentidos e significados [...]” (GASQUE, CUNHA, 2010, p 140). O ser e o ambiente são modificados na e pela interação que pode potencializar os processos educativos e de aprendizagem. Dewey defende, por conseguinte, o caráter unificado, orgânico, globalizador e dinâmico da experiência. Para que possamos avançar no texto, vamos estabelecer relações entre o conceito de experiência do autor e os processos de aprendizagem.

3.1 O CONCEITO DE EXPERIÊNCIA EM DEWEY E SUAS RELAÇÕES COM OS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM

O conceito de experiência em Dewey sustenta-se nos seguintes aspectos: a) toda experiência é uma situação; b) toda experiência é uma atividade; e c) toda experiência é regulada pela própria experiência. No primeiro aspecto, da experiência como situação, a interação é chamada de situação e representa transações localizadas em condições determinadas nas quais um organismo produz para si uma condensação entre a coisa experimentada e o processo de experienciar. De forma simplificada, podemos dizer que, a experiência nessa concepção, é o ponto de partida e de chegada de uma investigação. Ao inserirmos nesta relação o segundo aspecto, ou seja, a experiência como atividade, esta configura-se como a ação que tem causas e efeitos, bem como, pode se modificar ou modificar seus sujeitos ou objetos no processo. A inserção do terceiro aspecto, no qual a experiência regula a própria experiência, significa que a experiência anterior (de origem) é tomada não como modelo a ser copiado, reproduzido, mas como possibilidade de qualificação e aperfeiçoamento.

A concepção de Dewey nasce atrelada ao viés epistemológico das ciências naturais e aproxima a experiência humana da própria natureza. Para o autor, não há forma de compreender a experiência do conhecimento sem que ajustemos nossas lentes às relações entre os processos cognitivos e não cognitivos. A

noção de experiência, no pragmatismo deweyano, configura-se em uma atividade de cunho evolucionista no qual os organismos (homens ou animais) se adaptam ao ambiente para garantir a sua preservação. Interação entre si, com o outro e com o meio; sofrem as ações dessa interação, modificam-se e/ou são modificados no processo; e, por fim, regulam a si mesmos, operando no mundo por meio de processos de ação e reflexão.

O autor traz para o debate a caracterização de dois tipos de experiência: a ordinária e a secundária. A experiência ordinária – aquela à qual o sujeito se submete sem muita reflexão e que é gradativamente adquirida em muitos questionamentos. E a secundária, resulta de procedimentos intelectuais de análise, a experiência consciente (o pensamento reflexivo) que é resultado de participação ativa do/s sujeito/s nela implicado/s. Para Dewey, a experiência não pode ser vista apartada da natureza, uma vez que tudo o que existe é resultado do processo de relações mútuas que refletem ações de uns (corpos, sujeitos) sobre os outros, modificando-os reciprocamente. Para a definição do conceito em si, ele parte de conceito amplo que considera atributos distintos. Para ele, a experiência é dinâmica. Ativa, quando age sobre algo e produz consequências, e passiva, quando sofre efeitos ou passa por algo recebendo as consequências de sua ação. Dewey argumenta que os dois processos ocorrem simultaneamente, mas destaca que eles não afetam os diferentes organismos da mesma forma.

O que tentamos defender, nesta parte do texto, é o entendimento de que a experiência só pode ser entendida a partir de processos interacionistas. O que significa que ela também se desenvolve em um fluxo contínuo dos acontecimentos que introduz no debate a noção de continuidade, é possível afirmar que tudo está em comunicação.

Como já escrevemos, neste texto, Dewey (1971) sustenta que a experiência é determinada pela interação e pela continuidade. Essa interação corresponde à capacidade de aprender a partir da experiência, assim, a aprendizagem condiz com o desenvolvimento pela experiência, caracterizando a interação entre a educação e as experiências pessoais. Ademais, a ênfase posta nos processos de aprendizagem é a de promover ações reflexivas e enriquecer as experiências para aprofundar seus significados. E, quando essas experiências

se integram umas com as outras nos processos de aprendizagem, em diferentes espaços, a partir da interação, são estabelecidas também relações nas quais

[...] os seres humanos (como são os professores *tanto quanto* os alunos), dentro de determinadas formações sociais e culturais, são o ponto de partida para analisar, não apenas de que modos constroem ativamente suas experiências pessoais dentro das relações de poder vigentes, mas também de que modo a construção social dessas experiências lhes proporcionam a oportunidade de dar sentido e expressão a suas necessidades [...] (GIROUX, 1994, p. 7).

Ainda, de acordo com Dewey, a interação acontece nas trocas ocorridas entre o meio e os organismos, o que faz com que a experiência consista no princípio da continuidade. O princípio da continuidade está intimamente relacionado ao conceito de experiência e de interação e ambos se relacionam com o valor educativo ou não da experiência. De acordo com Teixeira (1964, p. 50), “[...] a capacidade humana de aprender, isto é, o poder de reter de uma experiência alguma coisa com que se poderá transformar a experiência futura – é de sua natureza”, ou seja, da ordem da continuidade. Esse processo contínuo de transformação, de aprender e de crescimento significa a presença do princípio da continuidade que consiste em reconhecer os aspectos derivados e secundários das experiências intelectuais e coletivas (DEWEY, 1971).

A interação e o princípio da continuidade se refletem no crescimento, no desenvolvimento e na possibilidade de construção do conhecimento. Significa dizer que quando temos novas experiências expandimos nossas formas de ser, de estar e de agir com o meio. Para Dewey (1971), o que aprendemos como: “[...] conhecimento ou habilitação em uma situação torna-se instrumento para compreender e lidar efetivamente com a situação que se segue” (DEWEY, 1971, p. 37). Tal entendimento nos permite estabelecer relações com a experiência que regula a própria experiência, como já escrevemos antes neste tópico do capítulo.

Ao fazermos a transposição do debate para o campo da educação, podemos escrever que Dewey vai inserir a experiência como fator de impacto na aprendizagem significativa que é aquela na qual o educando (o sujeito implicado) conecta-se com os conteúdos que fazem parte de seu cotidiano. O que permite uma clara aproximação que nós fazemos entre Dewey e Freire, deste direcionamento com a proposta pedagógica da qual Freire afirma: para que o educando possa conhecer as palavras, entender seu significado e produzir um

novo conhecimento, ele precisa primeiro ler o mundo. Podemos dizer que, para os dois autores (Dewey e Freire), a aprendizagem está ligada de forma direta e indireta ao educando e é por isso que se torna interessante, prática e útil. Isso porque o sujeito sabe que o que aprende poderá ser utilizado a qualquer momento de sua existência.

Em nossas discussões sobre os processos de aprendizagem, destacamos que “[...] para muitos, aprendizagem é aquisição de informação ou de habilidades; para outros, aprendizagem é mudança, relativamente permanente, de comportamento devido à experiência” (MOREIRA, 2003, p. 20). No âmbito desta pesquisa, aprendizagem é o processo pelo qual o indivíduo se qualifica através da aquisição de informações, habilidades, desenvolvimento de competências, aquisição de valores e de seu contato com a realidade, o meio ambiente e com outras pessoas. É um processo contínuo que precisa ser experienciado e que se concretiza na interação com o outro. Aqui nós podemos aproximar Freire e Dewey a partir do conceito de interação, numa perspectiva dialógica. Significa dizer que não existe interação sem resposta (efeito, impacto, ação), bem como, não existe diálogo sem o outro. Portanto, interação e diálogo precisam reverberar – de alguma forma - para produzir algo novo. Mas como isso se dá na educação?

Dewey (1971) “[...] sustenta que educação é desenvolvimento dentro, por e para experiência [...]” (p. 17), ou seja, ela necessita da experiência para se concretizar. Para o autor e, a mesma sustentação reverbera na perspectiva freireana, a experiência é continuidade, interação entre quem aprende e o que é aprendido, neste processo, os aprendizes devem utilizar o pensamento reflexivo a partir de suas experiências (DEWEY, 1971). A experiência nos permite ampliar nosso conhecimento, nos enriquecendo intelectualmente e permitindo que, paulatinamente, atribuamos maior significado à vida.

E, educação para Dewey (1971) vem atrelada ao processo de reconstrução e construção da experiência, no qual favorece ainda mais nossa aquisição de conhecimentos que poderão ser utilizados em experiências futuras. Em Dewey (1971), a educação deve basear-se em experiências que podem ser explicitadas como relações mútuas. Teixeira²³ (1964), importante teórico brasileiro que se

²³ Anísio Teixeira é educador, intelectual e escritor brasileiro. Como educador tem grande influência na história da educação no Brasil e foi fortemente influenciado pelas teorias de John

debruçou sobre a teoria de Dewey, corrobora essa compreensão e argumenta que “[...] tudo existe em função dessas relações mútuas, pelas quais os corpos agem uns sobre os outros, modificando-se reciprocamente” (TEIXEIRA, 1964, p. 13).

Logo, para que a aprendizagem ocorra e seja desenvolvida é preciso que haja interação entre quem aprende e quem ensina. De acordo com Dewey (1971, p. 37), este processo educativo “[...] continua enquanto vida e aprendizagem continuam”, mais uma vez, o autor retoma a ideia de continuidade e incompletude. Justamente por entender que os processos educativos acontecem assim, temos consciência de que experimentamos novas formas de aprender e viver nos mais diversos ambientes durante toda nossa vida. Ao ajustarmos novamente nossas lentes para a educação, refletimos sobre as relações que se estabelecem entre educador e educando e seus possíveis desdobramentos a partir do reconhecimento de que ambos os sujeitos trazem consigo experiências diferentes.

Para Dewey (1971), “[...] a preocupação imediata e direta do educador é, então, com a situação em que a interação se processa” (DEWEY, 1971, p. 38) e é, a partir dela, que ele atribui sentidos aos processos de aprendizagem. Trata-se de construção social estabelecida na relação entre educador e educando que pressupõe a mediação do primeiro para que a aprendizagem se desenvolva na e pela interação. E, quando falamos em experiência na educação, a consideramos como um processo educativo integrado à constituição do sujeito, de tal maneira, que seus modos de agir são acompanhados pelo seu processo de formação e interação, bem como, refletem suas experiências anteriores e permitem a delimitação e identificação de experiências educativas.

Sob a perspectiva das experiências educativas, consideramos que o processo de aprender com o outro, a partir das relações estabelecidas, pode se configurar em oportunidades de aprendizagem que toma as experiências anteriores como constitutivas dos sujeitos implicados na educação. E reconhece-as, na sua legitimidade, como condições necessárias à formação humana. Nessa direção, estabelecemos outras possibilidades de diálogos entre Freire e Dewey.

Dewey, tornando-se precursor e dinamizador de suas teorias aqui no país. Justificamos dessa forma a presença do educador nesta tese comentando a teoria de Dewey.

A abordagem de Freire (2013), quanto aos processos de aprendizagem, está centrada no sujeito em constituição, na potencialidade que o indivíduo tem de viver em constante aprendizado. Conforme o autor, a aprendizagem pela experiência transforma o sujeito e a constituição do aprendizado dá-se entre educadores e educandos, tornando-os sujeitos questionadores, emancipados e conscientes de seu inacabamento.

Freire (2013) defende que é “[...] tão fundamental conhecer o conhecimento existente quanto saber que estamos abertos e aptos à produção do conhecimento ainda não existente” (FREIRE, 2013, p. 30). Nessa interpretação freireana, o conhecimento é entendido como alguma coisa em constante movimento, não estático e acabado. Este processo de conhecimento é tido como fato que é dependente da interação e das relações de troca entre os diferentes sujeitos, isso significa que o conhecimento é produzido por meio da relação com o outro – a partir da interação como nos provoca a pensar Dewey. Conseqüentemente, criar possibilidades de interação favorece a aprendizagem e permite ao sujeito aprender a aprender.

Na lógica freireana, o princípio da experiência educadora concebe a educação como recurso para as mudanças sociais e a tomada de conscientização dos indivíduos é necessária para que eles se constituam enquanto sujeitos críticos e autônomos. Para o autor, os processos de aprendizagem potencializam a transformação dos educandos enquanto sujeitos “[...] reais da construção e da reconstrução do saber ensinado [...]” (FREIRE, 2013, p. 28).

3.2 O POTENCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA OS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM

Para que possamos defender a tese de que a Biblioteca Universitária se constitui como importante espaço de aprendizagem, apresentamos, ao longo deste capítulo (itens 3 **PROCESSOS EDUCATIVOS E DE APRENDIZAGEM** e 3.1 O CONCEITO DE EXPERIÊNCIA EM DEWEY E SUAS RELAÇÕES COM OS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM), os conceitos de: educação (educações),

aprender, aprendizagem, processos de aprendizagem, processos educativos, interação, continuidade e experiência nos quais ancoramos o debate teórico com o objetivo de respaldar essa asserção. Assim, é oportuno dizer que entendemos a BU como espaço mais do que qualificado para favorecer os processos de aprendizagem, potencializando-os. Cabe-nos, agora, defender essa dimensão e, para tanto, organizamos este tópico em cinco partes.

Na primeira (3.2.1 **Biblioteca como espaço praticado**), definimos biblioteca como espaço a partir de Certeau (1998 - 2000), distinguindo o conceito de espaço do conceito de lugar. Na segunda parte (3.2.2 **A Biblioteca universitária como espaço de aprendizagem**), nosso foco recai sobre o potencial da BU para os processos de aprendizagem. Na terceira parte (3.2.3 **A biblioteca universitária como espaço de aprendizagem e o letramento informacional**) destacamos as capacidades trazidas pelo letramento informacional para a qualificação dos processos de aprendizagem). Na quarta parte (3.2.4 **O papel do bibliotecário nos processos de aprendizagem**) apresentamos o papel do bibliotecário como importante agente dos processos de aprendizagem. E, na última parte deste capítulo (3.2.5 **Estudos de usuários**) apresentamos os estudos de usuários e refletimos sobre os potenciais impactos destes, enquanto diagnóstico capaz de permitir a elaboração de estratégias que ajudam a definir ações futuras para qualificar os serviços e produtos das BUs com vistas a potencializar a mediação nos processos.

3.2.1 Biblioteca como espaço praticado

Certeau (1998) faz uma distinção, no capítulo **IX. Relatos de espaço** do livro **A invenção do cotidiano: artes de fazer**, entre espaços e lugares que nos ajuda a definir a biblioteca, enquanto espaço, como um campo. Para o autor, o lugar está relacionado à ordem, a uma relação de coexistência. O que significa que cada coisa (objeto) tem seu lugar e que duas coisas não podem ocupar o mesmo lugar, ao mesmo tempo. Neste sentido, instaura-se aqui a lei do 'próprio' na qual

[...] os elementos considerados se acham ao lado uns dos outros, cada um situado num lugar 'próprio' e distinto que define. Um lugar é, portanto, uma configuração instantânea de posições. Implica uma indicação de estabilidade (CERTEAU, 1998, p. 201).

Ainda que na biblioteca cada coisa (livro, periódico, setor, etc.) tenha seu lugar, essa estabilidade trazida pelo autor - que pode ser lida como o necessário retorno de cada coisa ao seu lugar de origem - limita a compreensão de biblioteca que pretendemos defender na tese, como espaço que sofre os efeitos produzidos pelas operações que o orientam, o circunstanciam, o temporizam e o levam a funcionar como uma unidade polivalente. O espaço não tem a univocidade e nem a estabilidade trazida pela lei do 'próprio'. Para Certeau (1998):

Existe espaço sempre que se toma em conta vetores de direção, quantidades de velocidade e a variável tempo. O espaço é um cruzamento de móveis. É de certo modo animado pelo conjunto dos movimentos que aí se desdobram. Espaço é o efeito produzido pelas operações que o orientam, o circunstanciam, o temporalizam e o levam a funcionar em unidade polivalente de programas conflituais ou de proximidades contratuais. [...] Diversamente do lugar, não tem, portanto, nem a univocidade nem a estabilidade de um "próprio" (CERTEAU, 1998-2000, vol. 1, p. 202).

Ou seja, o espaço incorpora em si aspectos de mobilidade, tempo e mutabilidade: "Espaço é um lugar praticado. Assim, a rua geometricamente definida por um urbanismo é transformada em espaço pelos pedestres" (idem, p. 202). Nessa direção, as bibliotecas convertem-se em espaços a partir da prática de seus usuários, das rotinas que são desenvolvidas diariamente, sejam elas relacionadas a estudos, pesquisas, leituras, descobertas... Ou seja, as bibliotecas são espaços praticados, pois nelas, são desenvolvidos o desejo de aprender, há vida, interação social, dialogicidade, troca e enriquecimento cultural e, além disso, há conhecimento sendo construído e potencializado. Defendemos a compreensão de biblioteca para além da sua constituição física e de sua arquitetura.

Tomando a biblioteca como espaço praticado (caracterizado pela sua rotina de uso) e fazendo conversar Dewey, Freire e Certeau, podemos dizer que a biblioteca é espaço de diálogo, interação, criação e inovação que tem sentido como fomentadora dos saberes e do conhecimento em prol da coletividade. Num exame das práticas do dia a dia, articula também as experiências de seus

usuários e suas ações. É essa rotina que caracteriza a biblioteca como espaço praticado.

3.2.2 A Biblioteca universitária como espaço de aprendizagem

Para caracterizar a biblioteca como espaço de aprendizagem, precisamos trazer para o contexto da escrita a seguinte premissa: a biblioteca universitária se caracteriza como uma organização que promove a aprendizagem na medida em que favorece o acesso à informação organizada e a geração de novos conhecimentos a partir de uma organização inteligente do conhecimento (DUARTE; SILVA, 2004).

Nesta direção, as Bibliotecas Universitárias (BUs) são organizações destinadas a proporcionar e a mediar a democratização do acesso à informação e contribuem para que seus usuários (alunos, professores, funcionários ou comunidade externa à instituição) sejam capazes de desenvolver sua aprendizagem ao explorar este espaço praticado. Sob essa lente, as BUs constituem-se em espaços democráticos que favorecem a produção do conhecimento e a qualificação da aprendizagem.

Teixeira (1964) denomina que a aprendizagem deve ser integrada à vida, adquirida em experiência real na qual o aprendizado toma o mesmo lugar e função que tem na vida. Nesta ótica, significa que este aprendizado precisa ser também significado em relação ao contexto no qual os sujeitos da aprendizagem estão inseridos. Para Dewey (1971), a experiência humana nos concede material e direção para nossas experiências atuais. A essas experiências atribuímos – igualmente – significados.

Ao externarmos aqui a BU como um espaço praticado, que pode contribuir, por meio da transmissão e disponibilização da informação, com os processos de aprendizagem dos usuários, estabelecemos uma ligação direta desta com o ensino superior, reconhecendo uma influência que está ligada ao ensino, à pesquisa, à extensão e ao atendimento a estudantes universitários e comunidade acadêmica em geral. Neste sentido, “seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão (SILVA *et al*, 2004, p. 135). Autores como Leitão (2005) e Valentim (2017)

colocam como atribuições das bibliotecas: o acesso igualitário a informações; a promoção e o estímulo do conhecimento; a democratização do acesso ao conteúdo de seus acervos; a promoção da consciência de cidadania; e a emancipação do indivíduo. De acordo com Valentim (2017, p. 20), “[...] a sociedade brasileira é mais consciente do valor da informação e do conhecimento para sua efetiva cidadania [...]”, isso porque, progressivamente, foi tendo maior acesso a ambos. Acesso potencializado pelo aumento de bibliotecas no Brasil, não apenas no ensino superior.

O conhecimento acumulado nas bibliotecas, em forma de livros, periódicos e outros tantos documentos, permite o avanço em relação à aquisição e construção de novos conhecimentos ancorados naquilo que já foi pesquisado e construído anteriormente. Sob o foco, elas são espaços de guarda e difusão do conhecimento e da cultura já constituída. Espaços de difusão do conhecimento. Bem como, são ao mesmo tempo, espaços que subsidiam a construção de novos saberes por meio da pesquisa de natureza científica.

Assim, caracterizamos a BU como espaço praticado que possibilita o estímulo ao pensamento crítico por meio de todo o conhecimento ali produzido. Tal pensamento leva-nos à produção de novos conhecimentos e aprendizagens. Para Teixeira (1964), “[...] vida e aprendizagem são, na realidade, os dois fatos supremos do processo educativo. Vive-se aprendendo e o que se aprende leva-nos a viver melhor” (TEIXEIRA, 1964, p. 32).

Nesta acepção, aprender torna possível modificar e experienciar algo novo e diferente. O que torna pertinente a compreensão de que a BU, no contexto de espaço que promove e contribui para o aprender, o conhecer e modificar a realidade, também se apresenta como espaço de socialização, de transformação e como potencializadora dos processos de aprendizagem. Do mesmo modo, em relação a atuação da BU

[...] como espaço educativo fundamental na produção do conhecimento científico, no ensino-aprendizagem de sujeitos para que consigam lidar com o universo informacional e as diferentes dinâmicas que permeiam a construção dos trabalhos intelectuais (GULKA; LUCAS, 2020, p. 3).

Os processos de aprendizagem são necessários para a formação dos sujeitos, para seu desenvolvimento e autonomia e a BU vem contribuindo como parte de um processo de formação importante e fundamental ao longo da vida,

contínuo e ininterrupto e inacabado, como explicitamos neste texto a partir de Dewey e Freire. Não é, portanto, pretensioso, neste contexto, retomar a postulação de Freire (2013, p. 16) onde se lê “[...] formar é muito mais do que puramente treinar o educando no desempenho de destrezas [...]”, é tornar o usuário sujeito ativo na constituição de conhecimentos. A partir da interação e das experiências dele potencializadas pela BU enquanto espaço praticado.

Compreendemos que são as experiências que irão nortear os processos de aprendizagem. E, nessa direção, entendemos as BUs como espaços que propiciam a produção de novos conhecimentos e experiências, como espaços de relevância cultural pela importância dos serviços que prestam e produtos que disponibilizam e por propiciarem ambiente privilegiado de aprendizado.

Para que a BU assuma também este papel – contribuindo com os processos de aprendizagem são necessários investimentos nos fatores humanos, tecnológicos e financeiros. E, além disso, faz-se necessário o entendimento das estruturas curriculares, a interação com a comunidade e a integração com o Projeto Político Pedagógico (PPP) que orienta a perspectiva educacional da instituição. Defendemos que as bibliotecas precisam ser reconhecidas como local de democratização do acesso à informação, de espaço ativo, dialógico, emancipatório, de incentivo à leitura, que ao mesmo tempo em que preserva a memória dissemina e disponibiliza seus recursos informacionais.

Neste contexto da BU como potencializadora dos processos de aprendizagem, a informação disponibilizada é entendida como fonte de qualidade, principalmente pelas ações de cooperação que ocorrem entre os profissionais bibliotecários e a administração das bibliotecas para organizarem todos os recursos informacionais disponíveis. Compreendemos, então, a BU como um dos espaços que contribuem para a aprendizagem, em que diversas oportunidades são criadas para que haja interação entre os sujeitos e os objetos de estudo, seja por meio de atividades intermediadas pelos profissionais bibliotecários, seja por suas experiências. Em nossa opinião, um dos grandes desafios que se colocam para as BUs enquanto espaços de aprendizagem é, justamente, intermediar o processo de transformação das informações em conhecimento. Para tanto, faz-se necessário conhecer os usuários e suas demandas para pensarmos em estratégias que qualifiquem, cada vez mais, este processo.

Assim, desta forma os processos de aprendizagem decorridos nas bibliotecas cooperam com o transcurso educativo na medida em que compreendemos que “[...] a educação é uma forma de intervenção no mundo”. (FREIRE, 2013, p. 100). Dessa maneira, a importância da biblioteca no ambiente educacional potencializa, também, o desenvolvimento e o aprimoramento das competências necessárias para sobreviver na sociedade da informação, na qual a intensificação das tecnologias da informação e da comunicação faz-se presente no conviver entre as pessoas

As BUs são, portanto, mais do que espaço delimitado por paredes físicas, as definimos como espaço de intervenção, de aprendizagem, de mediação, de interação cultural e social, e, mais do que isso, como ambiente de fomento à pesquisa e ao conhecimento.

Trabalhando para atingir a perspectiva de intervenção e mediação, acreditamos que a BU pode qualificar os processos de aprendizagem dos usuários, possibilitando outros espaços para estudos e pesquisas. Freire (2013) coloca como um dos objetivos da aprendizagem a pesquisa pelo desconhecido com vistas à qualificação da comunicação e posterior anúncio da novidade. Consideramos, a partir de tudo o que trouxemos neste tópico, a BU como

[...] ambiente de mediação entre as ações de condensação, expressão e registro de um conhecimento produzido e aquelas que os sujeitos realizam para a ampliação do conhecimento que ali está reduzido, na tentativa de retomá-lo, revisitá-lo e, portanto, ressignificá-lo. (GOMES, 2006, p. 51)

Esta leitura nos permite entender que o conhecimento é algo inacabado e que pode ser revisto. Faz com que a BU assuma também o direcionamento de mediadora e disseminadora do que já se sabe e/ou já foi escrito sobre um tema ou objeto. Colaborando com esse entendimento Valentim (2017) entende: “[...] que a biblioteca deve ser espaço de disseminação do conhecimento, de maneira que os conteúdos sob sua responsabilidade possam ser acessados fora dos *muros* da biblioteca” (p. 20). Ao concluirmos este tópico, destacamos o potencial da BU como espaço efetivo de aprendizagem que precisa extrapolar os limites físicos de sua edificação.

3.2.3 A biblioteca universitária como espaço de aprendizagem e o letramento informacional

Agora que já trouxemos, neste texto, nosso entendimento de Biblioteca Universitária como espaço praticado de aprendizagem, que extrapola os limites físicos de sua arquitetura, achamos importante destacar o potencial da BU para os processos de aprendizagem a partir do letramento informacional (LI).

O atual contexto social nos coloca uma série de desafios que exigem posicionamentos e, conseqüentemente, respostas. Assim sendo, entendemos que desenvolver e exercer o papel educativo na biblioteca por meio do LI constitui-se como uma das possibilidades de contribuição da BU para com os processos de aprendizagem dos usuários. Na perspectiva freireana de educações (no plural mesmo), que orienta esta tese, significa pensar que o LI amplia as possibilidades de aprendizagem dos usuários ao criar outras oportunidades de interação com as informações encontradas.

Entendemos que a geração de novos conhecimentos criativos e inovadores passa, necessariamente, pelo acesso e uso de informações de qualidade. Mas para selecionar essas informações de qualidade é necessário - primeiro - investir na educação de usuários estimulando-os para o desenvolvimento de suas habilidades individuais, a localização, a avaliação e o uso efetivo da informação de forma a contribuir para a sua formação política, social e cultural.

Para tanto, toma-se a aprendizagem como um processo no qual educador e educando aprendem e ensinam juntos. Fazendo a transposição dos termos para os sujeitos das relações que se estabelecem na BU, podemos dizer que o educador é o bibliotecário e que o educando é o usuário. E ambos estão envolvidos no processo que envolve ação e reflexão a partir da experiência. Nesta pesquisa, nosso foco recai sobre os usuários, e tem como um de seus objetivos o desenvolvimento de estratégias e ações que possam qualificar suas experiências educativas em uma BU para que eles próprios se desenvolvam através da qualificação de seu LI. Mas o que é, de fato, LI?

Optamos por começar essa discussão trazendo o conceito de LI a partir de autores da área da biblioteconomia, das especificidades do termo para o campo e refletindo sobre as possíveis ações de competência informacional que precisam

ser desenvolvidas no ambiente acadêmico com o objetivo de qualificar os processos de aprendizagem que envolvem a pesquisa e a seleção de informações.

De acordo com Bedin, Sena e Chagas (2016, p. 23), o termo LI, “[...] também conhecido como competência informacional, foi usado pela primeira vez em 1974, pelo americano Paul Zurkowski [...]” e caracterizava competências necessárias ao uso das fontes eletrônicas que começaram a ser produzidas na década de 70. Para autores como Mostafa e Oliveira (1998), “[...] a natureza volátil do documento eletrônico e a multiciência de formas nas quais ele aparece desestabilizam a biblioteconomia [...]” (p. 54). A biblioteca reviu suas funções.

Nesta direção, a biblioteca não era mais o que pensávamos que era, suas coleções incluíam outras possibilidades de fontes e registros. Ela não ficava restrita a registros e acervos impressos, bem como, os catálogos se multiplicavam. Houve, portanto, uma convergência de processos, formatos, instituições e serviços que revolucionaram a biblioteca e que precisaram ser incorporados por ela que, por sua vez, precisou qualificar as informações disponibilizadas e seu quadro técnico. Queremos dizer que os primeiros que precisaram qualificar sua competência informacional foram os profissionais das próprias bibliotecas.

Ainda que o termo tenha surgido em 1970, destacamos que na área Biblioteconômica, ele começou a ser utilizado somente uma década depois, ou seja, na década de 1980, “[...] após um diagnóstico da educação norte-americana, que foi elaborado a partir da preocupação com os problemas de aprendizagem que vinham ocorrendo nas escolas daquele país” (BEDIN; SENA; CHAGAS, 2016, p. 23). O diagnóstico não tratou da biblioteca de maneira específica nem abordou seu potencial na educação dos estudantes para a pesquisa, busca e seleção de informações enquanto mecanismo pedagógico, mas várias iniciativas ocorreram para que elas fossem consideradas nessa perspectiva. O fato de terem sido excluídas do diagnóstico

[...] gerou forte reação da classe que, por meio de uma série de iniciativas, procurou ressaltar sua capacidade em contribuir para a aprendizagem, especialmente no que dizia respeito ao ensino de habilidades de pesquisa, de uso da biblioteca e das fontes de informação (CAMPELLO, 2006, p. 65).

Até então, as bibliotecas eram vistas pela educação apenas como espaço de consulta e pesquisa de informação. As possibilidades da mesma para a qualificação do LI e o conjunto de habilidades que poderiam ser desenvolvidos pelos estudantes/usuários, independentemente de sua escolaridade e classe social, não eram, sequer, consideradas nas avaliações internacionais. Deixava-se de fora dessa educação a compreensão de que o educando aprendia (e aprende ainda) ao se envolver com e na aprendizagem e que, neste processo, era estimulado a raciocinar sobre suas próprias experiências. E a compreender que, por meio delas, poderia construir novos conhecimentos e saberes, elementos fundamentais para a constituição de novos significados e percepções, ou seja, o LI poderia contribuir. Para 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).

A autora nos provoca em relação ao entendimento de que o uso de informações competentes fortaleceria conhecimentos já gerados e permitiria o desenvolvimento de novos. Postular acerca das competências informacionais ou LI na BU, sob a perspectiva dos processos de aprendizagem, é o foco deste tópico, pois entendemos que, “[...] a área de estudos de usuários está consolidada na biblioteconomia e na ciência da informação, e as inúmeras pesquisas sobre o tema têm ajudado a entender melhor o processo de aprendizagem baseado na busca e uso da informação” (CAMPELLO, 2009, p. 33). Cabe aqui um destaque contextual e histórico em relação ao serviço de referência como antecedente do desenvolvimento do chamado LI, que teve seu alcance ampliado com a introdução do que veio a ser chamado de educação de usuários. Para Campello (2003), nos Estados Unidos, o papel educacional da biblioteca escolar já era apontado desde a década de 50. No Brasil, essa dimensão foi incorporada a partir de 1980, como já trouxemos antes neste texto.

A biblioteca e seus recursos humanos, principalmente por meio da figura do bibliotecário, têm auxiliado o desenvolvimento de competências e habilidades²⁴ informacionais dos usuários atuando como mediadora dos processos de aprendizagem. Carbonara (2014) quando discorre sobre o aprender, destaca que “[...] qualquer ação educativa só fará algum sentido se seus partícipes educarem a si mesmos na relação. Mais do que se possa ser educado por outrem, o sujeito educa-se na relação com o outro” (p. 365). Retomando Freire e Dewey, neste contexto emerge como imperativa, nos processos de aprendizagem, a interação com o outro.

Os processos de aprendizagem são contínuos, peculiares ao desenvolvimento acadêmico. Temos, assim, a BU como uma das inúmeras possibilidades de suporte no processo de construção do conhecimento, exigindo esforços para a obtenção de resultados qualificados no ambiente informacional. As ações promovidas pela BU possuem como objetivo criar e desenvolver novas formas de disponibilizar informação e capacitação de seus usuários. Para isso, são promovidas ações que contribuam para o desenvolvimento das competências e habilidades informacionais como: reconhecer a necessidade de informação; formular questões; identificar e localizar fontes e solucionar problemas, etc. Takahashi (2000) considera

[...] educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam ter uma atuação efetiva [...]. Trata-se também de formar os indivíduos para “aprender a aprender” [...] (p. 45).

Aprender a aprender não é simples, exige posicionamento em relação aos processos de aprendizagem que presta mais atenção nos diferentes sujeitos da educação, que se preocupa com o que já se sabe, que acolhe as experiências e que não tenta ensinar da mesma forma, de uma única maneira o mesmo a todos. Quando o foco recai sobre o LI enquanto qualificação do aprender faz-se necessário explicar que o conceito de letramento é proveniente da área da Educação e foi desenvolvido por Magda Soares.

²⁴ Aqui nesta pesquisa empregamos os termos competências e habilidades informacionais como as que contribuem para a alfabetização informacional de modo a facilitar a aprendizagem, a lidar, a tratar e a utilizar a informação disponível.

De acordo com Soares (2002), o sujeito letrado é aquele que mais do que saber ler e escrever, desenvolveu sua capacidade de ler e interpretar o mundo (e as palavras) e consegue se colocar criticamente em relação às situações com as quais se depara. Ajustando a lente para o LI, ainda que a compreensão não seja consenso entre os teóricos brasileiros, significa que um estudante (usuário, leitor) é capaz de formar uma visão mais ampla, reflexiva e crítica do mundo a partir da busca e do uso da informação (SANTOS, FIALHO, s/a, p. 11).

O LI é entendido por Campello (2006) como o desenvolvimento de habilidades essenciais para a sociedade, demarcada pela explosiva disponibilidade de informação. Sabemos da importância da informação, principalmente no campo universitário ou acadêmico, o que torna relevante desenvolver a capacidade de encontrá-la, analisá-la e aprender a usá-la de maneira que seja recuperada e empregada de forma crítica e eficiente.

O LI é essencial para a evolução do pensamento humano, então se a informação é também essencial para essa evolução, torna-se fundamental aperfeiçoar as aptidões de adquirir informações, competências e ações para o acesso e obtenção de conhecimentos e do pensar criticamente. Além de ter sido importante para a evolução do pensamento humano, o LI auxiliou para ampliação do conceito de biblioteca no que diz respeito ao exercício de sua função educacional.

Função que tem auxiliado para melhorias em projetos de incentivo a leituras, a tornar mais eficiente as demandas de pesquisas acadêmicas e a utilização dos recursos tecnológicos. Portanto, a unidade informacional, e também educacional, beneficia-se da gama de recursos tecnológicos e informacionais disponíveis para fomentar a utilização destes por seus usuários e promover as competências existentes. Tendo sempre em vista a pertinência das relações sociais nos processos de aprendizagem e a particularidade do modo de aprender de cada um. Outro ponto importante é compreender a biblioteca como espaço dinâmico com potencial para preservar e disseminar a informação, além de ser mediadora nas relações entre a instituição e a comunidade acadêmica.

A biblioteca medeia informação e contribui com a promoção da circulação de informações no âmbito institucional, com a difusão do conhecimento e se constitui como práxis educativa capaz de promover espaços de construção do

conhecimento e democratização do acesso à informação e às ferramentas informacionais, importantes para a aprendizagem. Em relação ao que a biblioteca pode ter ou disponibilizar a partir da qualificação do LI, e dessa maneira contribuir com os processos de aprendizagem, podemos citar várias características próprias de uma unidade de informação: o fornecimento de recursos bibliográficos condizentes com o público alvo seja em qualidade, seja em quantidade; as instalações físicas dentro dos padrões estabelecidos; a presença de uma política de coleções atuais e dinâmicas que contemplem seus objetivos e a extensão das coleções; acervo físico e eletrônico; e o acesso à internet e aos materiais digitais e *online*.

Ao favorecer a mediação entre os processos e os serviços que viabilizam, seja por meio do bibliotecário ou pelos suportes existentes, as BUs contribuem para efetiva qualificação da aprendizagem. Para a BU é,

[...] imprescindível buscar alternativas para minimizar a lista de fatores que podem contribuir para agravar as diferenças entre aqueles que têm acesso à informação e são capazes de utilizá-la e aqueles que são incapazes disso (FUJINO; JACOMINI, 2007, p. 75).

Ao buscar alternativas para a qualificação do processo de LI de seus usuários a BU contribui para a diminuição das diferenças entre eles. Por conseguinte, cabe à unidade informacional demandada considerar importante e necessário potencializar seus serviços e adaptá-los às necessidades do público-alvo. É fundamental favorecer o desenvolvimento do LI eficiente que qualifique a busca e o uso das informações, sobretudo, porque ponderamos que nos processos de aprendizagem é necessário considerar que a busca e o uso das informações em situações sociais deve satisfazer as necessidades cognitivas, afetivas e emocionais (CHOO, 2003).

Em suma, são necessárias várias ações para a concretização das competências e LI nas BUs. Como aspectos essenciais para esta concretização, podemos citar o acervo, a infraestrutura e os recursos humanos, em especial, a figura do bibliotecário. Bedin, Chagas e Sena (2015) elaboraram quadro expositivo²⁵, destacando possíveis ações que podem ser desenvolvidas e, assim,

²⁵ O quadro completo está em: BEDIN, Jéssica; SENA, Priscila Machado Borges; CHAGAS, Magda Teixeira. Competência informacional em biblioteca escolar: ações para o desenvolvimento.

viabilizar ações necessárias para a efetividade das competências informacionais em bibliotecas escolares que podem ser, também, estendidas às universitárias.

As ações postas no quadro expositivo dos autores neste ambiente são: a infraestrutura; o acervo atualizado; a presença ativa do profissional bibliotecário; as atividades de pesquisa; a integração entre biblioteca e instituição; a motivação à reflexão e ao raciocínio crítico; o incentivo a projetos de leitura; a viabilização; e, por fim, a capacitação e a formação de usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços. A partir dessas ações, concebemos que os espaços de aprendizagem para usuários sirvam de alicerce para o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de habilidades informacionais.

É viável proporcionar o desenvolvimento das habilidades informacionais para contribuirmos com a busca e uso de informações durante os processos de aprendizagem, não só no percurso acadêmico, mas também durante toda a vida, constituindo novos conhecimentos. Portanto, trabalhamos na perspectiva de LI como processo de constituição de competências, com o objetivo de buscar, localizar e usar a informação com a finalidade de gerar conhecimento. Referimo-nos ao conhecimento como informação com valor associado a um contexto, um sentido e uma análise, dando ênfase aos processos de aprendizagem.

Os processos de aprendizagem ocorrem também, na BU, por meio do LI, quando a busca pela informação é transformada em conhecimento, não deixando de reconhecer que as mesmas possuem papel educativo como ambientes de acesso ao conhecimento. Ou seja, o usuário chega com o seu problema de pesquisa; realiza a busca; explora seus resultados; extrai informações da pesquisa e a partir disso reflete e pondera as informações. A aprendizagem decorre da capacidade do usuário de fazer uma transformação no estado do conhecimento e na sua maneira de produzir, aprender e agir.

Agora que já definimos o conceito de LI e estabelecemos relações entre a BU como espaço de aprendizagem e o desenvolvimento deste com vistas à qualificação dos processos de aprendizagem, a partir da educação de usuários, trazemos na continuidade o debate sobre como o profissional bibliotecário pode influenciar e contribuir com os espaços de educação de usuários.

3.2.4 O papel do bibliotecário nos processos de aprendizagem

Diante do que vimos discutindo sobre o LI desenvolvido nas bibliotecas, torna-se evidente que o bibliotecário tem um papel importante nos processos de aprendizagem. Nessa direção perguntamos: qual é o papel do bibliotecário na capacitação de usuários em relação ao LI? Quais metodologias poderiam ser empregadas pelo bibliotecário com vistas a qualificação do LI?

Para tentar responder a essas questões retomamos Freire e a ideia libertária (emancipadora) na qual a educação é um pilar importante de sustentação para uma sociedade. Defendemos, nesta tese, a ideia de que pessoas bem informadas e com uma visão ampliada de leitura – na perspectiva do letramento – são capazes de escolher, refletir e agir de forma mais crítica e autônoma nos contextos nos quais estão implicadas. Na perspectiva de Freire, educação significa liberdade e autonomia.

É lugar comum dizer que a educação formal inicia na escola e continua durante toda a vida acadêmica dos estudantes. Mas nunca é demais enfatizar o lugar que uma biblioteca ocupa na educação uma vez que pode contribuir para o aprendizado extraclasse por meio de seus recursos informacionais. Além disso, as BUs atendem às necessidades de pesquisadores e alunos de instituições de ensino superior, local que estimula o desenvolvimento de pesquisas e descobertas que impactam no bem comum.

Freire escreveu um poema chamado **A Escola é**²⁶ no qual defende que a escola não é só prédios, salas e quadros. Para ele escola é – sobretudo – gente. Fazemos analogia à biblioteca na mesma direção e nos atrevemos a escrever: biblioteca não é só prédios, salas, quadros e livros. Biblioteca é – também e - sobretudo – gente! Tentando conectar os conceitos de educação, aprendizagem, espaço praticado, interação e mediação – já trazidos na tese - em articulação com o poema de Freire, concluímos: biblioteca é espaço de conviver. E num lugar assim “[...] vai ser fácil! Estudar, trabalhar, crescer” (Paulo Freire, sem ano, sem página). E neste lugar de conviver o papel do bibliotecário é o de capacitar os

²⁶ O poema de Paulo Freire pode ser lido na íntegra pelo link: <http://www.rizoma-freireano.org/a-escola-paulo-freire>. Acesso em: 12 jul. 2020.

usuários no uso competente da informação de seus diferentes acervos (físicos, digitais e virtuais).

O enfoque no trabalho do bibliotecário visando à educação de usuários, fez com que emergissem discussões que enfatizavam os aspectos educacionais da sua atuação e deram início ao movimento de aproximação entre bibliotecários e comunidade acadêmica, objetivando auxiliar nos processos de aprendizagem. Nesta lógica o LI tem girado em torno do uso eficaz da capacidade de buscar e de usar a informação. Para tanto, o bibliotecário “[...] necessita compreender as necessidades que o usuário apresenta e ainda prever as conexões necessárias para orientá-lo na busca de outras fontes” (SILVA, 2005, p. 9), para favorecer o desenvolvimento das habilidades de busca e seleção das informações por parte dos usuários através da qualificação e do desenvolvimento do LI. O profissional, além de atender às exigências de trabalho técnico da profissão, depara-se, portanto, com demandas de inovações tecnológicas e deve buscar se qualificar em relação aos mecanismos digitais e virtuais de busca de informação que estão sendo, frequentemente, aprimorados.

O que queremos dizer com isso é que, na relação ensinar/aprender bibliotecário/usuários, os sujeitos estão submetidos a processos de aprendizagem. Neste sentido, 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. Aqui subjaz a premissa latente de aproximação entre as Ciências da Informação com a Educação. E para que as áreas dialoguem apresenta-se como personagem importante no âmbito da biblioteca o bibliotecário.

Os meios de difusão de informação, de veiculação de mensagens e de comunicação fazem com que seja necessário empenho deste profissional para “[...] antecipar-se na otimização dos resultados que levaram o usuário até sua busca e direcionar a sua pesquisa mostrando-lhe os mecanismos de consulta existentes” (SILVA, 2005, p. 9). A busca não pode, sob esta ótica, ser apenas técnica, ela precisa ser ao mesmo tempo, qualitativa. O bibliotecário, ao ser o mediador das metodologias para o acesso aos conhecimentos existentes na unidade informacional, acaba orientando conhecimentos, expandindo o acesso e agregando valor à informação.

Ainda que verifiquemos a importante contribuição do bibliotecário nos processos de aprendizagem que envolve a educação de usuários e o desenvolvimento do LI percebemos que os documentos que orientam a profissão não fazem referência a essa dimensão pedagógica. De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) 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, e desenvolver estudos e pesquisas, ou seja, realizações que visam à difusão cultural e ao desenvolvimento de ações educativas.

Destaque para as condições de exercício citadas 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.

Assim, nem a legislação (isso em 1962) que rege a profissão, nem a Classificação Brasileira de Ocupações apresentam de forma específica as funções educativas dos bibliotecários, apenas citam-nas superficialmente e de forma muito generalista e simplista. Ou seja, onde está ou estão descritas as responsabilidades sociais e educativas do bibliotecário? Como um profissional, que exerce sua atividade social dentro de uma instituição acadêmica e que tem, pelo menos uma, relação entre a aprendizagem estabelecida pelo LI e a educação dos usuários, não possui amparo legal e normativo que oriente e defina suas atividades educativas?

Nos anos 1980, a estrutura curricular dos cursos de graduação de Biblioteconomia foi reformulada, “[...] modificando o perfil do bibliotecário para um profissional atuante como agente cultural e facilitador no acesso à informação, trabalhando mais em entidades educacionais [...]” (SILVA, 2005, p. 16). Em 2013, novamente foram promovidas atividades com vistas a inserir as disciplinas de ética e bibliotecas escolares no curso (currículo no curso de Biblioteconomia da FURG)²⁷, havendo mais um movimento de mudanças nos perfis desse

²⁷ Mais informações podem ser adquiridas em: <https://biblioteconomia.furg.br/images/importadoswordpress/ppp.pdf>. Acesso em: 03 set. 2020.

profissional. A atuação do bibliotecário passou a ser mais humanista, possibilitando que este profissional seja facilitador na disseminação da informação. E, gradativamente, os profissionais perceberam a importância da educação na biblioteca e o quanto a realização de ações educativas era importante e necessária para qualificar o atendimento junto aos usuários. Desde então, ele transita pelas mais diferentes áreas de atuação e seu trabalho,

[...] está sendo cada vez mais destacado nas atividades que exerce, unindo a sua capacitação técnica ao entendimento de que, apesar de todas as tecnologias emergentes e do seu campo de trabalho estar sendo cada vez mais expandindo, ele trabalha essencialmente para as pessoas, e é para elas que os seus esforços devem ser dirigidos. Devemos usufruir a tecnologia e explorá-la ao máximo, mas sempre em benefício do usuário de uma unidade de informação, sendo ele o início, meio e fim que justificará toda a importância do nosso trabalho (SILVA, 2005, p. 12).

As atividades do bibliotecário no desenvolvimento das competências informacionais visam potencializar o desempenho dos educandos para atingirem melhor nível de leitura e escrita, aprendizagem, utilização da informação e suas fontes. A aplicação de estratégias sobre os serviços e produtos objetiva o enriquecimento das relações entre os saberes e práticas educativas, contribuindo com a capacitação e formação dos usuários.

Considerando a BU como mediadora dos processos de aprendizagem e o bibliotecário o corresponsável pelo desempenho, compreendemos que o trabalho deste profissional fortalece o desenvolvimento dos educandos e da comunidade institucional. Assim, destacamos a relevância de discorrer sobre o papel do bibliotecário envolvido diretamente na construção de conhecimentos, capacitado para promover a utilização dos recursos disponíveis e possuir variados espaços da unidade informacional para além de um repositório de materiais.

Como as informações podem ser transformadas em conhecimentos constituídos para os envolvidos no processo, o bibliotecário é a figura essencial no decurso de ensinar e de aprender na biblioteca. Além das ações já citadas para o desenvolvimento do LI, temos, ainda, a função de orientação dos 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.

Feito esse breve relato histórico-conceitual, é essencial para este estudo, também, a discussão sobre a função educativa do bibliotecário na BU e na universidade. Ele é um dos profissionais responsáveis pelo LI, ou seja, por tornar possível a educação de usuários na unidade informacional.

Pensando na educação de usuários, serviços foram criados com o objetivo de capacitar as pessoas que frequentam e utilizam a biblioteca. Um dos pilares dos principais serviços criados é caracterizado pela união dos serviços de referência, orientação bibliográfica e educação de usuários (CAMPELLO, 2009). Por conseguinte, a trajetória do LI teve seu início com a implementação dos serviços de referência e por meio da educação de usuários, ambos criados para facilitar a utilização dos espaços e serviços das bibliotecas e ensinar aos usuários a lidar com fontes de informações.

Com o passar dos tempos, estes profissionais além de tornarem-se os “guardiões de livros” e formadores de leitura em ambientes informacionais, também passaram a acolher a demanda de capacitação de usuários para melhorar a utilização dos serviços e espaços da biblioteca, bem como, seus recursos informacionais e tecnológicos disponíveis. Assim, os serviços e as ações dos bibliotecários não se restringem a incentivar a promoção de leitura e/ou orientações bibliográficas. Para que seja possível promover mudanças, é preciso que eles atuem na

[...] disseminação da informação em todos os níveis e em todos os locais de sua atuação, transformando qualquer unidade de informação em ambientes dinâmicos, em constante evolução (SILVA, 2005, p. 11).

Ou seja, suas ações como educadores permearão e valorizarão a pesquisa como fundamento educativo na instituição e na formação de sujeitos críticos e autônomos. Nos processos de aprendizagem, os bibliotecários agem como mediadores do uso da informação, então 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).

Nessa lógica, são as práticas educativas que necessitam possuir “controle” sobre as experiências “[...] vividas pelos educandos, mas cabe ao educador participar do jogo de elaboração dessas experiências” (CARBONARA, 2014, p. 366). Em vista disso, o LI aproximou o papel educativo e as práticas educativas das ações cotidianas do bibliotecário. Campello (2009) argumenta que,

[...] o aparecimento do conceito de letramento informacional coincide com a época em que bibliotecários e pesquisadores da biblioteconomia e da ciência da informação familiarizavam-se com as teorias construtivistas que permeavam a educação. Assim, noções associadas a essas teorias, tais como *resource-based learning* (aprendizagem baseada em recursos), aprendizagem independente, aprender a aprender, aprendizagem ao longo da vida, aprendizagem por questionamento, aprendizagem por solução de problemas e pensamento crítico, estão presentes com frequência no discurso do letramento informacional (CAMPELLO, 2009, p. 14).

Deste modo, o LI está intimamente ligado à função educativa do bibliotecário na unidade na qual pode desempenhar suas competências informacionais e contribuir com a formação acadêmica, profissional e humana dos estudantes de maneira articulada com os professores. Considera-se essencial que a educação de usuários aconteça 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 habilidades informacionais dos usuários para a interação no ambiente informacional e educacional. Campello sinaliza em seus textos que o conceito tem o potencial de ser “[...] catalisador das mudanças do papel da biblioteca em face das exigências da educação no século XXI” (CAMPELLO, 2003, p. 29) e isso faz com que o bibliotecário também assuma um papel pedagógico no ensino superior ao fazer parte do planejamento pedagógico.

Foram as mudanças e quebras nos paradigmas educacionais que fizeram com que professores e bibliotecários trabalhassem em conjunto a favor da efetiva aprendizagem, com o objetivo de melhor desenvolver habilidades para a busca e aquisição de conhecimento. Portanto, este 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 LI, isto é, à educação de usuários. Ou seja, por meio de ações preparadas para o uso adequado da BU e seus recursos, desenvolver mecanismos para aprendizagens concordantes com as teorias educacionais e políticas da instituição.

Uma das possíveis funções do bibliotecário educador é ensinar para além das habilidades cotidianas de recuperar e localizar informação, por isso, entendemos que o profissional deve ser ativo nos processos de aprendizagem dos usuários, de forma a contribuir com o desenvolvimento das competências de leitura e de pensamento críticos. No entanto, outras ações requerem o envolvimento do profissional tais como: o planejamento de atividades institucionais, pedagógicas e curriculares.

As novas formas de o bibliotecário mediar os processos de aprendizagem possuem como foco o usuário, ou seja, o usuário está à frente na constituição do seu percurso de aprendizagem e conseqüentemente do seu conhecimento. Efetivar a posição do bibliotecário como mediador da aprendizagem, contribui com o educando no alcance das fontes e a perscrutar estratégias e soluções para as suas necessidades informacionais. O bibliotecário, nessa função, necessita de competências para operar com a informação para, assim, contribuir com uma aprendizagem mais independente, responsável e crítica. A respeito do assunto, Campello (2009) expõe:

O primeiro segmento enfatiza as habilidades de acessar, avaliar e usar a informação [competências]; o segundo diz respeito à capacidade de buscar e usar informação de maneira independente [aprendizagem independente], e o terceiro explora o uso social da informação, abordando a atitude ética com relação à informação e ao compartilhamento de práticas informacionais [responsabilidade social] (CAMPELLO, 2009, p. 21-22).

O novo papel de mediador da aprendizagem, papel renovado do bibliotecário frente às transformações e avanços da sociedade da informação faz com que ele confronte diversos desafios de natureza pedagógica que carecem da ética para sua realização. Com isso, queremos destacar que ele deve ensinar como fazer a seleção e a busca da informação, a qualificar o processo, mas não deve dizer ao usuário qual informação precisa ser utilizada. Essa relação exige o

reconhecimento do outro e de suas experiências como constitutivas da sua educação e legitimidade que precisa ser reconhecida na sua diferença.

Nessa concepção, a educação de usuários oportuniza que indivíduos sejam capazes de aprender a viver na sociedade da informação e a realizar suas escolhas a partir de seus critérios éticos. Bem como, torna possível a recuperação e o uso da informação de forma relevante e eficaz. O bibliotecário, ao exercer a função – de mediador do processo de aprendizagem - deixa a biblioteca mais ativa, tornando-a um espaço de compartilhamento e constituição de saberes e,

[...] a competência tradicional do bibliotecário no uso da informação e da tecnologia e na identificação de necessidades informacionais dos usuários e reafirmam a convicção no seu papel – único e vital – no desenvolvimento da competência informacional, desde que assuma as mudanças e se transforme em membro ativo da comunidade escolar, deixando para trás suas características de passividade e isolamento (CAMPELLO, 2003, p. 34).

Este papel mais ativo na comunidade educacional o configura como agente de mudanças sociais uma vez que incorpora entre suas funções o ensinar a pensar, refletir e questionar os saberes registrados. E, além disso, a verificar a pertinência, validade e aplicabilidade das descobertas encontradas nos catálogos. Soma-se a este papel aquele que é comumente atribuído ao bibliotecário que é o de agente promotor da leitura. O que nos permite mostrar que o bibliotecário, na perspectiva dos processos de aprendizagem, não tem apenas um papel!

E, a educação de usuários torna-se eficiente no momento em que as habilidades são explicitadas, principalmente, quanto às aptidões de uso da informação, proporcionando melhor definição do papel dos mediadores nos processos de aprendizagem. A partir do momento em que aprendemos a lidar com a imensidão de informações a que temos acesso na atualidade, podemos afirmar que estamos preparados para constituir conhecimento, pois o processo ocorreu de forma construtiva. A aprendizagem tem de,

[...] preparar o estudante para o mundo fora da escola, torna-se necessário desenvolver formas de ensiná-lo a aprender a partir da informação, já que é esse o ambiente que ele vai encontrar em situações da vida real (KUHLETHAU, 1999, p. 10 -11).

Como Bedin, Sena e Chagas (2016) expõem, o profissional bibliotecário possui como dever nas suas atividades cotidianas, estimular os alunos para o

desenvolvimento das competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida. Para os autores, é “[...] o profissional que detém conhecimentos especializados que contribuem para o desenvolvimento de habilidades para lidar com informações de maneira mais efetiva” (MORAES; VALADARES; AMORIM, 2013, p. 57). Pela criação de ações voltadas para os processos de aprendizagem, a BU oportuniza aos usuários a aquisição das suas habilidades informacionais.

Enfim, o bibliotecário, ao exercer a função educativa, mobiliza-se a auxiliar os usuários a aprender com a biblioteca e com as informações existentes. Ou seja, “[...] a educação de usuários ampliou, portanto, a ação educativa do bibliotecário, pois, diferentemente do trabalho de referência – em que ele se dispõe a responder a questões [...]” (CAMPELLO, 2009, p. 32). Tal 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. Por isso o,

[...] papel do bibliotecário em uma escola da sociedade da informação não é apenas fornecer grande quantidade de recursos informacionais, mas também colaborar com os professores como facilitadores e treinadores no processo de aprendizagem baseado em tais recursos (KUHLETHAU, 1999, p. 10).

Para finalizar, reforçamos o entendimento de LI como a educação de usuários em um processo de aperfeiçoamento de competências para procurar, escolher, acessar, sistematizar, usar informação e, por fim, produzir conhecimento, objetivando a tomada de decisão e a resolução de problemas. Tendo, ainda, como finalidade proporcionar o processo de comunicação, mediado pelo profissional bibliotecário, a fim de auxiliar os usuários a aprender e a gerar conhecimento por meio da informação.

Para tanto, há que se refletir sobre os desafios que se colocam em relação aos nossos usuários e aos estudos que podem emergir a partir deles. Desta maneira, no próximo tópico deste capítulo discorreremos sobre os estudos de usuários.

3.2.5 Estudos de usuários

A investigação das Bibliotecas Universitárias (BUs) sob o viés da sua mediação nos processos educativos e de aprendizagem toma como referência o estudo de usuários. Nesta parte do capítulo, enfatizamos, portanto, a importância deste tipo de estudo como diagnóstico capaz de permitir a elaboração de estratégias que ajudem a definir ações futuras. A partir da identificação dos serviços e produtos oferecidos pelas BUs que são mais utilizados e acessados, os estudos de usuários permitem definir pontos de atenção que favoreçam e qualifiquem as experiências dos próprios usuários. Para avançarmos no texto, é importante definir o conceito de estudos de usuários adotado na tese. Para Figueiredo (1994, p. 7),

[...] estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, 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.

Daí o entendimento de estudos de usuários de forma muito próxima do diagnóstico como canais de comunicação entre usuários e a biblioteca. Nessa direção, seus objetivos são coletar dados que auxiliem na avaliação de produtos e serviços informacionais disponibilizados e a compreender os fluxos de transferência da informação. Estudos dessa natureza são realizados desde a década de 1940 e ao longo do tempo foram modificando seu foco, como podemos perceber no quadro expositivo abaixo:

Quadro 4 - Mapeamento por década na evolução dos Estudos de Usuários

Década	Foco/objetivo
1940	O foco era tornar os serviços e produtos oferecidos mais eficientes.
1950	As pesquisas estavam voltadas para o uso da informação.
1960	Destacou-se o comportamento dos usuários.
1970	Salientaram-se os estudos sobre a satisfação das necessidades de informação dos usuários.
1980	O objetivo voltava-se para a avaliação de satisfação e desempenho.
1990	Foram valorizados os modelos de comportamento e de satisfação dos

	usuários.
2000	Conhecer a necessidade de informação dos usuários.

Fonte: Quadro elaborado pela autora, com base em CARVALHO, 2008.

Os primeiros estudos de usuários foram feitos na década de 1940 (FIGUEIREDO, 1994), quando o interesse ainda recaía sobre a leitura, isto é, sobre o que liam as pessoas. Os primeiros estudos não faziam a diferenciação de usuários. Nestes estudos de usuários “[...] não havia uma preocupação em identificar se aquele que estava frequentando a biblioteca usufruía somente de seu espaço físico para estudar [...]” (LEITÃO, 2003, p. 24) com seu próprio material ou se realmente fazia pesquisa nos acervos.

Na década de 1960, os estudos focam o comportamento dos usuários, até então estavam restritos à frequência de uso de um material e na identificação de qual serviço/produto tinha maior demanda. As investigações, até o período, eram mais voltadas para as técnicas e para a organização bibliográfica do que para os usuários em si. Na década de 1970, destacaram-se os estudos que tinham a preocupação de identificar como e em que medida as necessidades dos usuários estavam sendo atendidas. Já na década de 1980, insere-se neste processo a preocupação com a automação das bibliotecas e os efeitos dos avanços tecnológicos na satisfação e desempenho dos usuários dos serviços e produtos ofertados por elas. Nos anos 1990, são valorizados os modelos de comportamento e de satisfação dos usuários – numa clara continuidade e aprofundamento do que as décadas anteriores já vinham anunciando – e a necessidade de compreender melhor o comportamento dos usuários das bibliotecas com foco na busca da informação.

A partir do quadro, podemos observar que desde os anos 2000 o foco recai sobre a importância de conhecer a necessidade de informação dos usuários. Por que e para que eles realizam a busca? Na visão de Bettiol (1990, p. 67), justifica-se porque a necessidade de informação é “[...] como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida”. A compreensão de ‘o porquê’ e do ‘para quê’ da busca permitiria a organização de ações e de estratégias que pudessem otimizá-la e torná-la mais eficiente.

A mudança de direcionamento dos estudos de usuários fez com que houvesse também modificação de perspectiva epistemológica de análise dos resultados produzidos que se afastava da dimensão quantitativa (numérica e percentual) e se aproximava de uma abordagem qualitativa (mais descritiva). Taylor (1982) em sua abordagem vai trazer para o debate a busca da informação com valor agregado, como algo útil. Já o modelo de Kuhlthau (1999) insere nas pesquisas a experiência e o comportamento dos usuários nas bibliotecas frente às informações encontradas nas buscas como algo que gera certa incerteza, uma vez que o usuário não foi educado para fazer uma seleção mais qualificada dos resultados.

O modelo desenvolvido pela autora previa quatro etapas: 1ª) início (começa pela falta de informação para a solução de um problema); 2ª) seleção (o usuário seleciona o que é mais relevante para a solução de um problema); 3ª) exploração (fase em que o usuário aprofunda as leituras – e se depara com as incertezas da/s escolha/s); e 4ª) formulação (etapa na qual há uma redução das dúvidas e incertezas e a resposta à questão inicial/solução do problema assume contornos mais confiáveis).

Nessa virada epistemológica sobre os estudos de usuários na perspectiva de uma abordagem mais qualitativa, Dervin (1998) insere o *sense making* na pesquisa que visa promover uma forma de pensar que joga luz sobre a diversidade, a complexidade e a incompletude do ser humano que está em movimento constante de transformação e sofre os efeitos do espaço/tempo. Mas o que esta abordagem traz de novo para os estudos dos usuários? De forma resumida podemos dizer que ela procura entender os usuários como sujeitos com necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas diferentes entre si. Aqui a preocupação não é só como e para o que o usuário faz a busca. Interroga-se também pelo modo como ele interpreta as informações e as transpõe para o tempo/espaço no qual está inserido. Bem como, pelas estratégias utilizadas pelos usuários para a solução do problema, seus movimentos antes, durante e depois da busca de informações e, ainda, como eles reiniciam suas buscas – se necessário.

Entra em cena, por conseguinte, o olhar sobre as interfaces amigáveis dos sistemas de informação das BUs e a preocupação com o design e com os

feedbacks dos usuários em relação aos aspectos. Aqui, insere-se a usabilidade como foco e a preocupação com alguns indicadores como: o sistema - que deve ser de fácil uso; o acesso à informação – que deve ser rápido e exigir menor esforço dos usuários finais; e a satisfação dos usuários.

À vista disso, na perspectiva mais atual, os estudos de usuários visam considerar mais o contexto específico dos usuários, sendo assim, possível compreender melhor o seu comportamento informacional. Portanto:

É nesse sentido que a perspectiva de estudos sobre os sujeitos constitui uma contribuição específica para fazer avançar o conhecimento em ciência da informação: destacando o caráter ativo dos diferentes atores sociais, sua dimensão reflexiva, suas possibilidades de aceitar, recusar, reelaborar, interpretar e reinterpretar os conteúdos dos documentos e registros de conhecimento, intervir junto às instituições, serviços e unidades de informação. Estudar a informação pela perspectiva dos sujeitos é estar sempre atentos à própria constituição da realidade social, que só se realiza com a ação concreta dos sujeitos inseridos em seus contextos de atuação (ARAÚJO; DUARTE; DUMONT, 2019, p. 98).

Toda essa retomada teórica nos permite afirmar que por meio do estudo de usuários, a BU é capaz de identificar como eles procuram e utilizam um serviço e produto para, assim, auxiliar nas realizações de suas atividades acadêmicas ou profissionais. Portanto, o estudo de usuário tem importância como instrumento na gestão da unidade, pois fornece dados que ajudam na identificação do perfil de seu usuário, melhoram, planejam e organizam os produtos e os serviços.

Contudo, não basta somente conhecer o usuário. A BU, no ensejo de cumprir o seu papel social para com a comunidade acadêmica e a comunidade externa, também precisa oferecer formas que ampliem a autonomia de seus usuários nos processos de busca e pesquisa. Ajudando-os a compreender suas necessidades de informação e saber acessá-las. Neste sentido, um estudo mais aprofundado de usuários torna-se indispensável. Para saber o que e o como fazer isso a BU precisa dos estudos de usuários. Figueiredo (1979) vai caracterizar estes estudos em dois tipos: 1) Estudos orientados ao uso de uma biblioteca; e 2) Estudos orientados ao usuário, investigação sobre um grupo particular de usuários. No contexto desta tese, nos interessam os estudos do tipo 2 (orientados aos usuários).

Estudos que são meios de comunicação entre o usuário e a biblioteca e potencializam sua capacidade de prever demandas, recursos e orçamentos

necessários. Além de favorecerem a realização da pesquisa, desde a procura por um livro, na busca *on-line*, até a busca com o auxílio do bibliotecário. Ampliam-se, por conseguinte, as etapas do modelo de Kuhlthau (1999), de quatro (início, seleção, exploração e formulação) para seis: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação (ARAÚJO, 2014, p. 33). Essas duas novas etapas, de coleta e apresentação, inseridas nos estudos de usuários permitem aprofundamento dos resultados e a formulação de novas e mais potentes estratégias de ação que podem ser adotadas pelas BUs. Tudo isso com o objetivo de elucidar como os usuários exploram, buscam e pesquisam a informação a partir das suas necessidades.

Os estudos de usuários podem ser classificados em cinco grupos (KREMER, 1984), são eles: 1) dos fatores que dizem respeito ao uso da biblioteca; 2) dos fatores ambientais e uso de bibliotecas; 3) do comportamento anti-social em bibliotecas; 4) das tendências no uso de bibliotecas; e 5) dos estudos de uso de catálogos. Ou seja, é possível perceber que são vários os fatores que podem identificar como e o quanto a biblioteca é utilizada. O uso, ou não, pode ser determinado por diferentes indicadores, tais como: a oferta de cursos oferecidos pela universidade; o método de ensino; o incentivo à pesquisa; a opinião dos usuários sobre o acervo e o profissional bibliotecário; e as instalações do prédio da unidade informacional.

A maior parte dos estudos, na área, direciona-se ao uso das informações, mas avanços nas pesquisas passaram a averiguar quem usou e o porquê do seu uso. São avanços consideráveis quando se busca conhecer melhor o usuário que a frequenta, suas demandas e necessidades informacionais. Ao referimo-nos ao uso da informação, entendemos que, “[...] a função mais importante do produto ou do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades. Por causa disso, necessitam ser ‘orientadas para o usuário’” (LE COADIC, 2004, p. 38).

Faz com que a Ciência da Informação²⁸ e a Biblioteconomia continuem modificando suas posturas, o que antes (1940 a 1980) tinha como foco as

²⁸ Para Saracevic (1999, apud GONÇALVES, 2013, p. 33), “[...] a Ciência da Informação não deve deixar de lado a perspectiva e o olhar dos usuários sobre os sistemas e serviços de informação. Para ele, a verdadeira recompensa chegará quando este campo integrar com sucesso os sistemas

técnicas e a organização bibliográfica, hoje, foca no usuário. Para tanto, o estudo de usuário “[...] é importante para entender a relação de pessoas e grupos de pessoas e suas formas de interagir com a informação no ato de se informarem” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 36). Assim, as BUs são espaços de compartilhamento de conhecimento produzido. Conforme Carvalho (2004, p. 31-32),

Considerada como um dos espaços facilitadores da aprendizagem, a biblioteca universitária deve buscar continuamente seu aperfeiçoamento, reconhecendo que é preciso subir degraus de competência para melhorar serviços e produtos; é preciso se tornar visível na rotina universitária, incluindo a conquista de sua identidade em face aos paradigmas da Sociedade da Informação, quer do ponto de vista das implicações da economia mundializada, quer da definição do conceito de acesso à informação.

Dentro deste escopo, compreendemos a biblioteca como prestadora de serviços e como tal ter o conhecimento sobre seu público. O usuário busca conhecimento produzido e sistematizado pelo homem. Para Freire (2000), estamos em constante aquisição e ampliação do conhecimento de si, do outro e do mundo, ou seja, ensinar e aprender são “[...] dimensões do processo maior – o de conhecer – fazem parte da natureza da prática educativa” (FREIRE, 2000, p. 110).

Somos sujeitos que buscamos ser mais e neste processo de conhecer, temos a tarefa coletiva, não podemos realizar a busca no individual, no isolamento, mas sim na comunhão (FREIRE, 1999), almejamos, então, um espaço coletivo de relações sociais e humanas. Afirmamos que constatar que conhecer nossos usuários modifica a realidade das BUs. É importante mudanças nas organizações e ter o conhecimento das expectativas e reais necessidades dos usuários. Sem conhecer as características dos usuários, corre-se o risco de tornarem seus serviços irrelevantes e gerarem aspectos negativos em relação a elas.

O exposto até aqui contribui para que se saiba mais sobre o uso da biblioteca nas atividades de pesquisa, ensino e aprendizagem. O objetivo final é conhecer o usuário para tornar a biblioteca relevante em sua realidade, “[...] ou seja, aprender

de informação, as demandas, expectativas e necessidades os usuários nas suas atividades de pesquisa e aplicação tecnológica”.

a pesquisar e a usar a informação e a construí-la e comunicá-la” (LE COADIC, 2004, p. 114).

O trabalho do bibliotecário educador possibilita que sejam estreitadas as suas relações com os usuários, indo diretamente ao seu propósito: contribuir com a formação e mediar ações que potencializem os processos educativos e de aprendizagem. Entendemos que essa relação só acontece quando tomamos maior conhecimento de quem realmente é o nosso público, o que ele deseja e quais as suas necessidades.

Incorporar os estudos de usuários como peça chave na administração das bibliotecas fará com que as unidades consigam se inserir mais nos planos de ensino, de pesquisa e extensão da universidade. Assim como é fundamental aperfeiçoar as competências informacionais para que os interagentes possam compreender qual a melhor forma de acessar, usar e transformar a informação em conhecimento.

Ademais, percebemos que para atingir a satisfação do público, é preciso garantir aos usuários apoio no seu processo de busca e utilização dentro e fora do espaço físico da biblioteca. Para que isso se torne possível, a BU precisa ser atuante “[...] com seus recursos informacionais, apresentados na forma de serviços e/ou produtos de informação (SOUSA, 2009, p. 26). Incorporamos, assim, a esta investigação, breve histórico sobre os estudos de usuários como forma de demarcar seu contexto e sua contribuição para as BUs.

O ideal numa BU é que ela tenha como objetivo pensar juntamente com a instituição a qual pertence. Isso fará com que se conheça o usuário, como ele utiliza a informação e como esta o capacita para melhor utilizar seus serviços e produtos. As BUs lidam com sistemas de informação constituídos de acervos que tratam da coleta, organização, armazenamento, processamento técnico e disseminação da informação em variados suportes e formas, dessa maneira, os bibliotecários trabalham com as informações e as fornecem aos seus usuários para que eles as transformem em conhecimento. Nesta conjuntura, os estudos de usuários contribuem para o fluxo de informação nas unidades, dão subsídios para que haja incentivos na disseminação da informação e para que seja bem utilizada.

Conhecer nossos usuários é uma maneira de promover a utilização e o acesso igualitário às informações. Na medida em que a biblioteca conhece o

público alvo pode promover o diálogo, a cidadania e a emancipação. Por meio de estudos de usuários temos a prestação de serviços visando à motivação ao uso da informação e acesso a fontes informacionais técnico-científica. Observamos que as bibliotecas que não possuem conhecimento sobre os usuários, na maioria dos casos, não ficam sabendo da quantidade de frequentadores desapontados ao não encontrarem o que desejam. Muitos deles não comunicam o insucesso da busca e acabam deixando de frequentar ou solicitar os serviços por sentirem-se desapontados com as pesquisas malsucedidas.

Atualmente, os estudos de usuários são úteis nos planejamentos das unidades e dos bibliotecários, na economia do tempo de busca pelo usuário e na acessibilidade aos acervos e aos espaços físicos, assim, seus bibliotecários já não são mais apenas curadores dos acervos e sim prestadores de serviços. O estudo de usuário mais adensado contribui para que seja possível identificar níveis de satisfação dos usuários nas suas buscas e identificar as condições e dificuldades encontradas pelos usuários ao realizar a busca. Até mesmo se a linguagem natural²⁹ utilizada pelos usuários está consoante à linguagem documentária³⁰ empregada pelos bibliotecários ao indexarem os materiais nos catálogos, contribuindo para que a recuperação da informação desejada seja satisfatória.

Desta forma, pactuamos da concepção de que bibliotecas contribuem de forma ainda mais significativa e relevante se trabalharem em prol de seus usuários. O volume de informações que vem sendo gerado nos dias atuais tem estabelecido que seus serviços funcionem de maneira a proporcionar a autonomia dos seus usuários, por meio de acervos organizados, automatizados, entre outros recursos e serviços. A grande gama de informações gerada tem propiciado o surgimento de métodos que possuem como finalidade a viabilidade de pesquisas qualificadas e as buscas pertinentes da informação.

²⁹ É a linguagem utilizada pelo usuário no momento da sua busca, ou seja, “[...] a linguagem utilizada habitualmente na escrita e na fala, e que é o contrário de vocabulário controlado” (LANCASTER, 1991, p. 200).

³⁰ Compreendemos por linguagem documentária ou controle terminológico como aquele que lida com termos em terminologia técnica de instrumentos utilizados pelos bibliotecários para representar os conteúdos, nos quais são selecionados, identificados e analisados os conceitos que irão representar o conteúdo dos documentos.

Entretanto, as linguagens utilizadas nos sistemas de bibliotecas são de uso dos profissionais bibliotecários, com seus instrumentos técnicos de trabalho. Para que a busca feita pelos usuários seja efetivada em si é preciso oferecer condições de usabilidade, por isso, é necessário que saibamos quem são nossos usuários, o que procuram e necessitam. A fim de que, seja possível oferecer serviços inovadores e desenvolver competências para conhecer e entender os desejos e conhecimentos dos usuários. E, ainda, promover vínculos mais significativos e relevantes entre a unidade de informação e usuários.

Os serviços disponibilizados precisam ser essencialmente voltados para prover as necessidades de seus usuários, assim sendo, os bibliotecários trabalham para o fornecimento da informação desejada. Ademais, os estudos de usuários permitem que abandonemos aquele status de guardadores de livros e passemos para o de agentes ativos. A BU como espaço de incentivo, apoio, fomento e desenvolvimento do saber em seus mais variados aspectos por meio do seu acervo, serviços e relações que nela se formam.

Por muito tempo, os estudos de usuários não foram levados em conta como instrumentos de planejamento e administração, porém ganharam relevância na medida em que o papel do usuário nas unidades conquistou destaque na sua rotina. Para Leitão (2003, p. 17),

Tanto isso é verdade que os principais estudiosos da Biblioteconomia já reconhecem a especificidade de sua função e apontam a relação com o usuário (pesquisador, cientista, professor, aluno e funcionário) como sua maior missão. E, se isso é válido para toda e qualquer biblioteca, representa mais ainda para a biblioteca universitária, cuja existência se justifica pelo apoio que oferece ao desenvolvimento e produção do conhecimento.

Arriscamos, neste momento, afirmar que a existência de uma biblioteca justifica-se pelo atendimento e suporte aos seus usuários. A ela cabe tornar a informação acessível, constituindo-se em fator de suporte à instituição mantenedora. E à administração das bibliotecas, mesmo com poucos recursos, cabe sustentar e administrar o ensino, pesquisa e extensão, dando apoio indispensável ao desenvolvimento da universidade.

Grandes desafios podem ser superados ao se conhecer e entender as reais necessidades e perspectivas dos usuários em relação à biblioteca e o todo

que a envolve. Além disso, ainda é preciso considerar as demandas constantes de atualização das instituições educacionais e culturais existentes. Compreendemos a relevância de se valer da técnica de grupo focal para escutar as vozes dos nossos usuários, bem com, entrevistas com os bibliotecários atuantes na Biblioteca Central (BC), nosso lócus nesta tese. No próximo capítulo discorreremos sobre os procedimentos metodológicos aplicados nesta pesquisa a fim de investigarmos a realidade e o contexto das BUs.

4 PROCESSAMENTO TÉCNICO: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de nossa pesquisa foi constituído a partir de procedimentos distintos. No desenvolvimento da tese, estabelecemos tanto momentos de conceituação quanto de empiria com o propósito de utilizar uma metodologia operacional. Para melhor contextualizar, descrever, aprimorar e embasar a investigação, fizemos inicialmente a revisão da literatura de forma a subsidiar a fundamentação teórica na qual abordamos conceitos estruturantes, tais como: processos educativos e de aprendizagem, educação, bibliotecas universitárias e estudo de usuários.

Posteriormente, realizamos o estudo de caso como estratégia investigativa, a fim de sustentar a base teórica e de contribuir com a constituição da empiria para que esta fosse bem delimitada. Nosso compromisso epistemológico é justificado porque entendemos que a investigação acadêmica é um processo de construção coletiva (ALVES-MAZZOTTI, 2006) que deve contribuir não apenas com o tema explorado, mas também com o local pesquisado e com futuras discussões acadêmicas.

Optamos pelo emprego do procedimento por entendermos que a prática metodológica escolhida proporciona a análise exploratória de um único caso. A opção permite o detalhamento do caso estudado, a partir do olhar minucioso de quem busca conhecer o fenômeno em questão. A apreciação de um caso pode vir a ser a representação do todo, uma visão macro da realidade, de modo a fortalecer argumentos dessa estratégia.

A adoção do estudo de caso fundamentou-se, principalmente, nos trabalhos de Robert K. Yin (2010) e de Robert E. Stake (2007). Os pesquisadores são considerados fundamentais nas áreas das Ciências Sociais e Humanas para discutir estudos de caso em organizações, principalmente as educativas. Assim, utilizamos tal método de acordo com a lente usada pelos referidos autores, além de determinarmos o que compreendemos sobre essa metodologia nesta pesquisa.

De acordo com Stake³¹ (2007, p. 11, tradução nossa), o objetivo ao utilizar a modalidade de investigação de caso é o de que se “[...] abarque a complexidade de um caso particular”. Logo, estudamos a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira (BC) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) e os usuários no que tange seus processos educativos e de aprendizagem.

Demos sentido às narrativas dos usuários da BC por meio de suas vivências e experiências no contexto de aprendizagem. O que o estudo de caso nos possibilitou, é o “[...] estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular, para chegar a compreender sua atividade em circunstâncias importantes” (STAKE³², 2007, p. 11, tradução nossa). Para o autor, é algo específico, em pleno funcionamento e que precisa ser estudado em profundidade. Robert Yin também define a técnica como a investigação que,

[...] enfrenta a situação tecnicamente diferenciada em que existirão muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado conta com múltiplas fontes de evidência, com os dados precisando convergir de maneira triangular, e como outro resultado beneficia-se do desenvolvimento anterior das proposições teóricas para orientar a coleta e a análise de dados (YIN, 2010, p. 40).

Dito de outra forma, a investigação demanda rigor científico e seriedade no tratamento e na organização dos dados da pesquisa. De modo a preservar o objeto estudado e seu caráter unitário, para assim, considerar essa unidade informacional como um todo. Investigamos a unidade e suas características importantes para este caso, tornando-se fundamental a interpretação de dados dentro do contexto da sua realidade. Para Martins (2008, p. 11), caracteriza-se como o método que pode ser aplicado,

[...] para avaliar ou descrever situações dinâmicas em que o elemento humano está presente. Busca-se apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto, mediante um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado.

Stake (2007) utiliza três tipologias de estudos de caso de cunho: instrumental, intrínseco e coletivo. No instrumental, o interesse está em facilitar a

³¹ “[...] abarque la complejidad de un caso particular” (STAKE, 2007, p. 11).

³² “[...] estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 2007, p. 11).

compreensão de algo mais amplo; no intrínseco, pretende-se compreender um caso em específico despertado por aquele caso em particular; e no coletivo busca-se, por meio do pesquisador, a análise de vários casos para estudar um dado fenômeno. As categorias de Stake descritas possuem, ainda, outras finalidades, isto é,

[...] o objetivo de Stake, ao categorizar os estudos de caso, não é taxionômico e sim o de enfatizar a variedade de preocupações e orientações metodológicas relacionadas aos estudos de caso, mesmo porque admite que os estudos frequentemente não encaixam claramente naquelas categorias (ALVES-MAZZOTTI, 2006, p. 642).

Robert Yin (2010) também considera como relevantes tais questões e especificidades. Yin expõe três situações para as quais a realização do estudo de caso é indicada, são elas: a) quando o tema ou assunto é crítico, de difícil elaboração de teste para hipóteses ou teoria explicitada; b) quando o fato é único ou extremo; e c) quando o caso é revelador ou inacessível.

Neste sentido, para o autor a técnica se caracteriza pelo desejo de entender os “fenômenos sociais complexos” e pode ser utilizada para três finalidades: exploratória, descritiva e explanatória. E consiste em três condições de utilização: o tipo de questão de pesquisa; a extensão do controle que o pesquisador tem sobre os eventos comportamentais; e o grau de enfoque sobre os eventos contemporâneos em oposição aos eventos históricos (YIN, 2010).

Para Yin (2010, p. 39), trata-se de “[...] uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especificando quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”. Sendo essas condições e finalidades atreladas às questões de pesquisa que se quer resolver, o tipo de questão a ser elaborada tem como interesse identificar o *como* e o *porquê* dos fatos observados.

Contar com a observação direta do investigador e com entrevistas dos sujeitos envolvidos, por meio da capacidade de percepção do explorador, permite ao estudo de caso tornar a análise dinâmica e “[...] capaz de lidar com uma ampla variedade de evidências [...]” (YIN, 2010, p. 32). Ou seja, explorar a variedade de evidências, com a análise qualitativa neste porte e âmbito, viabiliza ao investigador uma atuação mais próxima do seu objeto de estudo, facilitando a

coleta, a construção e o tratamento dos dados obtidos. De acordo com Martins, o estudo de caso, feito previamente por um projeto teórico,

[...] reúne o maior número possível de informações, em função das questões e proposições orientadoras do estudo, por meio de diferentes técnicas de levantamento de informações, dados e evidências. Como se sabe, a triangulação de informações, dados e evidências garante a confiabilidade e a validade dos achados do estudo. Busca-se, criativamente, apreender a totalidade de uma situação – identificar e analisar a multiplicidade de dimensões que envolvem o caso – e, de maneira engenhosa, descrever, compreender, discutir e analisar a complexidade de um caso concreto, construindo uma teoria que possa explicá-lo e prevê-lo. Mediante um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado, o estudo de caso possibilita a penetração em uma realidade social, não conseguida plenamente por um levantamento amostral e avaliação exclusivamente quantitativa (MARTINS, 2008, p. 10).

Desta forma, a presente investigação optou por realizar um estudo de caso com abordagem qualitativa, pois consideramos que este tipo de metodologia permite maior compreensão da questão que originou a pesquisa. A escolha da modalidade, nesta exploração, é justificada por compreendê-la como uma modalidade qualitativa, na qual “[...] predominam questões ou temáticas sobre relações complexas, situadas e problemáticas” (ALVES-MAZZOTTI, 2006, p. 643).

Portanto, como já explanado, para tratar das questões que versam sobre Bibliotecas Universitárias (BUs), educação, processos educativos e de aprendizagem e estudo de usuários, tivemos como foco a Biblioteca Central da FURG. O objetivo foi discutir aspectos conceituais da BU no âmbito dos processos educativos e de aprendizagem, a partir da análise dos dados obtidos pelas narrativas dos usuários e por meio da realização da técnica de grupo focal. Usamos, ainda, outras estratégias de pesquisa: a entrevista (com os bibliotecários atuantes na BC e com o gestor do SiB); e a análise documental (de relatórios de gestão).

As ações desenvolvidas e planejadas para serem potencializadas e apresentadas nesta tese consistiram na revisão de literatura dos principais conceitos discutidos (educação e processos de aprendizagem, bibliotecas universitárias, estudos de usuários e grupo focal) nas áreas da Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Para constituir a revisão de literatura foi

realizada pesquisa em diferentes meios, suportes e formatos de fontes de informação (livros, artigos, teses, dissertações, bases de dados, etc.). Com tal ação buscávamos, também, outros diagnósticos que abrangessem e contribuíssem com o nosso escopo (já descritos no capítulo 1.1 “Caracterização do problema, objetivos da investigação e relevância da pesquisa”).

No contexto em que foi construída a tese, entraram em cena o estudo de usuários na perspectiva histórica em unidades de informação e suas possíveis contribuições. O mesmo foi realizado por meio da aplicação de grupo focal com usuários da Biblioteca Central, conforme a descrição presente no tópico (5.1) sobre as Apresentações Conceituais da metodologia.

Com o mapeamento do percurso metodológico, buscamos estabelecer conexões e evidências da BU enquanto mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. O universo de pesquisa parte de significativa amostra de como pode se desenvolver o processo nestes espaços e o quanto é relevante concebermos a BU como espaço de reflexão do “aprender a aprender”.

Temos como objetivo evidenciar o quanto é importante a mobilização de uma educação pela pesquisa, pela busca de conhecimento, pela experiência e pelo diálogo. Uma educação que contemple os diversos meios entre a teoria e a prática, em que a constituição do conhecimento vá além da instrução mecânica, mas que atenda as necessidades do mundo atual, dando condições aos sujeitos de desenvolver-se, de possibilitar sua autonomia e sua visão crítica. Ademais, acreditamos que somente a Educação é capaz de desenvolver a capacidade de intervenção nos processos educativos e de aprendizagem.

Em vista disso, as ações desenvolvidas para darem conta do adensamento do nosso olhar sobre a BU da FURG, em especial, sobre os processos educativos e de aprendizagem entendidos como estudos complexos, foram realizadas a partir dos seguintes procedimentos: análise documental por meio de **relatórios de gestão da Biblioteca Central** feitos anualmente a pedido da direção do Sistema de Bibliotecas³³, **grupo focal com os usuários da BC** e **entrevistas com o**

³³ O relatório é construído e organizado pela chefia da Biblioteca Central e entregue para a direção do Sistema de Bibliotecas. A direção faz a inclusão de todos os relatórios enviados por outras bibliotecas setoriais e encaminha para a Unidade de Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da Universidade Federal do Rio Grande, com o objetivo final de constituir o Catálogo Geral da FURG, disponível em: <http://www.acessoinformacao.furg.br/catalogo-geral.html>. Acesso em: 01 out. 2018.

gestor e bibliotecários atuantes na unidade. Os relatórios analisados foram aqueles disponíveis para consulta no site da Universidade, no período desta pesquisa, referentes ao período de 2008 a 2015. Neste sentido, a análise da biblioteca, por meio dos elementos, surgiu como forma de acessar as múltiplas características e particularidades que a unidade informacional pode nos colocar à disposição. Assim, podemos discutir e investigar a relação da biblioteca com a formação educacional e a relevante atuação deste espaço nos processos de aprendizagem no Ensino Superior.

Após a edificação da base teórica, fizemos a exploração documental dos relatórios de gestão elaborados pelo gestor e bibliotecários atuantes no Sistema de Bibliotecas. Compreendemos, nesta tese, que o procedimento nos permitiu uma aproximação direta com a linguagem dos participantes, o que possibilitou o acesso aos documentos em questão, considerados como fontes de informação pertinente.

Segundo Gil (2002, p. 30), a “[...] pesquisa documental vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas [...]”. Portanto, os relatórios de gestão da Biblioteca Central, para esta tese, tiveram por finalidade ser um instrumento de consulta e validação de informações gerais acerca da instituição estudada, entre elas: dados sobre as atividades desenvolvidas pela Universidade, estrutura de organização e a gestão.

Olhar para a BU, por meio das lentes da gestão e dos bibliotecários envolvidos na construção do material empírico, nos possibilitou explorar elementos contextuais e identificar as possíveis lacunas e iniciativas destes profissionais para a aprendizagem. Para as ações desenvolvidas na biblioteca, que possuem como objetivo o desenvolvimento dos usuários, analisar os relatórios de gestão contribuiu para conhecermos o cotidiano da biblioteca. Um cotidiano distante das manifestações dos usuários, mas um olhar para aqueles que também fazem parte do processo educativo e de aprendizagem.

Posteriormente, exploramos no Argo³⁴ os relatórios de histórico de empréstimos (planilha de circulação) o que nos possibilitou verificar quem são os usuários que mais utilizam a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira. O item

³⁴ Sistema de Administração de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), programa este que gerencia todos os dados das Bibliotecas da Universidade.

usado na consulta foi o que se refere a quem retira maior número de materiais para empréstimos. O objetivo é a identificação da área em que existe um maior número de empréstimo domiciliar de materiais³⁵ para, a partir dos resultados, identificar nossos sujeitos.

Diante da averiguação dos relatórios, seguimos o caráter qualitativo, pois nosso *corpus* “[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 31). O passo seguinte à seleção de sujeitos foi a escolha do método de constituição do material analisado via grupo focal. Ação que nos possibilitou compreender que “[...] os participantes devem ter alguma vivência com o tema a ser discutido, de tal modo que a sua participação possa trazer elementos ancorados em suas experiências cotidianas” (GATTI, 2012, p. 7). De acordo com Hernon e Altman (1998 apud LEITÃO, 2005, p. 61), “[...] grupo de foco pode ser conceituado como uma forma de trazer pessoas em conjunto para discutir sobre um produto, um serviço ou um assunto”.

Após a realização do grupo focal, fizemos as entrevistas, o que nos enriqueceu em termos de análise e triangulação de dados, pois o objetivo foi o de identificar a percepção dos bibliotecários e gestor em relação à BU enquanto mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. A entrevista foi estruturada em temas/tópicos para serem discutidos, subdivididos em parte I e II (Apêndice F), de maneira que favorecesse nossa temática e futuras categorias emergentes para tratamento dos dados.

A realização do grupo focal e as entrevistas ocorreram em abril de 2019 após a aprovação do projeto de tese (em dezembro de 2018) pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/UCS). Na sequência, efetivamos o tratamento e a transcrição das narrativas e partimos para a interpretação dos resultados.

O diagnóstico ganhou vida na perspectiva da “[...] análise de dados e informações de natureza qualitativa com a finalidade de produzir novas compreensões sobre os fenômenos e discursos” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 7). No processo, buscou-se um trabalho vigoroso e rígido quanto ao

³⁵ Entendemos por empréstimo domiciliar, nesta proposição, aquele em que o usuário da biblioteca leva para a sua casa, por um período determinado, o material do Sistema de Bibliotecas (SiB), devolvendo à unidade até o término do empréstimo previamente determinado pelo SiB.

desenvolvimento de exame e de reconstrução dos dados a partir do que foi dito pelos nossos sujeitos participantes. Procedimentos que tiveram nova representatividade por meio dos nossos modos de intervenção nas narrativas investigadas.

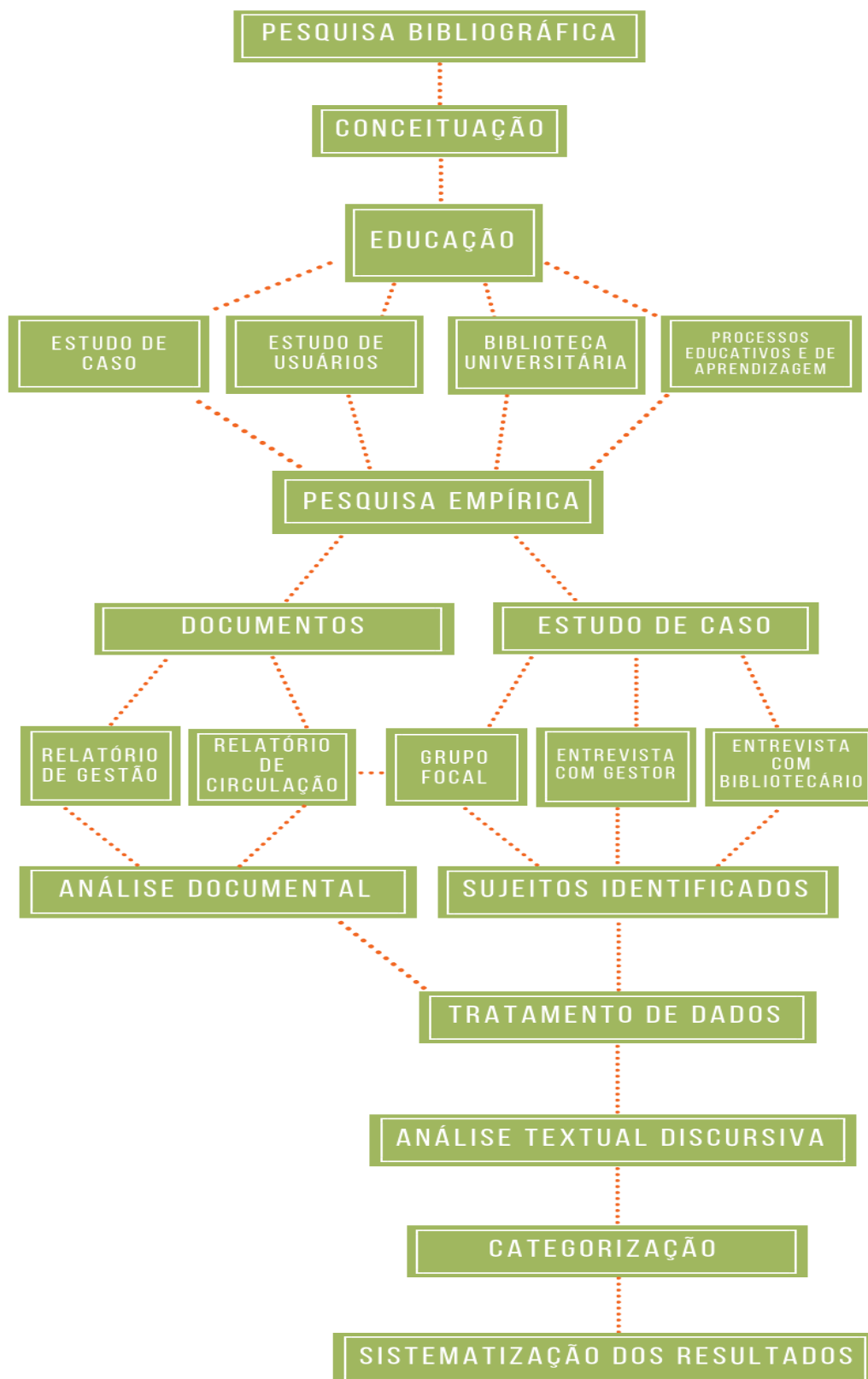
Julgamos ser pertinente a explicitação e a adoção do conceito de narrativa. Os autores usados para aclarar o termo são Clandinin e Connelly (2015), que concebem “Educação” como experiência e a compreendem como forma de entender a experiência. Para eles, narrativa é “[...] o melhor modo de representar e entender a experiência” (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p. 48).

Os cientistas citados, para melhor esclarecer o entendimento e a concepção do termo narrativa, utilizam-se da metáfora da “sopa”. Isto é, fantasiam uma panela “[...] de sopa cheia de vários pedaços e partes de verduras, arroz, e macarrão, temperada com ervas e pimenta. Imagine outra sopa com poucos ingredientes, diferentes porções, pedaços diferentes e temperada de outra forma” (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p. 203). A metáfora foi utilizada para evidenciar a existência de diferentes tipos de sopas e ingredientes, bem como as partes que compõem os textos, como as narrativas que podem “[...] ser compostas de ricas descrições de pessoas, lugares e coisas; outras partes podem ser compostas de argumentos cuidadosamente construídos [...]” (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p. 204).

Nosso entendimento e o emprego do conceito de narrativa foram permeados pela compreensão da experiência e da colaboração entre pesquisador e pesquisado. O processo consistiu na coleta ou escuta de falas sobre determinado tema (bibliotecas universitárias) e nossa pretensão foi a de obter informações para entender o contexto dos processos de aprendizagem nestes espaços.

Para isso, sintetizamos os processos que constituíram as etapas do nosso método a seguir:

Figura 1 - Delineamento metodológico



Fonte: Autora.

Após apresentada a estrutura analítica das etapas do método, abordamos, no próximo subcapítulo, nossas considerações conceituais. Conceituações que abarcaram nossa preocupação de olhar para a biblioteca como espaço educativo e seu encadeamento com a universidade.

4.1 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: APRESENTAÇÕES CONCEITUAIS

A presente pesquisa qualitativa pretendeu questionar e contribuir com o estudo sobre a participação da Biblioteca Universitária (BU) nos processos educativos e de aprendizagem no Ensino Superior. Essa modalidade de investigação “[...] preocupa-se, [...] com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 32).

Privilegiamos a revisão de literatura para subsidiar a fundamentação teórica sobre os processos de aprendizagem a partir de Paulo Freire (1977; 1983; 1992; 1999; 2000; 2013), John Dewey (1971) e de autores que puderam contribuir com a visão da biblioteca como espaço educativo e sua relação com a universidade. Alguns autores fortaleceram a fundamentação teórica referente à área de bibliotecas, mais especificamente, acerca de estudos dos usuários, tais como Figueiredo (1979; 1994), Milanesi (2002), Severino (2007), Le Coadic (2004), Cunha (2015). Ademais, foi realizado grupo focal como técnica para construção de dados com os usuários da biblioteca, a aplicação de entrevista com o gestor do Sistema de Bibliotecas e bibliotecários da unidade informacional e análise de relatórios da gestão (anos 2008-2015)³⁶.

Concebemos grupo focal como “[...] uma técnica de coleta de dados de pesquisa qualitativa de uso apropriado quando os fenômenos em estudo são complexos [...]”, sendo seu objetivo o de “[...] obter uma visão aprofundada, ouvindo o grupo de usuários que emitem opinião sobre o problema em questão” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 235). O grupo focal pode ser compreendido como um tipo de entrevista coletiva. Um grupo de pessoas é selecionado e reunido com a finalidade de discutir acerca de um assunto. Neste

³⁶ Justificamos os anos citados por serem os relatórios disponíveis no site da Universidade.

contexto, revela-se a presença de um moderador para garantir que a questão possa ser trabalhada sem distorções (GONÇALVES, 2013, p. 58).

Gatti apresenta grupo focal como técnica que “[...] permite fazer emergir uma multiplicidade de pontos de vista e processos emocionais, pelo próprio contexto de interação criado, permitindo a captação de significados que, com outros meios, poderiam ser difíceis de se manifestar” (GATTI, 2012, p. 9). Portanto, definimos que a nossa base investigativa foi o grupo focal, pois,

[...] além de ajudar na obtenção de perspectivas diferentes sobre uma mesma questão, permite também a compreensão de ideias partilhadas por pessoas no dia a dia e dos modos pelos quais os indivíduos são influenciados pelos outros (GATTI, 2012, p. 11).

A realização dos procedimentos citados nos permitiu conhecer melhor nossos usuários para que possamos, a partir deste olhar, analisar o que é necessário ou relevante no desenvolvimento dos trabalhos e na oferta de serviços da BU estudada. O grupo focal possibilitou a interação entre o grupo ao promover uma discussão sobre determinado assunto, serviço ou produto. Acrescentamos que as narrativas, emergentes da técnica, proporcionam à biblioteca tomar conhecimento dos serviços e dos aspectos referentes ao funcionamento que são concretizados no ambiente. Desta forma, nesta proposta, consideramos ser,

[...] necessário determinar, desde o início da montagem do projeto de pesquisa para o estudo de usuários, exatamente qual a informação desejada que advirá do estudo; determinando-se de início os objetivos do estudo e os dados necessários [...] (FIGUEIREDO, 1994, p. 29).

Os estudos de usuários na BU, “[...] são interdisciplinares, pois valem-se de aportes da Comunicação, Psicologia, Administração, Educação, Linguística, Informática, Estatística, Sociologia, Antropologia, entre outras áreas do saber” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 55). Logo, foi sendo construída a presente pesquisa entre o campo da Educação (Ciência Humanas) e da Biblioteconomia (Ciência Sociais), por serem áreas interdisciplinares e por trabalharem em conjunto, a fim de propiciar conhecimento e produzir informação científica.

A BU é um ambiente de constante aprendizagem e, da mesma forma, entendemos o caráter educativo deste espaço. É uma ferramenta que possibilita a

instrução de usuários para auxiliá-los no LI, na sua formação acadêmica e ainda contribuir na perspectiva de ensino das competências informacionais. Os estudos de usuários têm por objetivo caracterizar os interesses, necessidades e hábitos de uso da informação.

Isso significa que os estudos de usuários da informação podem ser considerados excelentes instrumentos de planejamento e gestão por contribuírem no planejamento de unidades prestadoras de serviços de informação, à medida que podem ser mais bem conhecidos os diversos aspectos que envolvem tanto a informação quanto a sua disseminação para os usuários que a demandam, além de propiciar condições favoráveis aos estudos no sentido de obter tendências, quanto ao comportamento dos usuários da informação, que facilitarão a tomada de decisão dos gerentes na prestação de serviços proativos capazes de prover a informação de interesse do usuário antecipadamente à sua manifestação expressa (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 39).

Deste modo, consideramos que são estudos relevantes para se compreender as relações entre grupos de pessoas e suas maneiras de interagir com a informação e para conhecer o modo como a utilizam. Sendo assim, as bibliotecas universitárias estão marcadas pela função de contribuir com a mediação entre o usuário e os processos de aprendizagem no Ensino Superior.

A escolha da abordagem qualitativa justifica-se na medida em que os fenômenos estudados são influenciados por significados gerados pelo ambiente informacional, ou seja, a BU. E, também, pelo caráter subjetivo do grupo que compôs o grupo focal. Com o objetivo de compreender as relações dos sujeitos com o meio, o grupo focal qualificou a pesquisa, pois nos possibilitou “[...] capturar formas de linguagem, expressões e tipos de comentários de determinado segmento [...]” (GATTI, 2012, p. 12).

A manifestação por um tipo de análise no campo das Ciências Humanas, neste caso, a Educação, foi importante tendo em vista a necessidade de se conhecer as características dos usuários. Entendemos o caráter social que o exame investigativo possui e consideramos importante e necessária a obtenção e diagnóstico dos diferentes olhares e percepções dos sujeitos envolvidos. Por tal razão, decidimos pela entrevista com os bibliotecários atuantes na Biblioteca Central e com o gestor do Sistema de Bibliotecas.

O instrumento tem sido concebido em pesquisas qualitativas como mais uma possibilidade para estudos de caráter subjetivos, sem ser um formato

padronizado fechado. Para Marconi e Lakatos (2015, p. 80), a entrevista é considerada “[...] um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”, ou seja, procedimento que contribui para coleta de dados numa conversação face a face para a aquisição de uma informação necessária.

Desenvolvemos, assim, entrevista do tipo despadronizada ou não estruturada, tipologia utilizada por Marconi e Lakatos (2015), isto é, aquela em que se tem a liberdade de tomar a decisão considerada a mais adequada para proceder com a entrevista. De modo geral, as perguntas são abertas, arroladas em conversas informais. Ao mesmo tempo, valemo-nos de um roteiro prévio, que pode ser considerado uma proposta de entrevista semiestruturada. “A entrevista semiestruturada é conduzida com uso de um roteiro, mas com liberdade de serem acrescentadas novas questões pelo entrevistador” (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 88-89). Compreendemos que a técnica viabilizou a obtenção de informações, dados e evidências do que pretendíamos captar, apreender e assimilar para dar significado a nossa análise investigativa.

Portanto, a entrevista possibilitou-nos encontrar elementos corroborativos constituídos por outras fontes, nos permitindo realizar triangulações e, conseqüentemente, aumentando o grau de confiabilidade do nosso estudo de caso. Além de tudo, consagrou-nos com perspectivas diversas sobre o assunto, narrativas e percepções dos distintos entrevistados.

4.2 REFERÊNCIA: UNIVERSO DA PESQUISA E POPULAÇÃO

Construímos esta proposta empírica por uma unidade amostral principal (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015), isto é, pelos usuários da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), com foco nos que frequentam a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, localizada no Campus Carreiros da Universidade, na cidade de Rio Grande/RS.

A delimitação do *corpus* de pesquisa não esteve preocupada com a quantificação da amostragem. O objetivo foi a obtenção de representatividade do universo dos sujeitos que participaram do estudo. Como “[...] as pessoas

cadastradas como usuárias de uma biblioteca ou num sistema de informação constituem uma população finita” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 171), nossa definição de população foi representada pela comunidade da FURG, em específico os usuários da Biblioteca Central.

A formação do grupo, feita por meio de relatórios produzidos pelo sistema Argo (Sistema de Administração de Bibliotecas)³⁷, seguiu o que orienta Leitão (2005, p. 62). Para o autor, o grupo pode ser constituído a partir de seis a doze pessoas “[...] que tenham interesses comuns e que ficarão reunidas por período máximo de duas horas”. Portanto, foram convidados dez usuários, mas compareceram ao GF sete participantes. A delimitação dos participantes ocorreu com a escolha daqueles que mais retiraram materiais via empréstimo domiciliar. Com efeito,

[...] é possível reunir informações e opiniões sobre um tópico em particular, com certo detalhamento e profundidade, não havendo necessidade de preparação prévia dos participantes quanto ao assunto, pois o que se quer é levantar aspectos da questão em pauta considerados relevantes, social ou individualmente, ou fazer emergir questões inéditas sobre o tópico particular, em função das trocas efetuadas (GATTI, 2012, p.13).

No semestre anterior à realização do GF, foi delimitado um período de abrangência para seleção dos sujeitos que participariam. Os integrantes escolhidos foram os matriculados entre o 2º e o 4º semestre para os cursos de duração de 4 anos. Entre o 3º e o 5º semestre para os cursos com mais de 4 anos, dentro do relatório dos que mais retiraram materiais emprestados via empréstimo domiciliar no ano de 2018. O planejamento da montagem e organização do GF foi determinante na estruturação e definição do número de integrantes. Antes da realização do grupo focal, fizemos a construção e a elaboração do roteiro (Apêndice E).

O roteiro serviu para delimitar e esclarecer as discussões, orientar o moderador e os participantes. O documento precisou ser cautelosamente

³⁷ O sistema Argo foi desenvolvido pela própria universidade, pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) e “[...] está ativo desde 2009. Foi um aperfeiçoamento do SAB2, sistema criado na década de 1980 pelo antigo Centro de Processamento de Dados (CPD), atual Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI)” (MAGLIONI, 2015, p. 23). O Argo foi desenvolvido para atender as necessidades referidas aos serviços prestados pela biblioteca a toda sua comunidade acadêmica e externa.

elaborado pela pesquisadora de maneira que nenhum tema/assunto fosse esquecido de ser posto em pauta para poder contemplar todos os objetivos. Seguindo este propósito, o roteiro constituiu-se pelas informações do projeto de tese, pelos objetivos do grupo focal, pelos objetivos da pesquisa, pela apresentação da equipe que compôs a dinâmica do grupo, pelos temas discutidos no GF e pelas observações gerais. A finalização deste instrumento ocorreu após a qualificação do projeto de tese submetido à banca para que pudéssemos aproveitar as considerações feitas no momento.

Cumpridos os esclarecimentos iniciais, a descrição a seguir volta-se para a elucidação minuciosa de como se deu a realização prática do GF. Após a definição e a constituição do grupo, fizemos contato inicial por correio eletrônico, posteriormente contato telefônico para ajustes de datas e horários conciliadores para todos os envolvidos. Executados os contatos, juntamente com o auxílio da equipe de colaboradores da Biblioteca Central (BC), definimos o auditório como espaço físico da realização do GF.

O espaço físico foi cautelosamente analisado e preparado para receber os integrantes e a organização do ambiente feita de maneira a evitar a hierarquia entre os membros, todos foram acomodados em classes em formato oval para melhor visualização entre si. Evitamos, então, que os participantes ficassem nas pontas e pudessem ter a impressão de isolamento. Todos foram acomodados próximos uns aos outros para criarmos um ambiente de informalidade (LEITÃO, 2003).

Cabe ressaltar, que o moderador esteve junto ao grupo e o observador (um bibliotecário convidado a integrar a equipe de organização do GF) mais afastado para melhor visualização do todo. Também realizamos a filmagem e a gravação de áudio do GF, procedimento anunciado anteriormente ao início do grupo para a assinatura dos consentimentos (apêndice C) e das autorizações dos participantes.

Portanto, após a preparação logística da sala, a acolhida aos participantes disponibilizou café, chás, sucos e biscoitos, Tais itens ficaram em condições de fácil acesso a todos, conforme a Imagem 2.

Figura 2 - Preparação para o grupo focal



Fonte: Autora.

Além disso, anunciamos o tempo de duração do GF, não ultrapassando o tempo de duas horas, que é o tempo ideal indicado pela literatura (GATTI, 2012; LEITÃO, 2003; CUNHA, 2015). Oferecemos, ainda, ao término do encontro, um brinde (Figura 3), disponibilizado pela pesquisadora a cada um dos membros.

Figura 3 - Brindes para os participantes do Grupo Focal



Fonte: Autora.

A efetivação do grupo focal³⁸ significou a escuta direta e indireta dos sujeitos usuários. Os diálogos entre os subsídios teóricos e as narrativas orais advindas da prática de grupo focal foram associados à análise textual discursiva para realizar o tratamento dos dados e a interpretação do *corpus* empírico da pesquisa. O objetivo desta prática era afirmar e categorizar os indicadores possíveis para a constituição dos processos de aprendizagem na BU.

³⁸ Por se tratar de uma etapa bem complexa e demandar muita atenção e experiência na elaboração do roteiro e aplicação do GF, decidimos acompanhar outros grupos de foco que colegas (professores e estudantes do Programa de Pós-Graduação em Educação) da Universidade de Caxias do Sul (UCS) realizaram em suas pesquisas. Foram experiências valiosas que auxiliaram na construção do nosso roteiro.

Em conjunto com o grupo focal, realizamos entrevista com o gestor do Sistema de Bibliotecas da FURG e bibliotecários atuantes na Biblioteca Central (roteiro da entrevista no Apêndice F). A adoção destes procedimentos justifica-se à medida que compreendemos ser necessário termos diferentes olhares e perspectivas da biblioteca em relação a sua contribuição aos processos de aprendizagem e educativos. Por se tratar de um estudo de caso, temos consciência de que a realização do grupo focal e da entrevista viabilizou,

[...] a construção do significado na narrativa e a presença de uma intencionalidade por parte tanto de quem é entrevistado como o de quem entrevista, no jogo de emoções e sentimentos permanecem como pano de fundo durante todo o processo (SZYMANSKI, 2011, p. 12).

Partimos da constatação de que tanto o grupo focal com usuários da biblioteca quanto a entrevista com o gestor e bibliotecários permitiram a interação direta com os sujeitos participantes de modo em que vimos ser possível processar um conjunto de conhecimentos ou saberes por meio do diálogo. Recorremos, ainda, à condição de horizontalidade na conversação e igualdade entre todos os envolvidos, ou seja, tratando de respeito e “saberes de experiência feitos” como bem lembra Freire (2000, p. 85), resultado da compreensão de mundo.

4.3 SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO: ANÁLISE DOS DADOS

Diante de estudo de caso qualitativo, entendemos que a Análise Textual Discursiva (ATD) é o procedimento mais adequado à investigação. O exame ocorreu a partir da transcrição das narrativas dos usuários, análises dos relatórios de gestão da Biblioteca Central, entrevista com o gestor do Sistema de Bibliotecas e bibliotecários atuantes na unidade e entrelaçamentos com a revisão de literatura. Para isso “[...] não podemos deixar de considerar o entrevistado como tendo um conhecimento do seu próprio mundo, do mundo do entrevistador e das relações entre eles” (SZYMANSKI, 2011, p. 14).

Em vista disso, para subsidiar a compreensão das narrativas dos sujeitos analisados no Grupo Focal, a abordagem de análise e discussão dos resultados construídos foi feita pela perspectiva da ATD sob a ótica conceitual de Roque de Moraes (2003; 2011). Que,

[...] pode ser compreendida como um processo auto-organizado de construção de compreensão em que novos entendimentos emergem de uma sequência recursiva de três componentes [...] (MORAES, 2003, p. 192).

Essa abordagem, a partir da apresentação e discussão, pode ser organizada a partir de três ciclos que constituem os elementos principais para organização da análise (MORAES, 2003), sendo: a desmontagem do texto (unitarização), o estabelecimento de relações (categorização) e a capturação do novo emergente (análise/comunicação). O processo de análise textual apoiou-se nos pressupostos do nosso referencial teórico para condução dos fundamentos na construção de significados, assim:

Ao iniciar uma discussão de análise qualitativa, precisamos ter presente a relação entre leitura e significação. Se um texto pode ser considerado objetivo em seus significantes, não o é nunca em seus significados. Todo texto possibilita uma multiplicidade de leituras, leituras essas tanto em função das intenções dos autores como dos referenciais teóricos dos leitores e dos campos semânticos em que se inserem. A análise qualitativa opera com significados construídos a partir de um conjunto de textos (MORAES, 2003, p. 192).

A partir da leitura e interpretação aprofundada das narrativas geradas no grupo focal e das entrevistas, fizemos a transcrição do material buscando representar e dar sentido a essas vozes. Leitura que demanda análise, interpretação e manifestação, engendrando significações sobre os processos de aprendizagem. O processo de análise, segundo Paviani, “[...] ocupa-se com a elucidação de discursos, de proposições, de conceitos e argumentos. [...] designa um processo de conhecer, que consiste na explicitação de elementos simples ou complexos [...]” (PAVIANI, 2009, p. 75).

Partimos do pressuposto de que toda leitura já é uma forma de interpretação, seja ela semelhante ou de várias significações. Para Moraes,

Diferentes teorias possibilitam os diferentes sentidos de um texto. Como as próprias teorias podem sempre modificar-se, um mesmo texto sempre pode dar origem a novos sentidos. Se as teorias estão sempre presentes em qualquer leitura, também o estarão nas diferentes etapas da análise. Essas teorias podem ser implícitas ou explícitas. O conhecimento das teorias que fundamentam uma pesquisa pode facilitar o processo da análise textual (MORAES, 2003, p. 193).

A partir dos materiais analisados, temos um conjunto de significantes, fruto das relações entre os textos lidos e as análises. O *corpus* teve um novo sentido e significado atribuído pelo autor da pesquisa, por meio do conhecimento obtido durante todo o processo de pesquisa e análise. Em referência ao *corpus*, Moraes explicita-nos que necessitamos entendê-lo como “[...] produtos que expressam discursos sobre fenômenos e que podem ser lidos, descritos e interpretados, correspondendo a uma multiplicidade de sentidos que a partir deles podem ser construídos” (MORAES, 2003, p. 194). Essas análises e/ou interpretações serão os resultados que o pesquisador construiu com base nas suas teorias e pontos de vista.

Os tópicos já citados para orientar o tratamento dos dados foram a unitarização, a categorização e a captação do novo emergente em que a nova compreensão é comunicada e vem a ser validada. Iniciando a discussão acerca dos ciclos de análises, temos a desmontagem do texto e unitarização que “[...] consiste num processo de desmontagem ou desintegração dos textos, destacando seus elementos constituintes” (MORAES, 2003, p. 195).

Para a ATD é preciso, antes, realizar a leitura e a desconstrução dos textos, elementos que compõem a pesquisa, para somente depois, passar a tratar do *corpus* da pesquisa. Neste momento, tem-se, de acordo com Roque de Moraes (2003, p. 192), “[...] a importância de um envolvimento e impregnação aprofundados com os materiais analisados no sentido de possibilitar a emergência de novas compreensões em relação aos fenômenos investigados”.

A partir dessas leituras, passamos à desconstrução dos textos o que gera uma desordem, etapa compreendida como o “limite do caos” (MORAES, 2003). Aqui se tem a necessidade da impregnação das informações contidas nos materiais do *corpus* da pesquisa, passando pelo processo de desorganização e de desconstrução do material para que possamos alcançar um novo entendimento do texto analisado. É um movimento de compreensão em que são organizadas as categorias, de maneira a facilitar a leitura e a interpretação do leitor e do pesquisador. Ou seja, um processo de percepção do material empírico gerado pela análise e a consistência das significações.

Iniciado o processo de desconstrução do texto, temos a etapa chamada unitarização, para Moraes é o “[...] processo que produz desordem a partir de um conjunto de textos ordenados. Torna caótico o que era ordenado” (MORAES, 2003, p. 96) e esta desordem acarretará numa nova compreensão do fenômeno estudado. De acordo com o autor, essa fase do processo de análise,

[...] iniciado com a unitarização dos textos, é um processo exigente e trabalhoso. Somente se assim considerado, possibilita atingir o rigor e a qualidade que se esperam de uma análise qualitativa (MORAES, 2003, p. 196).

A nova composição do texto resulta de uma descrição e interpretação na análise textual discursiva, criada pelas condições estabelecidas pela leitura e identificação das relações entre as partes e o todo do texto, a partir da intensa análise do material. Na opinião de Moraes,

[...] ao longo da discussão da desmontagem dos textos, proposta como primeira etapa do ciclo analítico, pretende-se demonstrar que a análise textual se inicia com a desmontagem de documentos do corpus, procurando-se individualizar nesse processo unidades de significado referentes ao fenômeno sob investigação (MORAES, 2003, p. 196).

Encerrado o ciclo de análise composto pela unitarização, passamos à categorização. Conforme Moraes (2003), este é o segundo momento do ciclo de análise e consiste no momento de auto-organização, de construção de categorias. Para o autor, tal momento é “[...] um processo de comparação constante entre as unidades definidas no processo inicial da análise, levando a agrupamentos de elementos semelhantes” (MORAES, 2003, p. 197). Aqui, reúnem-se as categorias e as nomeamos e as definimos na medida em que possamos dar maior rigor e precisão as nossas análises.

Após a definição das categorias, criamos as descrições e interpretações que fazem parte das percepções e entendimentos possibilitados pelas análises. Construção de um texto a partir de um conjunto de textos ou documentos, ou seja, um metatexto (MORAES, 2003). Portanto, a análise textual na pesquisa qualitativa,

[...] corresponde a um processo reiterativo de escrita em que, gradativamente, atingem-se produções mais qualificadas. Todo o processo de análise proposto volta-se à produção do referido metatexto.

A partir da unitarização e categorização do *corpus*, constrói-se a estrutura básica do metatexto, objeto da análise (MORAES, 2009, p. 202).

Neste contexto, o metatexto, além de apresentar as categorias construídas, favorece a alegação do que já foi criado pelo pesquisador e serve para representar o tema central do estudo. Sendo elemento necessário para a compreensão do processo e para a apresentação das categorias, estando o mais claro e rigoroso possível.

Como sequência, iniciamos a etapa do processo analítico, momento em que realizamos a análise dos dados. Reconstruímos as vozes dos sujeitos da pesquisa por meio do nosso conhecimento e com base na perspectiva teórica realizada e, assim, atribuímos a elas significados. Sendo este conjunto de significantes o que constitui a pesquisa.

Oor meio dos resultados das análises, vemos o quanto a BU está profundamente atrelada aos processos educativos e de aprendizagem. O quanto ela pode ser analisada ou avaliada em um espaço de aprendizagem capaz de qualificar a mediação e o acesso à informação, para assim, constituir o conhecimento validado como científico. Bibliotecas universitárias, em tempos atuais, são vistas como um abundante espaço de aprendizagem, de livre acesso ao conhecimento, de forte disseminação de cultura e de informação. Por fim, por intermédio deste acesso e disseminação, disponibilizam a informação, incentivam e qualificam a educação.

5 INVENTÁRIO: PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Neste capítulo, apresentamos os dados construídos nas entrevistas com o gestor do Sistema de Bibliotecas e bibliotecários da Biblioteca Central (BC), no grupo focal com os usuários e na análise documental dos relatórios de gestão da BC. A organização e a exposição das análises do capítulo foram feitas da seguinte maneira: 1) análise documental; 2) análise dos questionários e das entrevistas (Análise Textual Discursiva – ATD); e 3) análise das narrativas do grupo focal (Análise Textual Discursiva – ATD).

5.1 GESTÃO DO ACERVO: ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL: 2015 - 2018

A análise da Biblioteca Central (BC), no atual momento, e realizada por meio de relatórios de gestão construídos pela chefia da BC, surgiu como mais uma possibilidade de conhecermos de forma aprofundada/detalhada as atividades desenvolvidas no local, tais como: serviços e produtos disponibilizados; manutenção do prédio e mobiliário; e ações desenvolvidas pela equipe de bibliotecários, funcionários e estagiários. Além disso, possibilitou o estudo da estrutura de organização e gestão da BC em relação à Universidade como um todo, uma vez que este relatório é produzido e elaborado para compor o Catálogo Geral (CG) da FURG.

O CG tem como propósito ser um material de consulta sobre informações gerais e atividades desenvolvidas pela FURG, para compô-lo, todas as Unidades Acadêmicas e Setores precisam enviar seus dados. Desta maneira, a análise do documento nos permitiu observar todo o processo de maturação, práticas, evolução e metodologia da Biblioteca. Buscamos, portanto, identificar informações de questões e hipóteses de interesse à luz do nosso problema de pesquisa, isto é: que indicadores permitem qualificar os serviços que a biblioteca universitária oferece no sentido de colocá-los a favor da aprendizagem dos usuários?

Para que fosse possível a obtenção ou constituição de resposta a essa questão de pesquisa, a etapa documental teve como objetivo complementar o estudo, subsidiando também outras vertentes de fontes coletadas durante o

percurso de construção desta tese. Com o intuito de dar respaldo à confiabilidade dos dados obtidos, o relatório como fonte de informação que é, nos permitiu avaliar o contexto em que foi produzido, o universo dos autores e a quem se destinava o próprio documento. Organizamos, no quadro 5, uma síntese das partes que compõem o relatório para facilitar a compreensão:

Quadro 5 - Síntese dos Relatórios de Gestão

	2015	2016	2017	2018
Estrutura dos Relatórios	*Apresentação *Estrutura organizacional *Recursos humanos *Recursos materiais *Atividades desempenhadas *Dificuldades e melhorias encontradas no desempenho das atividades *Biblioteca Central em números *Projeções futuras *Considerações finais	*Apresentação *Estrutura organizacional *Recursos humanos *Recursos materiais *Atividades desempenhadas *Dificuldades e melhorias encontradas no desempenho das atividades *Biblioteca Central em números *Projeções futuras *Considerações finais	*Apresentação *Estrutura organizacional *Recursos humanos *Recursos materiais *Atividades desempenhadas *Dificuldades e melhorias encontradas no desempenho das atividades *Biblioteca Central em números *Projeções futuras *Considerações finais	*Apresentação *Estrutura organizacional *Recursos humanos *Recursos materiais *Atividades desempenhadas *Dificuldades e melhorias encontradas no desempenho das atividades *Biblioteca Central em números *Projeções futuras *Considerações finais
Autores	Chefia da BC	Chefia da BC	Chefia da BC	Chefia da BC
Projeções futuras	Realização e melhorias de serviços; Melhorias no atendimento; Manutenção predial; Execução de campanhas sobre produtos e serviços; Atualização do Sistema Argo; Organização do	Realização e melhorias de serviços; Melhorias no atendimento; Manutenção predial; Execução de campanhas sobre produtos e serviços; Atualização do Sistema Argo; Organização do	Realização e melhorias de serviços; Melhorias no atendimento; Manutenção predial; Execução de campanhas sobre produtos e serviços; Atualização do Sistema Argo; Organização do	Realização e melhorias de serviços; Melhorias no atendimento; Manutenção predial; Execução de campanhas sobre produtos e serviços; Atualização do Sistema Argo; Organização do

	acervo em geral; Realização de cursos de capacitação; 37 metas	acervo em geral; Realização de cursos de capacitação; 34 metas	acervo em geral; Realização de cursos de capacitação; 24 metas	acervo em geral; Realização de cursos de capacitação; 25 metas
Pesquisa por palavras-chave				
Educação	Frequência - 5 vezes: (educação a distância; técnicos administrativos em educação; e cursos de pós-graduação;)	Frequência - 6 vezes: (educação a distância; técnicos administrativos em educação; e cursos de pós-graduação;)	Frequência - 4 vezes: (educação a distância; e cursos de pós-graduação;)	Frequência - 4 vezes: (educação a distância; e cursos de pós-graduação;)
Processos de aprendizagem em	Por aprendizagem não consta, somente processos, mas também para se referir a processos administrativos	Por aprendizagem não consta, somente processos, mas também para se referir ao processo de conserto de um split	Por aprendizagem não consta, somente processos, mas também para se referir a dois estagiários que trabalham no Processamento Técnico	Por aprendizagem não consta, somente processos, mas também para se referir a dois estagiários que trabalham no Processamento Técnico
Processos educativos	Nada consta	Nada consta	Nada consta	Nada consta
Número de páginas	27	22	21	21
A quem se destina os relatórios	Este relatório é construído e organizado pela chefia da Biblioteca Central e entregue à direção do Sistema de Bibliotecas. A direção faz a inclusão de todos os relatórios enviados pelas bibliotecas setoriais e encaminha à Unidade de Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD) da Universidade Federal do Rio Grande, com o objetivo de constituir o Catálogo Geral da FURG, disponível em: http://www.acessoinformacao.furg.br/catalogo-geral.html . Acesso em: 01 out. 2018.			

Fonte: Construído pela autora.

Portanto, fazemos a análise documental por meio de uma interpretação coerente, tendo em vista a proposta e a pergunta de pesquisa. Ademais, não podemos esquecer que o relatório de gestão é elaborado para atender a uma demanda externa à BC, pois os dados são coletados para serem enviados à

PROPLAD. Assim, como também não podemos ignorar o fato de que os autores dos relatórios estão na posição de Chefes da BC, sendo praticamente impossível tomar certo distanciamento no momento da elaboração dos documentos.

Para realizarmos a análise documental, procedemos da seguinte maneira: **1)** fizemos uma síntese do *corpus* do relatório conforme descrito no quadro 5 (localizado acima); **2)** pesquisamos a existência e/ou frequência das palavras-chave da nossa tese (educação, processos educativos e processos de aprendizagem); e **3)** após a análise preliminar e seleção das partes, avançamos para o estudo dos dados obtidos. Conforme Cellard (2008, p. 303), a sistematização dos dados contidos na unidade de análise “[...] é o momento de reunir todas as partes – elementos da problemática ou do quadro teórico, contexto, autores, interesses, confiabilidade, natureza do texto, conceitos-chave”.

O primeiro ponto discutido foi a existência e a frequência com que apareciam as palavras-chave. Como nossa discussão maior é analisar como a Biblioteca Universitária (BU) pode qualificar os serviços para, assim, colocar os usuários a favor da aprendizagem, questionamos o que a BC tem feito para que isso seja possível. A chefia da BC tem sinalizado a importância do lugar da Biblioteca no âmbito dos processos de aprendizagem dos seus usuários? O que é feito com os dados que compõem o relatório?

Não localizamos os termos *educação, processos de aprendizagem e processos educativos* no texto dos relatórios e em nenhum momento é feita a menção da importância da BC no processo. A fase de explorar os conceitos nos relatórios é denominada por Ludke e André (1986, p. 48), *a priori*, de Unidade de Análise, pois,

[...] podem ser abordadas de diferentes formas e sob inúmeros ângulos. Pode, por exemplo, haver variações na unidade de análise, que pode ser a palavra, a sentença, o parágrafo ou o texto como um todo. Pode também haver variações na forma de tratar essas unidades. Alguns podem preferir a contagem de palavras ou expressões, outros podem fazer análise da estrutura lógica de expressões e elocuições e outros, ainda, podem fazer análises temáticas.

Como a Biblioteca pode qualificar seus serviços a favor da aprendizagem se, no momento de expor e explicar a importância e a necessidade de uma unidade informacional ser mediadora e interventora no processo de formação dos

usuários, ela não se mostra ativa? Vemos como essencial que seja tomada como prioridade colocar em prática a missão, que é: “Viabilizar o acesso e o uso da informação à comunidade acadêmica da FURG, contribuindo para o crescimento e a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão nesta Universidade” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, 2016).

Ou seja, o momento da disseminação do relatório é propício para evidenciar a importância de todos os serviços e produtos que a BC disponibiliza, juntamente com a explanação do papel que as bibliotecas têm na academia. Além de exteriorizar o quanto é imprescindível o trabalho a ser desenvolvido sobre as habilidades dos usuários enquanto pesquisadores. Essa é a ocasião de contextualizar a biblioteca perante as novas tecnologias, aos novos suportes informacionais existentes no mercado e evidenciar o quanto ainda se permanece na precariedade em relação aos recursos e serviços.

Compete à instituição, à Biblioteca enquanto organização e aos bibliotecários mostrarem quais benefícios os serviços e produtos disponibilizados pela BC trarão e quais os resultados no atendimento e formação dos usuários a partir da utilização dos mesmos durante sua permanência na Universidade. A não divulgação dos serviços e benefícios evidencia a perda de oportunidades, por exemplo, de se ter mais uma forma de captar recursos, sejam eles de ordem financeira, de recursos humanos, de parcerias para projetos, entre outras infinitas possibilidades. Por fim, é a não valorização de um importante meio de comunicação entre a Biblioteca e a Gestão da Universidade.

Outra ação a ser desenvolvida seria a apresentação da capacidade da BU em relação à formação dos seus usuários. Vejamos, no momento em que os relatórios divulgam a existência de diversos setores, poderia também, explicar a função e a importância de cada um deles para a Biblioteca, assim como, a relevância que possuem para os processos de aprendizagem (já com as fragilidades e metas e como captar melhores recursos para cada setor).

O tópico ‘Atividades desempenhadas’ contém a relação dos serviços e produtos disponibilizados pela BC e as atividades desenvolvidas pela equipe. Assim, no nosso entendimento, seria este o tópico propício para expor e relatar de forma exemplificada a dimensão de cada serviço e produto para os processos educativos e de aprendizagem. Do mesmo modo, enfatizar as fragilidades de

cada atividade descrita, com o intuito de mostrar a realidade da BC para, então, identificar as necessidades da mesma.

Poderia, ainda, ter uma subseção explicando a rotina da BC e dos seus setores, isso agregaria valor à unidade informacional, como forma de divulgá-los e como necessidade de estratégia organizacional da Biblioteca. Pois, acreditamos que a BU só conseguirá alcançar seu valor, enquanto mediadora informacional das atividades de ensino, pesquisa e extensão e quando for considerada recurso indispensável no desenvolvimento do processo de formação.

Para isso, a gestão da Biblioteca tem a incumbência de investir em toda forma de captação de melhorias para a unidade e de compreender que o Relatório é um ótimo recurso para tais ações, além de excelente ferramenta para disseminar os serviços e produtos que disponibilizam. Diante dos atuais problemas enfrentados pelas Instituições de Ensino Superior (entre eles, o contingenciamento de verbas) e da atual conjuntura da Educação no país, os relatórios de gestão favorecem o cumprimento das metas e dos objetivos e viabilizam o uso adequado dos recursos disponíveis.

Um dos pontos positivos dos relatórios encontra-se no item 'Dificuldades e melhorias encontradas no desempenho das atividades', pois o tópico traz com clareza e objetividade tudo o que se refere aos itens espaço físico, mobiliários, serviços e produtos da BC, inclusive o que pode ser melhorado. Da maneira como o relatório estrutura tais aspectos o torna mais claro e acessível para a Administração da Universidade. Assim, facilita saber o que pode ser encontrado na BC e o que ainda precisa ser adquirido para futuras melhorias.

Todavia, atualmente, é notória a visibilidade que a BC tem em relação à Administração da Universidade. Nos últimos anos, tivemos a ampliação do espaço físico (já que a demanda de usuários foi ampliada) e a biblioteca foi toda climatizada. Mesmo com as dificuldades da crise econômica que se instaura no âmbito das Universidades, tivemos investimentos no acervo.

Porém, do nosso ponto de vista, sentimos a ausência de uma discussão dos dados construídos. A percepção é de que não se tem objetivos precisos com os dados apresentados, pois, ainda é precário o planejamento ou direcionamento das informações. Nossa crítica construtiva é a sugestão de que os relatórios sejam elaborados e embasados nas propostas e finalidades da BU em servir e

apoiar a Universidade, colaborando com o desenvolvimento da comunidade interna e externa.

Estamos certos de que a informação é uma das principais matérias-primas da Biblioteca, portanto, há a necessidade de gerenciar bem o recurso. Uma vez que esta informação é bem administrada e organizada “[...] torna-se fonte essencial que auxilia nas tomadas de decisão para a organização” (ALVARES; AMARO; ASSIS, 2017, p. 143). Por exemplo, no item ‘Projeções futuras’, encontrado em todos os relatórios (2015/18), temos os seguintes itens: realização e melhorias de serviços; melhorias no atendimento; manutenção; realização de campanhas; e organização do acervo entre outros. No entanto, faltam perspectivas de uma visão estratégica voltada para a contribuição com o processo de aprendizagem, com as pesquisas desenvolvidas e com os estudos em geral da comunidade.

A ausência de informações e de perspectivas futuras que engendrem mudanças pode ser determinante no processo de tomada de decisão da gestão da BC, ao dificultar o mapeamento de ações possíveis e desejáveis para transformar a biblioteca. Ao analisarmos o contexto de construção dos relatórios e os próprios agentes envolvidos nessa tarefa, compreendemos que é um desafio manter a unidade informacional em relação à produtividade e à inovação. Faz-se necessário que a BC passe da função de apoio para uma participação mais ativa nas atividades de pesquisa, ensino e extensão.

Como a biblioteca é ambiente de contínua mudança, sabemos dos desafios enfrentados diariamente, por isso, consideramos fundamental atender para o papel de prestadora de serviços, para a geração de novos conhecimentos e para a mediação de processos educativos e de aprendizagem. Em 2013, o Conselho de Cooperação Bibliotecária da Espanha considerou as Bibliotecas como fundamentais para a educação e a aprendizagem e identificou as tendências que mais impactaram nos cenários das bibliotecas, com destaques para suas áreas de atuação. De acordo com o Conselho³⁹ (2013, p. 66, tradução nossa),

³⁹“La justificación última de la existencia de las bibliotecas es su contribución a los niveles de formación de los ciudadanos, el aprendizaje a lo largo de la vida. Por ello, los servicios formativos y de apoyo a la educación a todos los niveles serán clave en las bibliotecas del futuro” (ESPAÑA, CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECÁRIA, 2013, p. 66).

[...] a justificativa mais importante para a existência das bibliotecas é a sua contribuição para todos os níveis de formação dos cidadãos e sua aprendizagem ao longo da vida. Por isso, os serviços formativos e de apoio à educação em todos os níveis serão chaves para todas as bibliotecas do futuro, não apenas as escolares e universitárias [...].

Observamos que os responsáveis pelos relatórios compartilham os mesmos objetivos organizacionais, porém, a não aplicabilidade de tais aspectos pode influenciar na percepção da qualidade dos serviços da biblioteca. Entendemos que se os dados existentes nos relatórios fossem tratados e discutidos entre a equipe, tais informações trariam ampla contribuição para a gestão, especialmente se for enfatizado que elas podem colaborar para a qualificação contínua do usuário, além de ser relevante para o trabalho de cooperação entre docentes e instituição.

As metas ou projeções futuras contidas no documento, no geral, não costumam ser implementadas e os problemas se repetem cumulativamente. Chegamos a essa conclusão ao compararmos os respectivos anos citados nos registros. Sugerimos que um estudo de usuário com características das necessidades e demandas dos usuários possa direcionar melhor as ações estratégicas de planejamento. Agir nesta direção possibilita qualificar as experiências com os usuários e permite aprimorar os serviços e produtos oferecidos.

Talvez a maneira como os objetivos estejam expostos não possibilite a sinalização da importância do papel desempenhado pela Biblioteca na comunidade. Uma sugestão possível de ação, que pode fortalecer as demandas da Biblioteca frente à Administração da Universidade, seria a realização de intervenção em alguns aspectos: na organização dos objetivos mais operacionais; na organização do comportamento da unidade informacional; no conhecimento do público alvo; no conhecimento da diversidade de interesses deste público; e no desenvolvimento da participação da equipe da BU.

Ademais, não estamos alheios à crise econômica e às mudanças políticas no país que também atingem o orçamento das universidades e, assim, afetam o seu desempenho ao não se desenvolver ações necessárias para a manutenção das mesmas, como cuidados com a infraestrutura e a falta de investimentos em recursos humanos, entre outros. Agora mais do que nunca é preciso que os

objetivos e metas sejam traçados, exigindo-se maior nível de superação dos desafios.

5.2 UMA ESPÉCIE DE CATÁLOGO TOPOGRÁFICO: QUEM SÃO OS SUJEITOS DAS ENTREVISTAS – ANÁLISE DAS QUESTÕES FECHADAS DO QUESTIONÁRIO

Com base na discussão realizada no referencial teórico, construímos um questionário com questões abertas e fechadas para ser respondido em momento anterior ao da entrevista. O objetivo foi identificar a percepção dos bibliotecários, participantes da pesquisa, em relação ao papel da BU como espaço de aprendizagem para a formação educacional e abordar, inicialmente, a temática da pesquisa com vistas a subsidiar as entrevistas que foram realizadas posteriormente à aplicação do questionário.

A escolha dos recursos de construção de dados também teve como finalidade identificar as iniciativas da Biblioteca Central (BC) enquanto espaço que pode qualificar os processos educativos e de aprendizagem dos usuários, assim como conhecer quais os tipos de ações que os bibliotecários desenvolvem ou entendem como possibilidades para qualificar os processos. Nesta pesquisa, optamos pela não identificação dos entrevistados com o intuito de manter a privacidade, resguardar a intimidade, informações e opiniões pessoais dos mesmos.

Para isso, organizamos as narrativas de acordo com os questionários respondidos e entrevistas ocorridas. A identificação foi feita com a letra E (entrevista) e B (bibliotecários) juntamente com a numeração subsequente (EB1, EB2, EB3, etc...) para uniformizar as narrativas. Os trechos das narrativas selecionadas, para constar nesta tese, estão no formato itálico, com o objetivo de facilitar a identificação. A organização exposta, justifica-se porque ainda apresentaremos a numeração das análises das entrevistas e do grupo focal com os usuários.

A devolução dos questionários aconteceu no momento da realização da entrevista, marcada de acordo com a disponibilidade de cada um. Ressaltamos que a participação dos interlocutores foi espontânea e todos assinaram,

previamente, o termo de consentimento. O Diretor do Sistema de Bibliotecas (SiB) também deu consentimento para a realização da pesquisa (documento localizado no Apêndice B).

Assim, foram entregues os questionários aos **treze bibliotecários** em atividade na BC, no entanto, alguns profissionais estavam em período de licença estudo. Por tal razão, obtivemos um total de **onze questionários respondidos**. No decorrer do processo, **um** bibliotecário não quis participar da pesquisa, alegando não possuir conhecimento suficiente para responder o questionário e participar da entrevista e **outro** participou da entrevista, porém não devolveu o questionário. Por fim, o total do nosso universo de pesquisa com os bibliotecários foi constituído por **onze questionários** respondidos e **doze entrevistas** realizadas.

Ademais, estabelecemos uma organização e articulação em categorias definidas, *a priori*, a partir do nosso referencial teórico. Entendemos que agir assim nos auxiliou na **elaboração de diretrizes para reconfiguração da Biblioteca Universitária contemporânea com o objetivo de qualificar os processos educativos e de aprendizagem mediados pela unidade informacional**. O questionário foi dividido em duas partes: na primeira expusemos as informações gerais - dados de identificação, gênero, faixa etária, formação profissional, tempo de formação e atuação na profissão, qualificação e setor em que atua na biblioteca; na segunda parte, subdividimos em categorias sobre: acervo, acesso, avaliação, uso, autonomia, possibilidade de atuação da biblioteca no desenvolvimento de LI, serviços oferecidos pela BC, serviços, produtos e ações. Acrescentamos que a segunda parte do questionário foi composta por questões abertas, sendo algumas delas semiabertas (de assinalar ou com escala de importância do item apontado).

Tivemos, assim, a composição de dez bibliotecárias e dois bibliotecários, e obtivemos onze questionários e doze entrevistas. Dez participantes estavam na faixa etária de 30 a 49 anos e apenas um na faixa acima dos 50 anos. Com base na estrutura do questionário, identificamos o tempo de atuação dos participantes enquanto bibliotecários e, em específico, o tempo de atuação na FURG, bem como o tempo de conclusão de suas formações acadêmicas:

Quadro 6 - Tempo de atuação e formação acadêmica

	Tempo de atuação como bibliotecário		Tempo de atuação na Furg		Conclusão da graduação	
1 – 5 anos	1	EB3	2	EB4; EB9	-	-
6 – 10 anos	5	EB1; EB2; EB7; EB9; EB12	7	EB1; EB2; EB3; EB5; EB7; EB8; EB11	3	EB3; EB9; EB12
11 – 15 anos	1	EB4	-	-	4	EB1; EB2; EB4; EB7
16 – 20 anos	3	EB5; EB8; EB11	-	-	3	EB5; EB8; EB11
21 – 25 anos	1	EB6	1	EB6	1	EB6

Fonte: Autora.

Quanto ao nível de qualificação profissional dos interlocutores da pesquisa, identificamos que a titulação do grupo configura-se da seguinte forma: seis especialistas, cinco mestres e um doutor. O que demonstra que os bibliotecários estão preocupados com a qualificação profissional para desenvolver suas atividades. A constante atualização acadêmica pode proporcionar mais qualidade na oferta de serviços e produtos e nas atividades técnicas diárias.

Em relação à atuação em outras instituições como bibliotecários, somente dois não exerceram a atividade em outros locais. Na área da docência, apenas três foram professores e oito nunca trabalharam na função. Tais dados permitem-nos constatar que estes profissionais optaram pelo perfil técnico de bibliotecário e não pela docência. O bibliotecário tem consciência do seu papel formativo, por isso, o quadro da BC evidencia que os profissionais escolheram desempenhar essa formação dentro da biblioteca e não fora do círculo de atividades técnicas biblioteconômicas.

Compreendemos que o papel educativo do bibliotecário refere-se ao seu engajamento nos processos educativos e de aprendizagem, educando por meio dos mecanismos informacionais existentes e disponíveis na unidade informacional. Não quer dizer que o cenário atual não proporcione locais diversos e possibilidades de atuação, mas demonstra o quanto os profissionais podem contribuir com a instituição, desenvolvendo papel formativo! Pode-se incumbir a sua posição de educador nas funções relacionadas à alfabetização do LI, por exemplo.

Ao considerarmos as atuações nos setores da BC, encontramos as seguintes divisões: 1) quatro respondentes que desenvolvem atividades no setor de Processamento Técnico de Livros e Multimeios; 2) um no Setor de Atendimento; 3) três bibliotecários no Setor de Referência; 4) um na Coordenação de Bibliotecas; 5) um na Direção do SiB; e 6) um na Chefia da Biblioteca Central. Por conseguinte, podemos perceber, ao dar início ao tratamento e à análise dos dados, a presença de interligação entre a maioria das respostas dadas, de modo que estão permeadas umas pelas outras. Por hora, observamos semelhanças e aproximações entre elas e algumas complementações, mas em alguns itens as respostas se contrapõem, conforme mostraremos ao longo das análises.

As próximas questões fazem parte dos tópicos semiestruturados e divididos em categorias, de antemão, foi possível identificar a existência de relações entre as respostas e o setor em que cada participante atua. Ou seja, é evidente que ao responder as questões não é possível o despreendimento da realidade das atividades desenvolvidas no dia a dia de cada campo de atuação.

A primeira categoria avaliada foi **Acervo**, quando perguntados sobre sua atualização, no que se refere às necessidades curriculares, as respostas ficaram entre atualizado e pouco atualizado. Somente um não soube responder.

Quadro 7 - Categoria Acervo

Atualizado		Pouco atualizado		Desatualizado	Não sei responder/opinar	
5	EB2; EB6; EB7; EB8; EB9	5	EB1; EB3; EB5; EB11; EB12	0	1	EB4

Fonte: Autora.

As BUs, por exercerem papel importante e relevante no âmbito das instituições e para garantir qualidade no ensino, pesquisa e extensão, necessitam permanecer com seus acervos em constante expansão e atualização. Para isso, faz-se necessário desenvolver ações que contemplem algumas prioridades em relação à universidade e a seus cursos, tais como: 1) manter seu acervo atualizado e adaptado conforme as necessidades dos cursos

que atende; 2) contemplar as demandas dos seus usuários; e 3) amparar as bibliografias básicas e complementares dos currículos dos cursos.

De acordo com nossos respondentes, o acervo da BC possui considerável atualização, porém o SiB não possui uma política formalizada de aquisição, atualização e expansão de acervos. O que pode vir a prejudicar a contemplação dos cursos e os projetos pedagógicos, uma vez que os mesmos sofrem atualização constante nas indicações bibliográficas. Consultamos o site do SiB⁴⁰ e, na aba Aquisição, encontramos informações como e-mail para a sugestão de compra de materiais pelos discentes e técnico-administrativos, já os docentes precisam acessar o Sistema Argo para fazer solicitação de compra, porém não há informação de como são feitas as políticas de aquisição ou não.

Com relação à quantidade de livros, perguntamos se o **número de exemplares disponíveis** na biblioteca atende às necessidades dos usuários. Cinco responderam que atende suficientemente e em segundo lugar ficou o item que afirma que o número de exemplares disponíveis na BC atende precariamente.

Quadro 8 - Quantidade de exemplares disponíveis

Plenamente	Suficientemente	Precariamente	Não atende	Não sei responder/opinar
0	5 EB2; EB3; EB6; EB7; EB11	4 EB1; EB4; EB9; EB12	1 EB8	1 EB5

Fonte: Autora.

A BU sofre constantemente avaliação por parte do Ministério da Educação (MEC), como já mencionamos nesta tese (capítulo 2.1.1). Aqui, discorreremos sobre: 1) a quantidade de exemplares disponíveis numa instituição, considerando que os itens avaliados pelo MEC são a referência para livros e periódicos, jornais, materiais multimeios, entre outros; e 2) se há uma política de expansão e atualização do acervo conforme os projetos pedagógicos (como já evidenciado).

⁴⁰ Para mais informações a fonte consultada está disponível em: <https://biblioteca.furg.br/pt/aquisicao>. Acesso em: 18 jul. 2019.

É preciso que a BU verifique se o seu acervo atende ou não às referências bibliográficas e se a quantidade é suficiente para suprir as demandas. O MEC recomenda que a biblioteca calcule periodicamente se o número de exemplares está adequado ao número de alunos matriculados. As avaliações podem auxiliar as unidades na perspectiva de mantê-las eficazes e eficientes de acordo com as necessidades da instituição.

Portanto, mesmo que os nossos interlocutores afirmem que a quantidade de exemplares atenda suficientemente ou precariamente, é preciso atentar para atender plenamente a demanda dos usuários matriculados. Sugerimos que a BC elabore um estudo no qual proponha estratégias de aquisição de exemplares ou títulos para manter a qualidade e ampliação do acervo, afinal é fundamental que a biblioteca tenha sua política de desenvolvimento de coleções.

A perspectiva é positiva, pois a informação que temos (colhida durante as entrevistas) é de que já existe um grupo formado desde 2018 que faz o movimento de elaborar políticas de desenvolvimento de coleções. A comissão, específica para este fim, foi criada pela portaria nº789/2018 e é composta por quatro bibliotecários que têm o compromisso de criar estratégias e políticas para aquisição, descarte, avaliação de acervos, entre outros assuntos relacionados às políticas de desenvolvimento de coleções.

Tais políticas possibilitam o crescimento coerente das coleções, dão subsídios apropriados para a formação do acervo, estabelecem melhores critérios de seleção e priorizam as aquisições, estabelecendo, assim, a duplicação de títulos desnecessários. Também dão suporte para o recebimento de doação ao definir todas as diretrizes para melhor administrar as coleções, assegurando sua usabilidade e manutenção.

A terceira questão dessa categoria tratou da **avaliação do acervo de periódicos** disponíveis no que se refere a sua atualização. Os participantes responderam depois de analisar as duas versões: física e *online*. Chegamos à conclusão de que a base dos periódicos *online* está atualizada. Porém, ao avaliarmos o acervo de periódicos impressos, constatamos a falta de atualização. Tivemos três respondentes que não souberam opinar sobre o quesito.

Quadro 9 - Atualização do Acervo de periódicos

Atualizado		É desatualizado		Não existe acervo de periódicos especializados	Não sei responder/opinar	
6	EB2; EB6; EB7; EB8; EB11; EB12	2	EB3; EB9	0	3	EB1; EB4; EB5

Fonte: Autora.

Nossa análise, sobre a questão, evidencia a relevância dos periódicos como uma importante fonte de publicação e divulgação no meio acadêmico e, em geral, para a produção científica. Sem querermos nos aprofundar na discussão (pois não é o nosso objetivo), constatamos que com as revistas científicas muitas transformações têm ocorrido ao longo dos anos. Dentre elas, podemos destacar o acesso a pesquisas, à redução de custos editoriais e a questão do espaço físico disponível nas bibliotecas. Movimentos estes que despertam debates que envolvem o processo de novas demandas entre os meios eletrônicos e o impresso, como por exemplo, ciência aberta ou acesso aberto.

Os recursos da Ciência Aberta podem abranger o acesso aberto e gratuito a artigos, dados de pesquisa e ferramentas de pesquisa e estão relacionadas à transparência nos processos de pesquisa e à reprodutibilidade experimental; à democratização do acesso ao conhecimento científico. E, constantemente, ao desdobramento e avanço dos processos de descobertas e inovações por meio do compartilhamento aberto de ferramentas e resultados científicos.

Diante disso, a versão eletrônica tem se tornado uma realidade para as bibliotecas e para os profissionais da informação que precisam saber lidar com a produção, o acesso e a disseminação da informação nas duas versões: impressa e eletrônica. À frente deste paradigma, nossas reflexões recaem sobre o processo de compreensão das mudanças nas BUs: deveríamos manter os acervos impressos, mesmo tendo a versão eletrônica? Como é a demanda de acesso?

Quais critérios utilizar para decidir sobre o desbastamento⁴¹ dos periódicos impressos? Devemos desbastar?

Com toda a pertinência dos periódicos no contexto universitário, precisamos discutir sobre a sua organização, conservação e disseminação. Este recurso informacional, independentemente de ser eletrônico ou impresso, é fundamental para os pesquisadores no desenvolvimento de suas pesquisas. O ideal seria um aprofundamento das questões deste tipo dentro da BC para repensarmos os serviços disponibilizados no contexto do acervo de periódicos e de todos os processos que envolvem a circulação e a utilização dos mesmos.

Adentrando na conjuntura que envolve os serviços, na categoria seguinte, exploramos questões referentes aos **serviços, produtos e ações desenvolvidas na BC e o grau de importância** dos mesmos no que tange os processos educativos e de aprendizagem. Usamos para isso, o quadro 10 com os parâmetros seguintes: muito importante, importante, pouco importante e sem importância, conforme demonstramos abaixo.

Quadro 10 - Questões referentes aos serviços, produtos e ações desenvolvidas na BC

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Sem importância
Serviços	Pesquisa bibliográfica; Acesso ao Catálogo da BC; Acesso à Biblioteca Digital; Tratamento da Informação; Catálogo Coletivo da BC; Empréstimo Domiciliar; Acesso ao Repositório Institucional da FURG; COMUT; Empréstimo interbiblioteca; DSI; Disponibilização da ABNT; Disponibilização da BDTD; Acesso ao Portal CAPES; Projetos Sociais; Capacitações e Treinamentos; Acessibilidade e Inclusão	Acesso a Catálogos de Bibliotecas de outras IES; Serviço de Alerta a Novas Aquisições; Sumário de Periódicos; Confecção de Ficha Catalográfica	Xérox de Materiais Informacionais	

Fonte: Autora. O quadro foi construído de acordo com a maior incidência entre os respondentes.

⁴¹ De acordo com CUNHA E CAVALCANTI (2008) desbaste ou descarte consiste na separação ou retirada do acervo de uma biblioteca considerado sem condições de uso, sem utilização ou desatualizado.

Ao analisarmos os tópicos referentes aos serviços, produtos e ações que a BC/FURG oferta, é importante mencionar as variantes que envolvem a disponibilização ou não desses aspectos na unidade. As melhorias e as mudanças também dependem e sofrem com as restrições financeiras das instituições; com a cobrança pela produtividade e retorno das pesquisas científicas; com o impacto das novas tecnologias da informação e seus padrões de acesso; e, principalmente, com o modo de pensar e agir dos profissionais envolvidos. Ao discutirmos tais aspectos, não podemos deixar de considerar que vivemos numa economia fundamentada no conhecimento, na competitividade e na produtividade. Assim, a sociedade espera um retorno e almeja das Universidades a capacidade de organização e de produção da informação de maneira eficiente e qualificada para produzir conhecimento.

O desenvolvimento da sociedade resulta da qualidade da educação e da formação. Para atender as exigências deste contexto, buscamos ao longo da nossa atuação desenvolver competências e capacidades para disponibilizar serviços, produtos e ações que permitam ao usuário aprender, bem como, a possibilidade de uma nova forma de estudar e de aprender, reforçando a autonomia deles neste processo. E, por se tratar de uma BU, os bibliotecários se veem constantemente como agentes que precisam ser inovadores em sua atuação, na produção e na disponibilização dos serviços.

A missão central da BU é a criação/elaboração de estratégias de ação que possibilitem engendrar mudanças; melhorar os espaços físicos; identificar as competências que precisam ser aprimoradas e/ou desenvolvidas; conhecer os aspectos colocados em jogo para a formação dos usuários; e, ao mesmo tempo, ter capacidade de gerir os conhecimentos. Logo, entendemos que a Biblioteca, por meio de seus serviços, produtos e ações, pode ser lugar de aproximação multidisciplinar do ensino, pesquisa e extensão e utilizada como recurso nos processos.

O primeiro bloco de análises, referente aos serviços, produtos e ações, foi considerado pelos respondentes como muito importante. Sobre ele, fazemos a seguinte reflexão: o que faz com que tais aspectos sejam considerados muito importantes pela equipe de profissionais da BC? Entendemos que estes elementos são mecanismos utilizados para favorecer a disseminação da

informação e são, também, considerados decorrentes do processo de gestão da informação, isto é, fazem com que seja viável articular as necessidades de informacionais dos usuários e o uso que eles fazem delas e igualmente do acesso à fontes disponíveis. As bibliotecas, portanto, estão sempre tratando de suprir determinadas demandas para satisfazer aos interesses dos usuários no contexto da unidade informacional, por meio dos seus serviços e produtos.

Nessa perspectiva, recapitulamos que compreendemos o conceito de **serviços** como elementos intangíveis. Como exemplo, podemos elencar os citados como os mais importantes pelos respondentes: tratamento da Informação, disseminação seletiva da informação, auxílio nas pesquisas bibliográficas, etc. Borges (2007) lista o que pode ser considerado serviços informacionais, dividindo-os em dois grupos: 1) serviços de atendimento: levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outros; e 2) serviços de antecipação à demanda: disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários futuros.

E, por **produtos**, entendemos que são aqueles resultantes dos serviços disponibilizados, ou seja, os tangíveis, apresentados em formatos e suportes como os catálogos, as normas, as guias, os informativos, entre outros meios materializados. Em vista disso, tais demandas precisam ser estabelecidas a partir do contato com o usuário para conhecer suas necessidades e perspectivas em relação aos produtos e aos serviços.

Analisando o exposto em relação às exigências sobre a avaliação e a qualidade das Bibliotecas, interpretamos que o compromisso que a BC possui, no âmbito da mediação entre a aprendizagem, a socialização da cultura, a investigação científica e o compromisso social, reforça a sua importância na atuação direta com o processo educativo e de aprendizagem dos usuários. Assim, as bibliotecas contribuem com a orientação, reforçam a autonomia e constroem espaços de informação seja ele físico ou virtual e, também, disponibilizam recursos com mais qualidade e constituem-se neste espaço de aprendizagem.

Corroboram com a aprendizagem ao longo da vida, influenciam e promovem mais o pensamento crítico, aspectos determinantes para a aprendizagem dos usuários. Isso significa que a Biblioteca se assume como

mediadora nos processos de aprendizagem e como centro de conhecimento, por isso, o predomínio dos serviços, produtos e ações ser considerado essencial pelo grupo de bibliotecários da BC.

As próximas perguntas do questionário foram de configuração aberta e organizadas de maneira a ouvir as opiniões dos participantes sobre: acesso, avaliação, uso, atuações e autonomia. De acordo com estudos e autores que concebem a BU como uma extensão da sala de aula e como ambiente de prática educacional que contribuem para os processos educativos e de aprendizagem, o método de análise para as questões integrantes da entrevista e parte do questionário adotado por nós, para dar vozes às narrativas dos sujeitos de pesquisa, foi a Análise Textual Discursiva (ATD).

Conforme já exposto nesta tese, a ATD pode ser entendida “[...] como um processo auto-organizado do qual emergem novas compreensões” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 12). Processo composto pelos seguintes ciclos: a) desmontagem do texto (unitarização); b) estabelecimento de relações (categorização); c) captação do novo emergente (nova compreensão/metatexto); c) processo de auto-organizado (ciclo de análises, novas compreensões) (MORAES; GALIAZZI, 2011).

Essas ações exigem muito envolvimento e absorção com o material analisado e para isso é necessário leitura atenta em busca da compreensão dos significados textuais contidos nas narrativas. O processo ocorre com a desmontagem do texto, referindo-se à desconstrução e à criação de unidades. A análise textual propõe-se a “[...] descrever e interpretar alguns dos sentidos que a leitura de um conjunto de textos pode suscitar, [...] um texto sempre possibilita construir múltiplos significados” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 14). Significados que nos permitiram, por meio dos diferentes constructos teóricos, usados durante nosso percurso, dar embasamento para o processo de análise. Isso posto, iniciamos o processo de análise com a desconstrução do texto em unidades de análise. Lembramos que para preservar a identidade dos bibliotecários entrevistados, utilizamos a codificação em números para podermos identificá-los (exemplo: 1, 2, 3, etc...).

A leitura do nosso *corpus* “[...] representa as informações da pesquisa e para a obtenção de resultados válidos e confiáveis requer uma seleção e

delimitação rigorosa” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 16). Realizamos a tabulação dos dados nas questões fechadas (já discutidas anteriormente) e integramos as análises e discussões com base na transcrição do questionário com questões abertas e após as entrevistas. Assim, as unidades de análises foram sendo construídas e identificadas para destacar os elementos constituintes.

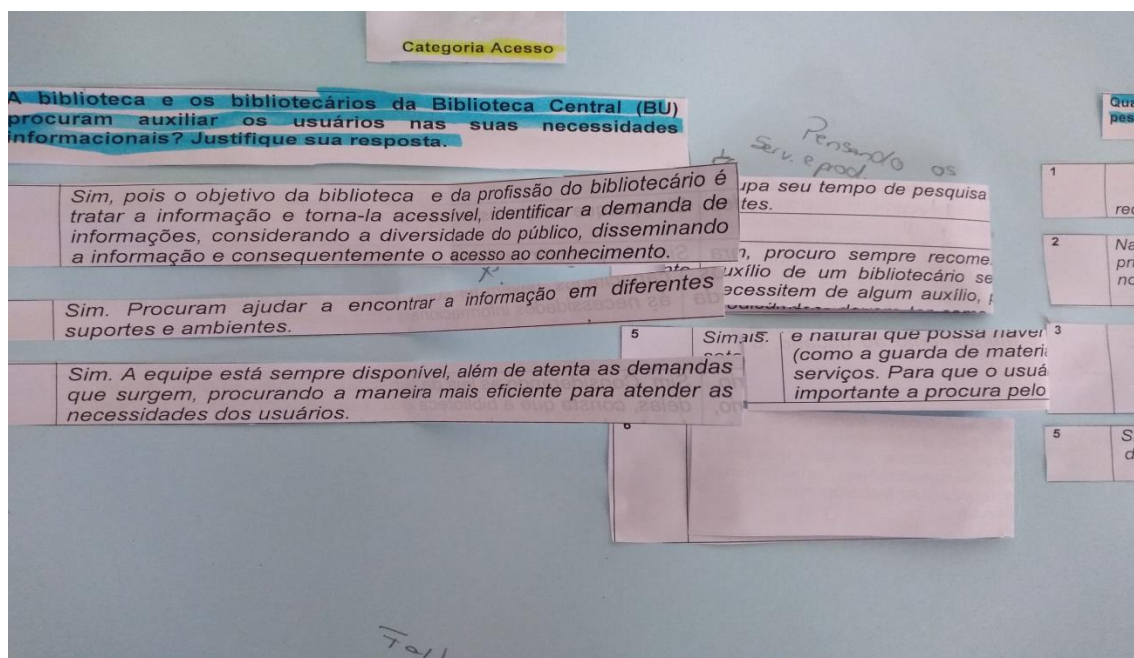
O questionário, com questões abertas, entregue aos participantes, foi organizado por categorias: 1) acesso (duas questões); 2) avaliação (três questões); 3) uso (duas questões); 4) autonomia (uma questão); 5) possibilidade de atuação da biblioteca no desenvolvimento de LI (uma questão); e 6) serviços oferecidos pela BC (cinco questões). Para que todo o sistema se efetivasse e o absorvimento ocorresse de modo satisfatório, optamos por adotar o esquema de recorte e colagem das unidades do mesmo modo que o produzido por Pires⁴² (2018) e a prática de unitarização elaborada por Moraes e Galiazzi (2011), seguindo os passos abaixo:

- 1 – fragmentação dos textos e codificação de cada unidade;
- 2 – reescrita de cada unidade de modo que assuma um significado, o mais completo possível em si mesma;
- 3 – atribuição de um nome ou título para cada unidade assim produzida (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 19).

Nas figuras, demonstramos a metodologia inicial da prática de unitarização para organização das unidades de sentido da pesquisa, realizada por meio de recorte e colagem das unidades:

⁴² Ver mais em Repositório Institucional da Universidade de Caxias do Sul. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/4405/Dissertacao%20Jocianne%20Giacomuzzi%20Pires.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 02 jul. 2019.

Figura 4 - Unitarização inicial



Fonte: Autora.

Uma nova etapa da ATD inicia-se com a categorização, pois é importante que expressemos “[...] com clareza os sentidos construídos a partir do contexto de sua produção” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 20). Isso demanda um confronto e comparação contínuos entre as unidades, é tornar caótico o que antes era ordenado (MORAES; GALIAZZI, 2011). Assim, fomos agrupando as narrativas por semelhanças e construindo nossas categorias, nomeando-as e definindo-as para fazer as análises. Na construção das categorias, nos apropriamos dos métodos indutivo e dedutivo. De acordo com Moraes e Galiazzi (2011), o método dedutivo é representado pelas categorias construídas antes da análise do *corpus*, já o método indutivo pelas categorias produzidas a partir das unidades de análise.

Segundo os autores citados, os dois métodos também podem ser utilizados concomitantemente,

[...] num processo misto, pelo qual, partindo de categorias definidas “a priori” com base em teorias escolhidas previamente, o pesquisador encaminha transformações gradativas no contexto inicial de categorias, a partir do exame das informações do “corpus” de análise (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 24).

No quadro 11, estão listadas as categorias definidas *a priori* com o método dedutivo, em virtude de tópicos temáticos presentes no questionário:

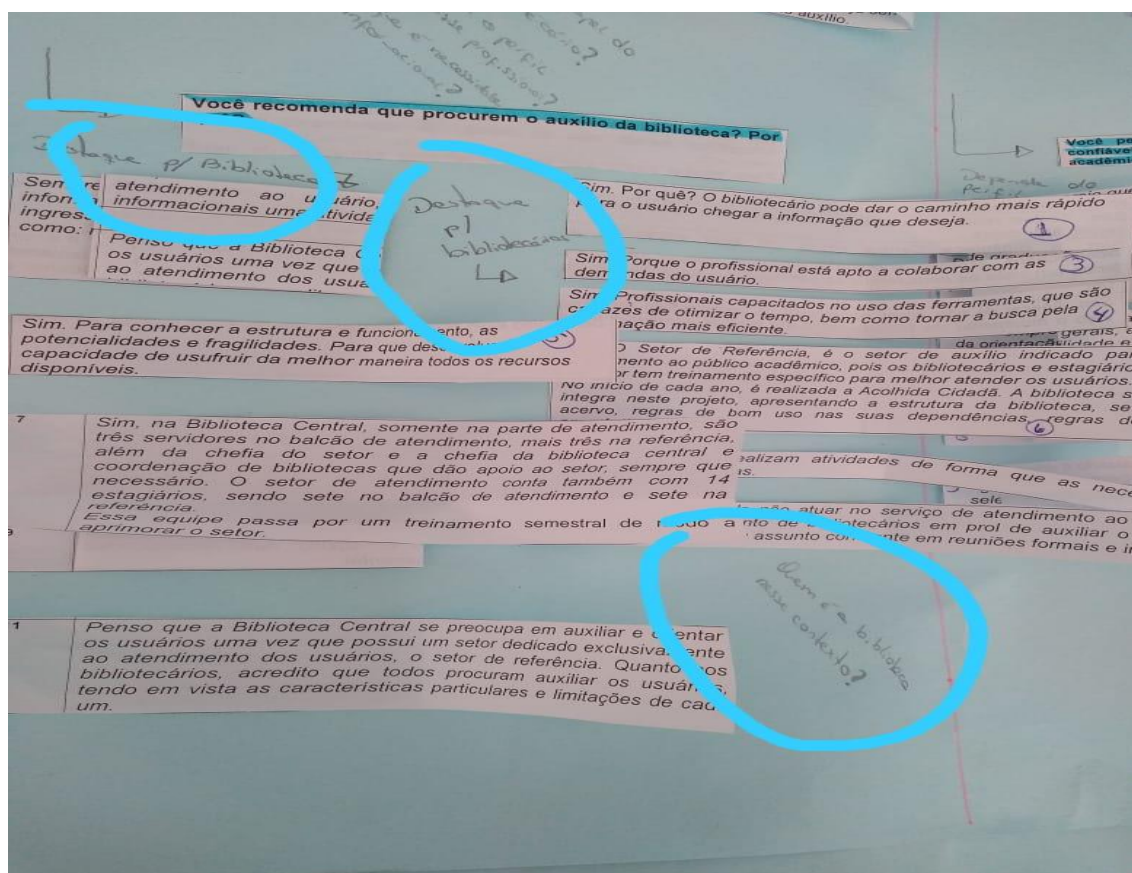
Quadro 11 - Categorias e questões abertas

Categorias	Questões
Acesso	<p>1 - A biblioteca e os bibliotecários da Biblioteca Central (BU) procuram auxiliar os usuários nas suas necessidades informacionais? Justifique sua resposta.</p> <p>2 - Você recomenda que procurem o auxílio da biblioteca? Por quê?</p>
Avaliação	<p>1 - Quais as fontes utilizadas pelos usuários em suas pesquisas acadêmicas?</p> <p>2 - Você percebe que os usuários sabem selecionar fontes confiáveis para realizar seus trabalhos/pesquisas acadêmicas? Justifique sua resposta.</p> <p>3 - O usuário sabe avaliar a informação?</p>
Uso	<p>1- Quanto ao tratamento da informação, os usuários sabem avaliar as fontes de pesquisa?</p> <p>2 - Quais as maiores dificuldades demonstradas pelos usuários quando solicitados a fazer uma pesquisa acadêmica?</p>
Autonomia	<p>1 - Os usuários com maior facilidade/habilidade nesse processo de pesquisa demonstram ter autonomia no gerenciamento do seu aprendizado? Justifique sua resposta.</p>
Possibilidade de atuação da biblioteca no desenvolvimento do letramento informacional	<p>1 - Você gostaria que a biblioteca desenvolvesse atividades de formação? Quais?</p>
Serviços oferecidos pela Biblioteca Central	<p>1 - Dos serviços que a BC presta aos usuários, quais são mais utilizados?</p> <p>2 - Em sua opinião, algum desses serviços seria mais relevante para a aprendizagem?</p> <p>3 - O que poderia ser melhorado na prestação de serviços da BC?</p> <p>4 - E os usuários que não conhecem esses serviços, você atribui a quem/ou ao quê esse desconhecimento?</p> <p>5 - Existe algum serviço que você considera importante para a aprendizagem dos usuários que a BC não oferece? Se sim, qual ou quais?</p>

Fonte: Autora.

Na figura seguinte, estão ilustradas as categorias iniciais da pesquisa, por meio de uma das estratégias empregadas no tratamento dos dados.

Figura 5 - Unitarização intermediária: organização de novo agrupamento das narrativas para as análises



Fonte: Autora.

Após a explanação dos primeiros passos do processo de análise, avançamos para as análises e discussões dos dados de pesquisa obtidos com as narrativas dos bibliotecários integrantes do estudo. A ação implicou na busca pela compreensão, descrição e interpretação das informações construídas, iniciando “[...] um processo de explicitação de relações entre elas no sentido da construção da estrutura de um metatexto” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 30).

O metatexto é entendido como a interpretação e a representação dos fenômenos investigados com base em uma teorização, capaz de construir pontes e criar argumentos para validar e defender nossa tese. Assim, a descrição consiste num “[...] esforço de exposição de sentidos e significados em sua aproximação mais direta com os textos analisados” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 35), sendo a interpretação por sua vez capaz de “[...] construir novos sentidos e compreensões [...]” (Ibidem, p. 36).

Em vista disso, nossa interpretação dos dados foi ancorada nos referenciais teóricos já citados sobre as BUs (em relação ao seu papel enquanto mediadora nos processos educativos e de aprendizagem) e no estudo de usuários, por meio do estudo de caso realizado na BC/FURG. Implementamos o entrelaçamento teórico e empírico para que pudéssemos intensificar as relações entre a teoria e a prática.

Para que isso fosse possível, organizamos as perguntas dos questionários e da entrevista de modo a responder ao objetivo geral desta pesquisa, isto é, propor, a partir dos indicadores que emergem das narrativas dos usuários participantes do GF da BC, o desenvolvimento de diretrizes para a reconfiguração da BU na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos de aprendizagem mediados pela unidade informacional. A etapa é caracterizada por Moraes e Galiazzi como “auto-organização: um processo de aprendizagem viva”, podendo ser,

[...] descrita como um processo emergente de compreensão, que se inicia com um movimento de desconstrução, em que os textos do “corpus” são fragmentados e desorganizados, seguindo-se um processo intuitivo auto-organizado de reconstrução, com emergência de novas compreensões que, então, necessitam ser comunicadas e validadas [...] (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 41).

Apresentadas as etapas da ATD e da organização do nosso *corpus*, juntamente com as teorias, demos continuidade ao nosso ciclo de análises. A constituição deste ciclo é a explanação da metodologia utilizada e dos instrumentos que facilitaram todo o processo de construção das análises. A seguir, anunciamos as discussões emergidas das narrativas dos bibliotecários atuantes na BC. Buscamos, nessa seção, verificar a percepção dos envolvidos frente aos serviços que a BC oferece e que colocam seus usuários a favor dos processos educativos e de aprendizagem, bem como, a percepção da gestão da unidade de informação perante os serviços e os produtos que são oferecidos para mediar estes processos.

5.3 INVENTARIAR É RELACIONAR, CATALOGAR, LISTAR - ANÁLISES DAS QUESTÕES ABERTAS DO QUESTIONÁRIO

Abrimos esta seção com a discussão das questões abertas do questionário construído com as narrativas dos participantes, para que em seguida sejam iniciados “[...] o processo de análise, classificação e interpretação das informações coletadas.” (PÁDUA, 2008, p. 81). Nossas análises foram organizadas conforme os blocos de categorias construídos previamente: acesso, avaliação, uso, autonomia, possibilidade de atuação da biblioteca no desenvolvimento de LI e serviços oferecidos pela BC.

A categoria **Acesso** é tratada aqui, nesta tese, como recurso informacional que possibilita aos sujeitos acessar a informação por meio da biblioteca e seus profissionais. São eles que viabilizam o acesso a serviços de informações e materiais e auxiliam no elo de integração social e cultural entre comunidade envolvida e os agentes da informação. Buscamos, então, identificar os diversos motivos pelos quais os usuários procuram a BC, entre os principais estão: 1) como local de estudo; 2) para acesso à internet; 3) para acesso ao acervo; 4) ou por outros interesses pessoais. Mas, principalmente, pretendemos identificar quais são as suas necessidades informacionais e como a biblioteca auxilia neste momento.

Avaliação é a categoria que compreende a forma ou a maneira como os usuários acessam suas fontes informacionais nas pesquisas acadêmicas e se eles sabem avaliar as informações utilizadas. E, ainda, como os usuários da BC estão determinando a precisão, a confiabilidade, a atualidade e a validade das suas fontes, assim como, qual seria a participação do bibliotecário e dos recursos disponíveis na biblioteca no processo de recuperação, organização e apresentação do conhecimento produzido.

Na categoria **Uso**, buscamos o seu entendimento via tratamento da informação no contexto da pesquisa acadêmica e das fontes utilizadas, além de considerarmos as dificuldades demonstradas pelos usuários no decurso. A compreensão em distinguir quais fontes de pesquisa melhor se aplicam aos seus estudos é necessária, pois questões como acesso e uso possuem conexão. Isso ocorre porque o uso e o acesso interferem na utilização eficaz da fonte

recuperada, do mesmo modo, que após a recuperação, o usuário necessita da capacidade de sistematização, seleção e organização do seu material. Assim, é possível perceber a necessidade do trabalho em equipe (bibliotecários e usuários), visando uma educação de usuários que englobe este suporte e, conseqüentemente, proporcione a autonomia dos mesmos.

Na categoria **Autonomia**, analisamos, de acordo com a percepção dos bibliotecários respondentes, como os usuários lidam e demonstram o próprio aprendizado em relação ao desenvolvimento da autonomia no processo de pesquisa acadêmica. Nossa visão de autonomia está diretamente ligada à ideia de autonomia em Freire (2013), isto é, como processo gradativo de amadurecimento que propicia aos usuários ter a capacidade de decidir e assumir com responsabilidade as conseqüências de seus atos. Em nossa pesquisa, seria a autonomia para produzir conhecimento por meio da pesquisa.

A categoria **Possibilidade de atuação da biblioteca** é vista pela concepção de se trabalhar com o LI, principalmente sob a perspectiva do desenvolvimento das atividades de formação. Recapitulando, do nosso ponto de vista, LI sob a ótica da educação de usuários. No contexto dessa questão, ocupamo-nos em explorar como a biblioteca e seus profissionais desenvolvem projetos de extensão, formação, treinamentos, capacitações, entre outras atividades que busquem aumentar e aprimorar o leque de possibilidades de atuação neste âmbito.

E, na categoria **Serviços oferecidos pela BC** buscamos compreender os aspectos seguintes: os serviços que os bibliotecários consideram que estão voltados para a aprendizagem; o que poderia ser melhorado na prestação ao usuário; compreender o desconhecimento por parte de usuários sobre algum serviço específico e, por fim, conhecer possíveis serviços que a BC ainda não ofereça, mas que poderiam ser relevantes na BC. Portanto, tratamos serviços, nesta tese, como recursos e ferramentas para disseminação da informação, além de considerá-los como conseqüência do funcionamento de todo o processo da gestão de informações. Agir assim, nos direciona a refletir sobre as necessidades e o uso que os sujeitos fazem da informação e das fontes disponíveis para acesso.

Assim, optamos por analisar as questões por blocos de categorias e não cada uma das perguntas separadamente para evitarmos repetições. Procuramos identificar, principalmente, a percepção dos bibliotecários em relação aos conceitos apresentados nas categorias e como atuam perante os mesmos em suas atividades diárias na BC.

Na seção do questionário, verificamos a concepção que estes profissionais têm em relação às iniciativas no auxílio aos usuários e em suas necessidades informacionais. Identificamos, ainda, elementos referentes ao acesso e à avaliação das fontes e das informações recuperadas (no que se refere ao uso da informação e tratamento). Procuramos, também, identificar a atuação dos bibliotecários quanto à promoção da autonomia dos usuários por meio do desenvolvimento do LI. Finalizamos com indagações sobre os serviços (melhorias na prestação e/ou o que não é oferecido) que a BC oferece e como os bibliotecários, no contexto das suas atividades, podem atuar de maneira mais efetiva para tornar a BC um espaço que propicia a aprendizagem.

Quando falamos em necessidades informacionais de usuários, nosso objetivo recai sobre o entendimento de como o usuário busca e utiliza as informações necessitadas por ele, como chega até ela e o que o impede de acessá-la. Pontuamos a relevância do tema na mediação entre a biblioteca e o usuário para que a unidade de informação ofereça serviços que atendam as reais necessidades de seus usuários.

Compreendemos, nesta tese, a necessidade de informação como uma maneira de o usuário buscar (pesquisar) e de se atualizar (conhecimentos) para suprir suas demandas. A biblioteca, inserida no contexto da Universidade, é uma das possibilidades que a comunidade acadêmica possui para acessar e suprir de alguma forma suas carências. Conforme Freire (1977, p. 27), o buscar conhecer “demanda uma busca constante. Implica invenção e reinvenção. Reclama reflexão crítica de cada um sobre o ato mesmo de conhecer [...]”.

Não se trata apenas de mera troca mecanicista de busca e entrega de informações, o conhecimento não se transfere, mas se constrói por meio das relações dos sujeitos com suas realidades e experiências. E a biblioteca e seus sujeitos atuantes estão imbricados nesta realidade e podem atuar sobre a realidade que o cerca. Para EB1,

[...] o objetivo da biblioteca e da profissão do bibliotecário é tratar a informação e torná-la acessível, identificar a demanda de informações, considerando a diversidade do público, disseminando a informação e conseqüentemente o acesso ao conhecimento”.

Também foi mencionado o papel do bibliotecário neste contexto:

[...] procuro sempre recomendar que os usuários busquem auxílio de um bibliotecário sempre que possuam dúvidas ou necessitem de algum auxílio, pois além de serem profissionais capacitados, devem ter como função primordial o atendimento às necessidades informacionais dos usuários” (EB11).

Destacamos essas afirmativas, pois temos opiniões diferentes, de um lado a Biblioteca e de outro o Bibliotecário como ‘responsáveis’ por intermediar o alcance da informação e suprir as necessidades informacionais. Mas, qual o papel da biblioteca enquanto organização? O que representa a biblioteca neste contexto? Qual o papel do bibliotecário? Qual perfil este profissional possui para atuar junto às necessidades informacionais dos usuários?

Ambos os entrevistados citados acima atuam na mediação entre os acervos informacionais, o conhecimento estabelecido e os usuários que buscam construir conhecimento em suas trajetórias acadêmicas, profissionais ou pessoais. Em meio às atividades de acesso ao conhecimento registrado e estabelecido estão os bibliotecários e os espaços informacionais se estabelecem como mediadores e permitem, transmitem e possibilitam que as informações estejam disponíveis, exercendo as práticas informacionais. A mediação está, então, no processo de comunicação (a partir do desenvolvimento do saber e seu contato com a informação), nos espaços e vias de transferência das informações e nos sujeitos que neles e com eles atuam e mediam o processo (GOMES, 2008).

Assim, observamos pelas narrativas dos bibliotecários, de modo geral, que é recomendado que os usuários busquem na BC respostas para suas necessidades informacionais. Também percebemos o entendimento sobre a atuação dos bibliotecários como mediadores da informação e a relevância que possuem no auxílio, além da forte presença de opiniões de que a BC é um espaço disponível para complementar e desenvolver o que é visto em sala de aula e, ainda, espaço de estudo e de lazer.

No contexto de busca pela informação e das necessidades informacionais surgiram abordagens sobre as fontes de pesquisas utilizadas, o que são fontes confiáveis e como o usuário usa e avalia tais fontes. Foram sinalizados pelos participantes a falta de formação para os usuários aprenderem a lidar com a pesquisa e o fato de que o sucesso da busca depende do perfil do usuário. Para EB9, isso acontece porque *“é muito peculiar de cada usuário, é difícil generalizar dizendo que os usuários sabem ou não selecionar fontes confiáveis de pesquisa uma vez que depende do quão envolvido e comprometido ele está com a temática”*. EB11, percebe que,

[...] muitos usuários não sabem selecionar fontes confiáveis para realização de suas pesquisas acadêmicas. Muitos possuem muita destreza em lidar com redes sociais, jogos, aplicativos e outros recursos digitais, mas no momento em que necessitam buscar informações confiáveis não conseguem utilizar esses recursos de forma satisfatória. O mesmo acontece com o catálogo da biblioteca, não conseguem definir estratégias de busca consistentes, por exemplo, pois não tiveram esse aprendizado.

Mas o que são fontes de informação? O que são fontes confiáveis? O que são perfis neste contexto? Nossos usuários possuem algum tipo de formação voltada para a pesquisa? Percebemos que os usuários entram na universidade, na maioria das vezes, sem ao menos ter tido uma experiência com a biblioteca ou a pesquisa científica, isso nos faz refletir o quanto ainda o sistema educacional é falho no que diz respeito à pesquisa acadêmica e científica.

Muitos não sabem distinguir o que são fontes de informações e muito menos quando se trata de uma fonte confiável ou não. Primeiramente, existe a necessidade de qualificar os processos de aproximação dos educandos com o “novo mundo” acadêmico. Depois, de apresentar as fontes de informações como instrumentos utilizados para solucionar ou orientar problemas informacionais estabelecidos para tentar reduzir suas necessidades por meio das variadas formas de conhecimento.

Porém, no momento, estamos voltados para o fazer do profissional bibliotecário neste contexto (voltaremos a falar sobre a formação dos usuários nas análises do grupo focal). Essa preocupação justifica-se porque o trabalho e as atividades da profissão são, em grande parte, assentados no conhecimento e no uso de fontes de informação. Várias são as peculiaridades que afetam o exercício

da profissão, como por exemplo, os variados formatos de divulgação e apresentação das fontes, a explosão bibliográfica que vivemos, as formas de acessos e a rápida obsolescência das publicações, entre tantas outras particularidades.

Então, compreendemos que as fontes de informação são relevantes para a produção científica, e conhecer esta realidade não é propriedade única e exclusiva dos bibliotecários. Todavia este profissional possui a incumbência de conhecer suas características, de saber distingui-las e reconhecer possíveis relações e modos de utilização para ter domínio e conhecimento no momento de disseminá-las e disponibilizá-las aos usuários.

A posição dos bibliotecários em relação à avaliação, tratamento da informação e saber ou não quais fontes utilizar por parte dos usuários vem encharcada de discursos que refletem a opinião dos entrevistados. Estes concebem que é fundamental uma força de trabalho entre os sujeitos atuantes na biblioteca e os professores para trabalharem em conjunto em sala de aula. O EB6 coloca que,

[...] depende de um incentivo maior dos professores na seleção dos assuntos para as suas pesquisas. Muitos chegam na biblioteca esperando que o bibliotecário entregue na mão deles exatamente o que precisam. Lhes falta autonomia e conhecimento. Ou fazem uma busca muito limitada e se contentam com poucas obras que sejam diretas, e as suas pesquisas, geralmente, não são enriquecidas com conteúdos relacionados e que podem ilustrar melhor a pesquisa. A acolhida cidadã na biblioteca pode orientar melhor como é importante o tratamento da informação, no sentido de seleção mais adequada dos descritores/termos para extrair um resultado mais correto para sua pesquisa. Geralmente os alunos de pós-graduação tem uma orientação maior neste sentido. Portanto, existe um choque muito grande na forma de pesquisar do aluno de graduação para o aluno de pós-graduação.

Foi predominante nas narrativas dos participantes, a necessidade de mais parceria e interação entre bibliotecários e professores e de trabalhos que envolvam tanto os espaços da biblioteca quanto a sala de aula. O objetivo é ampliar as discussões sobre o tratamento da informação e as atuações em relação ao desenvolvimento de atividades de formação. Segundo, a opinião de EB9 “o desenvolvimento de atividade de formação por parte das bibliotecas é fundamental ainda mais tratando-se de bibliotecas universitárias que possuem relação direta com as atividades de ensino, pesquisa e extensão”.

Inclusive destacou algumas possibilidades de atuação:

[...] curso de capacitação a distância, desenvolvimentos de tutoriais, parcerias com o corpo docente para o incentivo do uso da biblioteca e não somente do espaço físico, mas sim solicitar mais o bibliotecário como mediador da informação para elaboração dos planos de pesquisa” (EB9).

Identificamos que a interação entre bibliotecários e professores no desenvolvimento de seminários, capacitações, treinamentos e etc., ainda decorre de maneira tímida. A viabilidade dessa integração está relacionada com a capacidade de um programa propiciar o desenvolvimento da competência informacional e da autonomia dos usuários. É essencial, portanto, a organização de programas de orientação neste processo.

O que nos faz refletir sobre os processos educativos e de aprendizagem, seria saber realizar uma busca ou conseguir identificar as fontes de pesquisa ou até mesmo ter autonomia na pesquisa? Isso garantiria a aprendizagem dos usuários? EB2 expressa que:

A habilidade na utilização das fontes de pesquisa interfere diretamente na autonomia no gerenciamento do seu aprendizado uma vez que o pesquisador tem plena noção de como elaborar estratégias de buscas para a recuperação de fontes confiáveis. O torna crítico e reflexivo”.

Pode-se não garantir a efetividade da aprendizagem, porém, sente-se a necessidade de discussão acerca das perspectivas e expectativas dos usuários em relação ao universo de informações existentes. O fazer biblioteconômico consiste também em contribuir com o auxílio nas pesquisas acadêmicas, em proporcionar maior autonomia no processo e em ter a responsabilidade de ajudar e conscientizar os usuários da vital importância dos seus atos na pesquisa.

Cabe aos profissionais envolvidos na formação pedagógica atuarem junto aos envolvidos buscando diversas formas para que os sujeitos sejam estimulados a buscar na biblioteca fontes que atendam as suas necessidades informacionais. Freire (1977, p. 88) interpreta a capacitação como algo além do treinamento, “[...] porque é a busca de conhecimento, é apropriação de procedimentos. Não pode nunca reduzir-se ao adestramento, pois que a capacitação só se verifica no domínio do humano”.

Para isso, é inevitável que a biblioteca desenvolva ações e atividades bem planejadas e articuladas de maneira que possibilite a instrução de usuários e sua interação com o uso e acesso das fontes e recursos disponíveis. Contribuir com a aprendizagem, vem ao encontro da gama de recursos informacionais disponíveis para suscitar e despertar a curiosidade do aprender e permitir, no processo, problematizações de busca e soluções de pesquisa, orientações e oportunidades para desenvolver a competência informacional e autonomia no processo educativo e de aprendizagem.

O contato com os bibliotecários e o entendimento de biblioteca como espaço para aprender pode começar na primeira visita como, por exemplo, a presença da BC no Projeto Acolhida Cidadã⁴³. De acordo com EB6, *“no início de cada ano é realizada a Acolhida Cidadã. A biblioteca se integra nesse projeto, apresentando a estrutura da biblioteca, seu acervo, regras de bom uso nas dependências, regras de empréstimos [...]”*. Esse primeiro contato pode representar o início de um conjunto de ações que podem ser desenvolvidas entre professores e bibliotecários, por meio de seminários, palestras, treinamentos e capacitações relacionados aos produtos e serviços da biblioteca.

Assim, este conjunto de práticas, que podemos denominar de educação de usuários, integra a questão do LI. Na fala de EB11, percebemos o seu entendimento sobre a questão e sua proposta para qualificá-lo:

Acredito que a biblioteca já desenvolve atividades que auxiliam o letramento informacional, como os treinamentos na utilização das bases de dados, do Portal Capes, da BDTD, Comut, Catálogo online do Sistema de Bibliotecas, Normalização de trabalhos acadêmicos, entre outros. No entanto, entendo que o modelo de treinamento presencial, como vem ocorrendo, não é mais compatível com o perfil do usuário acadêmico atual. Penso que os treinamentos oferecidos devem ser ofertados de forma online, em formato de tutorial, pois nos dias corridos em que vivemos, os usuários não dispõem de tempo para assistir treinamentos presenciais. Seria necessário um amplo trabalho de divulgação desses tutoriais, mostrando que ele pode ter esse auxílio e participar dessas atividades de formação tanto na biblioteca, de modo presencial, quanto de forma online, como preferir.

⁴³ Em 2010 a FURG criou o Programa Acolhida Cidadã (AC) com o objetivo de extinguir o trote universitário. 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. O Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA) criou a Acolhida Cidadã por meio da Deliberação nº 164/2010. Disponível em:

<http://www.conselhos.furg.br/converte.php?arquivo=delibera/coepea/16410.htm>. Acesso em: 27 ago. 2019.

Portanto, vindo da conjuntura em que os bibliotecários dispõem de conhecimentos que auxiliarão os usuários para o desenvolvimento de habilidades, amplia-se, assim, suas funções educativas nessa,

[...] relação entre os educando e o mundo, mediada pela prática transformadora desse mundo, que ocorre exatamente no meio social mais geral em que os educando transitam, e mediada também pelo discurso oral que diz respeito a essa prática transformadora (FREIRE; MACEDO, 1994, p. 56).

Consideramos que as análises podem contribuir com novas implementações de ações para o desenvolvimento de competências no LI junto aos usuários, e na perspectiva da biblioteca como espaço de mediação nesses processos. E, ainda, que a competência informacional está associada a uma extensa variedade de aptidões que abrange processos de busca de informações e uso das mesmas, até a possível resolução de problemas informacionais.

Assim, o processo tem de favorecer a formação da autonomia dos usuários, ao estimular as capacidades e particularidades de cada um na busca, na pesquisa e no estímulo ao aprender por meio das suas necessidades informacionais. A biblioteca, como espaço que contribui para mediar a aprendizagem, pode ser o “[...] meio ou o ambiente, em outras palavras, é formado pelas condições, quaisquer que sejam, em interação com as necessidades [...]” (DEWEY, 1971, p. 37), sendo que a autonomia neste processo colabora com a capacidade de refletir, questionar e aprender.

Em relação ao viés da capacidade de adquirir conhecimentos e dos serviços, ações e produtos que a BC oferece e que favorecem a aprendizagem, destacamos aqui, a manifestação de um respondente que ressalta a importância da intervenção dos bibliotecários no que tange os usuários:

A visão que tenho é que capacitamos os usuários para o uso dos produtos e serviços oferecidos pelo SiB, porém é necessário uma conexão maior com o aprendizado. É importante colaborar com o desenvolvimento de pesquisadores críticos e reflexivos que consigam expor suas necessidades de informação e conseqüentemente elaborarem planos de pesquisa para o alcance de resultados pertinentes (EB9).

Percebemos que existe o reconhecimento por parte dos participantes da pesquisa de que ações, que a unidade informacional pode realizar, auxiliam no processo educativo. Além disso, podemos identificar nas narrativas que os profissionais têm a visão de que a biblioteca pode ser mediadora e ajudar a aprofundar o que é visto na sala de aula. O EB7 constata a importância dos serviços prestados, dizendo acreditar,

[...] que todos os serviços possam ser utilizados de forma a aprimorar a aprendizagem, principalmente os treinamentos iniciais com os usuários calouros, no entanto, todo o contato que é realizado junto ao usuário, na minha visão, é potencial para realizar o processo de aprendizagem (EB7).

Mas, nossos usuários seriam formados para utilizar da melhor forma o espaço e os serviços da biblioteca? Dewey (1971, p. 32) já dizia que “acima de tudo, deve saber como utilizar as condições físicas e sociais do ambiente para dele extrair tudo que possa contribuir para um corpo de experiências [...] boas e produtivas”. E, os bibliotecários possuem formação pedagógica para atuar nos processos educativos e de aprendizagem?

A Educação está ligada à aprendizagem obtida por meio da instituição (no caso, a Universidade) e pela aprendizagem “[...] absorvida nas experiências sociais (vida)” (WESTBROOK; TEIXEIRA, 2010, p. 42), o que faz com que os bibliotecários avaliem e questionem os serviços e produtos existentes, ou não, na biblioteca, em virtude dos desafios enfrentados nas unidades e seus possíveis impactos. O mesmo ocorre com os papéis desempenhados pelos profissionais que necessitam refletir sobre os objetivos, a natureza e a missão das BUs. Há, também, a necessidade de se conscientizar sobre suas competências, seus conhecimentos e seu papel perante a instituição, considerando a estruturação dos espaços de informação físicos e virtuais.

Atualmente, temos os mesmos papéis ditos tradicionais, como: tratamento, organização, recuperação e disseminação da informação, entre outros que continuam ocorrendo, porém com mais complexidade. E, ainda, o papel de bibliotecário formador e educativo que fortalece sua relevância devido às exigências nos aspectos dos processos educativos (que pressupõem novos métodos de ensino). Mudanças que provocam novos olhares e práticas nos

espaços de aprendizagem (físicos, virtuais, digitais, presenciais ou não) diante das informações disponíveis.

Então, em face de uma nova realidade, é preciso reconhecimento e entendimento de que é necessário que os bibliotecários assumam um papel mais ativo nos processos de aprendizagem. E, isso implica analisar e discutir todo o contexto dos produtos, ações e serviços que as unidades oferecem. Nesta perspectiva, a atuação dos bibliotecários, como facilitadores e mediadores na inovação organizacional e contínua qualificação dos processos, por meio do desenvolvimento de estratégias colaborativas, é essencial para a produção e a disseminação da informação.

Diante disso, mesmo que a Universidade, nos seus domínios de atuação, centre-se no ensino, na pesquisa e na extensão, também precisa olhar para o papel das bibliotecas e dos bibliotecários como prestadores de serviços, e integradores dos domínios de conhecimento para que suas competências sejam ampliadas. Por isso, para que a BU exerça seu papel relacionado à capacidade de contribuir com os processos educativos e de aprendizagem, é importante que os profissionais envolvidos tenham mais formações, como exemplo, na área de competência informacional. Assim, podem desenvolver e desempenhar suas funções dentro do contexto dos aparatos informacionais.

Percebemos que os bibliotecários atuantes na BC já compreenderam a importância de assumir uma postura mais ampla no desempenho das suas funções como educadores, porém, ainda é preciso libertar-se do estereótipo tecnicista. Isso porque as mudanças constantes no meio em que vivemos e atuamos são responsáveis pelas discussões sobre as diversas formas de atuação dos bibliotecários para rediscutir seus papéis.

Para isso, a gestão como um todo precisa fornecer meios para contribuir com essa formação, dando-lhes subsídios para o aprimoramento, assim como é indispensável que os cursos de graduação em Biblioteconomia ampliem as disciplinas da área da Educação em seus currículos acadêmicos. É imprescindível para a atualidade:

Repensar o papel do bibliotecário e repensar a biblioteca enquanto organização são caminhos acertados que conduzirão à expansão da transformação da educação e da implementação de programas

educacionais voltados para a competência em informação (DUDZIAK, 2003, p. 34).

Dessa forma, bibliotecários, conscientes da sua importância e do papel a desempenhar, possibilitam que seja agregado valor à informação ao integrarem, mobilizarem, disponibilizarem e transferirem conhecimento aos usuários. Conseguem transformar os usuários da informação em sujeitos aprendizes com mais autonomia e independentes na busca e uso da informação.

Em geral, o que temos são visões que admitem a relevância e a importância das bibliotecas no universo da formação, “[...] mas a necessidade de se educar para ter o domínio da informação fica muitas vezes em segundo plano (DUDZIAK, 2003, p. 32). Então, é fundamental que Bibliotecas e Bibliotecários direcionem seus olhares e atividades para a mediação de processos educativos e de aprendizagem. Assim, durante sua formação, o usuário pode adquirir autoconfiança, independência e criticidade no que se refere a opiniões e autoconhecimento.

Portanto, faz-se necessária a mudança de pensamento ao deixarmos de considerar a biblioteca como um serviço de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, para concebê-la como parte integrante do tripé e, ainda, como unidade de serviço de informação integradora na comunidade em que está inserida. Posto isso, passamos às análises das entrevistas realizadas com os bibliotecários da BC. Momento que nos possibilitou reconhecer os imensos desafios e aprendizados que envolvem as bibliotecas enquanto organizações informacionais e educacionais. O que faz com que os bibliotecários repensem suas atividades e funções diárias em virtude dos processos de aprendizagem.

5.4 DIRETRIZES PARA O DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COLEÇÃO - ANÁLISES DAS ENTREVISTAS

Anteriormente, foram discutidas as questões semiestruturadas (abertas e fechadas) do questionário, agora passamos a analisar as narrativas construídas a partir das entrevistas com os bibliotecários atuantes na Biblioteca Central (BC) e com o diretor do Sistema de Bibliotecas (SiB). As entrevistas foram realizadas para complementar e aprofundar a temática abordada no questionário. Deste

modo, entendemos que o entrelaçamento entre os questionários e as entrevistas proporciona maior subsídio na construção dos dados, potencializando nossas discussões.

Como expomos previamente, estamos sinalizando as narrativas dos nossos participantes por letra e número (EB1, EB2...) sempre que compreendermos que colocar no texto suas falas é necessário para melhor assimilação dos leitores. As entrevistas tiveram objetivos similares aos questionários aplicados aos bibliotecários, pois buscamos identificar a percepção dos profissionais em relação às bibliotecas universitárias (BUs). Além de conhecer como elas se organizam e se identificam como espaços educacionais, pensando os serviços prestados em prol dos processos educativos e de aprendizagem dos usuários.

Desta maneira, montamos e organizamos as entrevistas com questões associadas a categorias emergentes (**acesso, avaliação, uso, autonomia**, possibilidade de **atuação na biblioteca** no desenvolvimento de LI e **serviços oferecidos** pela BC) dos questionários aplicados. As entrevistas com doze bibliotecários foram agendadas de acordo com a disponibilidade de cada entrevistado. Todos os participantes assinaram previamente o termo de consentimento (Apêndice D).

As entrevistas foram realizadas na BC em sala de ambiente neutro e sem interferências exteriores. Cada entrevista teve duração aproximada de trinta a quarenta minutos, utilizamos gravador de voz (com autorização prévia do participante) como instrumento facilitador para posterior transcrição e análises dos dados. E, assim como nos questionários, na entrevista preservamos as narrativas dos sujeitos e suas identificações pessoais não aparecerão no texto.

A orientação de Gil (2008) em relação aos registros das entrevistas é de que:

O modo mais confiável de reproduzir com precisão as respostas é registrá-las durante a entrevista, mediante anotações ou com o uso do gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humanos que não possibilitam a retenção da totalidade da informação e a distorção decorrente dos elementos subjetivos que se projetam na reprodução da entrevista" (GIL, 2008, p. 119).

Por isso, a adoção do gravador de voz durante as entrevistas, para melhor registrar as narrativas. Nas análises também utilizamos a linha de pesquisa de Moraes e Galiazzi (2003; 2011), ou seja, a Análise Textual Discursiva (ATD), na qual buscamos associar as perguntas com as categorias emergentes nos questionários. Utilizando a mesma prática adotada por Santini⁴⁴, criamos o quadro 12 em que as categorias provenientes do questionário apresentam relações com os pontos abordados nas questões das entrevistas. O que possibilita possíveis entrelaçamentos com as narrativas (em conexão aos processos de aprendizagem) ao demonstrar tais relações.

Quadro 12 - Relações entre as categorias emergidas no questionário e as questões das entrevistas

CATEGORIAS				
Acesso	Avaliação	Uso	Possibilidades de atuação da Biblioteca	Serviços
*sobre treinamentos/capacitações buscar ou não o letramento informacional; *existe relação entre o conteúdo desenvolvido na sala de aula e alguma prática na biblioteca.		*existe o entendimento que a biblioteca pode atuar como um espaço de aprendizagem e auxiliar no desenvolvimento da autonomia dos alunos e no letramento informacional; *a biblioteca insere-se na prática pedagógica institucional; *a biblioteca atua mais como um repositório de informações ou como um agente de mudança; *existe alguma preocupação da instituição (gestores, docentes e bibliotecários) em estimular o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida; *dentre as funções desenvolvidas na BC, qual delas se destaca como a que mais contribui para o sucesso da aprendizagem dos usuários; *a BC é utilizada como recurso		*percepção quanto à utilização do espaço da BC, seus produtos e serviços pelos usuários; *quanto à utilização da pesquisa para sua formação e constituição do conhecimento; *o que seria necessário para qualificar os serviços que a BC oferece; *quais serviços que a biblioteca já oferece hoje que pode qualificar os processos educativos e de aprendizagem dos usuários; *quais fatores podem dificultar a aprendizagem (escassez de recursos humanos, pouco investimento financeiro na BC, ausência de políticas públicas para o setor, ausência de política institucional para a biblioteca, acervos diferenciados, infraestrutura,

⁴⁴ SANTINI, Luciane Alves. A biblioteca como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento da competência informacional. 2016. 121f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Centro Universitário La Salle – UNILASALLE, Programa de Pós-graduação em Educação, Canoas/RS, 2016. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UNILASALLE_17de9f544db846dacbd48bf9d918684a. Acesso em: 26 set. 2019.

	de aprendizagem.	estrutura organizacional...).
--	------------------	-------------------------------

Fonte: A partir do modelo estruturado por Santini (2016).

Iniciamos, então, nossas análises buscando identificar nas narrativas dos entrevistados as suas opiniões e percepções em relação à temática desenvolvida no referencial teórico.

5.4.1 Representação temática: análises das categorias

No **primeiro bloco** de análise, discutimos os **tópicos** que abordam **acesso, avaliação e uso**. Para tanto, os questionamentos no grupo de categorias são voltados para as capacitações e/ou treinamentos, ou seja, se tais formações são ofertadas para buscar desenvolver o Letramento Informacional (LI), ou se por ventura, ainda estão voltados para as dificuldades de usabilidade técnica das ferramentas relacionadas à pesquisa bibliográfica, à base de dados, às normas acadêmicas, ao acesso a portais eletrônicos, ou a algum outro recurso semelhante.

Identificamos que as respostas dos participantes possuem correlação entre elas, no que se refere ao fato dos treinamentos da BC serem voltados mais para as questões muito técnicas e mecânicas. EB1 expõe que,

[...] infelizmente a gente trabalha muito com o nosso perfil técnico, a gente quer desenvolver as atividades técnicas e acaba pecando nessa questão de ampliar, fazer projetos, chamar o pessoal das letras ou de outra área e infelizmente a gente foca muito na parte técnica e eu acho que nem sempre o usuário é beneficiado (EB1).

O respondente também percebe o quanto é necessário a quebra de paradigmas entre atividades muito técnicas e os novos processos educativos no ambiente da biblioteca. EB1 afirma que é *“[...] muito importante essa questão da participação da biblioteca como mediadora de informação e capacitação de usuário, só que eu acho que a nossa biblioteca ainda tá engatinhando nesse processo [...]”*.

Compartilhando da mesma opinião, EB9 destacou a importância de se ampliar a visão de educação de usuários,

[...] eu vejo, que a gente ainda tá muito engessado na questão de mostrar apenas os nossos produtos e serviços, tá! de dizer como é que funciona uma pesquisa na nossa base dados, como é que a gente usa, tem acesso às normas, como é que a gente localiza um livro no acervo, a gente ainda tá muito engessado nessa questão, tanto que quando a gente tem esses períodos, as visitas guiadas e os agendamentos a gente justamente faz isso, faz uma parte apresentando os produtos e serviços e uma segunda parte a gente faz um tour na biblioteca apresentando a estrutura e o espaço físico. Eu ainda acho que falta, talvez não nessa recebida aos calouros porque eles realmente precisam saber disso também, mas de fazer coisas mais específicas no sentido de nos mostrar como a gente pode contribuir com a pesquisa deles mesmo, no andamento da pesquisa, de como a gente pode ser um profissional que pode mediar pra ajudar eles num plano de pesquisa, as fontes pra eles consultarem, pra eles passarem menos trabalho nessa situação (EB9).

Outro entrevistado relata o sentimento de descontentamento para procurar desenvolver mais projetos voltados à educação de usuários e responsabiliza o desinteresse dos próprios usuários, relatando que,

[...] muitas vezes a própria comunidade ela não vem procurar, a gente oferece o serviço, a gente tem aqueles cursos de qualificação que é o currículo lattes, o 'Endnote' e a gente não tem demanda. Então não tem ainda essa aproximação talvez, esse interesse da comunidade em usufruir esses serviços (EB3).

Expomos também a crítica feita à ausência efetiva de ações para colocar em prática a questão da educação de usuários,

[...] eu vejo assim, que se fala sobre, se preocupa com essa questão da educação dos usuários, mas eu acho que ainda está muito aquém, a gente também ainda tá um pouco perdidos nisso porque de fato tem a ideia, tem o pensamento, mas tá faltando essa prática maior, realmente (EB5).

Nosso objetivo, ao trazer para o texto as narrativas dos nossos partícipes, é enriquecer nossas discussões em torno da relevância dos treinamentos/capacitações para o desenvolvimento do LI nas BUs e saber se ocorre ou não relação entre os conteúdos desenvolvidos na sala de aula e as práticas desenvolvidas na biblioteca. Inicialmente, queremos evidenciar que estamos trabalhando com o conceito de LI como uma das possibilidades de desenvolver a autonomia dos usuários em suas pesquisas, estudos e processos educativos e de aprendizagem.

Ações que podem contribuir com a expansão de uma consciência crítica voltada aos estudos, às pesquisas, às dinâmicas de abordagens nos cursos acadêmicos, à formação para vida e, partilhando com a pluralidade de informações que a biblioteca pode ter disponível nos mais diversos suportes, fortalecer atividades. Podemos citar, ainda, a promoção de estratégias e parcerias com professores e setores externos à unidade informacional e a adoção de atividades que intervenham na visão de espaço da biblioteca por parte dos usuários. Os bibliotecários precisam agir como mediadores na promoção de outra perspectiva, permeada por novas fontes informacionais e tecnológicas que envolvam e contribuam com os usuários na construção do conhecimento.

É significativo salientar o quanto as unidades informacionais são necessárias no ambiente acadêmico e consideradas como instrumento potente nos processos de aprendizagem. Sob o papel primordial no conjunto da vida acadêmica dos usuários (formação, pesquisa, independência, etc.), as bibliotecas e seus interlocutores contribuem para a formação, possibilitando, por meio do exercício da pesquisa, as variadas relações com o conhecimento e suas áreas, além de ser espaço de cultura e de lazer ao fomentar a busca pela informação.

A promoção do desenvolvimento de competências informacionais dos usuários por meio do LI apareceu nas falas dos bibliotecários como importante dispositivo para formar cidadãos com conhecimentos que perpassam o espaço físico da biblioteca e da universidade. Neste sentido, nosso entendimento de competências,

[...] refere-se à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação. Ao longo do processo de letramento informacional, os aprendizes desenvolvem competências para identificar a necessidade de informação, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e eficientemente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos (GASQUE, 2013, p. 5-6).

Isso quer dizer, no contexto universitário, desenvolver habilidades para a vida acadêmica, profissional e pessoal. Um dos meios para se atingir essas habilidades é promover a autonomia, assim, as “[...] competências podem gerar sentimentos de segurança, otimismo, confiança e contribuir para promoção de

atitudes autônomas e proativas” (GASQUE, 2013, p. 8). Em relação à autonomia, EB8 menciona uma iniciativa:

[...] a gente fez um projeto em específico que é um programa de capacitação de usuários que como objetivo é a autonomia dos usuários mesmo, então nosso objetivo é além de divulgar claro os nossos serviços, é a autonomia dos usuários esse é o nosso objetivo principal através dos nossos cursos de capacitação (EB8).

Questionada sobre a necessidade de realizar na BC capacitações mais voltadas para o desenvolvimento da autonomia dos usuários, EB8 salienta e responsabiliza a falta de recursos humanos no atendimento aos usuários. De acordo com a bibliotecária,

[...] quando tu não tem recursos humanos tu tem que dar uma autonomia para o teu usuário para ele saber fazer. Então, por falta de recursos humanos e pra tornar eles autônomos, por que tem pessoas também que não sabe perguntar e no fim não consegue desenvolver o seu trabalho porque tem vergonha de perguntar. Então a gente disse: não, a gente precisa fazer alguma coisa ajudar essas pessoas e ai engloba todo mundo, os que sabem fazer e os que não sabem fazer, mas ai aprendem coisas novas, então foi essa a intenção de montar o projeto (EB8).

Nossa análise, a partir das escutas, foi a de que as capacitações e treinamentos desenvolvidos na BC não possuem propriedades específicas voltadas para o LI. O LI requer foco e instrumentalização de utilização para ferramentas de pesquisa nos sistemas informacionais da biblioteca e das bases de dados, por exemplo. Exige-se da unidade e dos profissionais envolvidos reflexões críticas que façam com o LI interferências para mediar as informações.

O LI requer ações que promovam a formação de cidadãos reflexivos e críticos e que se preocupem com a maneira como as informações estão sendo internalizadas pelos usuários para compreendermos se eles sabem lidar ou não com elas. Como já foi afirmado aqui nesta tese, se continuarmos a lidar com os usuários com o mesmo paradigma tradicional e sob uma perspectiva operacional, mesmo que tenhamos recursos tecnológicos, não estaremos contribuindo para a formação intelectual deles.

Ações de LI compreendem o desenvolvimento de um processo com práticas relativas à informação (busca, recuperação, avaliação e disseminação) e, também, assumem papel mais ativo na aprendizagem dos usuários. Trata-se de

centralizar a atenção no aprendiz que, por sua vez, é encorajado a ser mais participativo e possuir um contato mais profundo com o universo informacional. Em vista disso, com ações deste porte “[...] espera-se que se formem usuários autônomos de informação, conscientes de seu processo de aprendizagem, capazes de usar informações de forma criativa e crítica [...]” (CAMPELLO, 2009, p. 71).

No cenário de LI, não podemos deixar de mencionar a ação do projeto “Acolhida cidadã”⁴⁵ como importante exemplo, pois de acordo com EB6, a acolhida “[...] na biblioteca pode orientar melhor como é importante o tratamento da informação, no sentido de seleção mais adequada dos descritores/termos para extrair um resultado mais correto para sua pesquisa” (EB6). Além de ser realizado “treinamentos sobre o uso mais eficaz dos sistemas de busca e recuperação da informação, Argo, no Portal Periódicos Capes e suas bases de dados, além de outras fontes de informação” (EB6).

O projeto Acolhida cidadã foi citado por praticamente todos os entrevistados como iniciativa que promove e amplia as funções educativas dos bibliotecários, por meio de ações que implicam expansão das habilidades informacionais dos usuários. Portanto, o projeto que surgiu, primeiramente, para acolher os calouros, no decorrer do tempo cresceu e hoje foram acrescentados diversos temas e tópicos nos quais são apresentados os produtos e serviços oferecidos pelo SiB. De forma sucinta, tais aspectos são abordados um a um com o intuito de fornecer aos calouros uma visão geral da BC para que, posteriormente, possam solicitar orientações específicas por meio dos programas de capacitação, treinamentos e auxílios em pesquisas ou qualquer suporte informacional de demanda dos usuários.

A iniciativa é considerada pelos envolvidos como uma forma encontrada pela biblioteca para mediar os processos de aprendizagem com foco no usuário. A Acolhida cidadã vem oportunizando aos discentes da Furg a possibilidade de maior sucesso na recuperação e utilização da informação de forma mais relevante

⁴⁵ Em 2010 a FURG criou o Programa Acolhida Cidadã (AC) com o objetivo de extinguir o trote universitário, que por vezes feriam a integridade física, psíquica dos calouros e também a ordem pública causando diversos transtornos. Foi então, que a AC veio com 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.

e eficaz. O projeto vem sendo desenvolvido para melhor identificar a necessidade de informação dos usuários e, conseqüentemente, contribuir para a sua educação em um processo de aperfeiçoamento de competências para procurar, escolher, acessar, sistematizar, usar informação e, como resultado, produzir conhecimento.

Assim, projetos como esse vem sendo inserido nas atividades dos bibliotecários envolvidos, pois estão estabelecendo como objetivos do LI, diretrizes para, por meio das competências informacionais, aprimorar o uso da informação. As unidades informacionais precisam instigar o melhor uso de recursos de aprendizagem e desenvolver estratégias para o LI como atividades que propiciem a autonomia e a independência dos sujeitos. Entendemos como essencial este tipo de programa de acompanhamento, orientação e instrução para o acesso informacional.

Para isso, desenvolver projetos em colaboração e apoio com outros profissionais é fundamental para obtenção de sucesso nas ações. É momento de se repensar a função educacional da biblioteca e do bibliotecário, de buscar o exercício colaborativo para desenvolver novas práticas educacionais ligadas ao LI, isto é, a educação de usuários. Visto que o LI é o,

[...] processo de aprendizagem voltado para o desenvolvimento de competências para buscar e usar a informação na resolução de problemas ou tomada de decisões. O letramento informacional é um processo investigativo, que propicia o aprendizado ativo, independente e contextualizado; o pensamento reflexivo e o aprender a aprender ao longo da vida. Pessoas letradas têm capacidade de tomar melhores decisões por saberem selecionar e avaliar as informações e transformá-las em conhecimento aplicável (GASQUE, 2013, p. 5).

É por meio de ações preparadas para o uso adequado da BU e seus recursos, que busca-se desenvolver mecanismos para aprendizagens concordantes com as teorias educacionais e políticas da instituição. No decorrer das entrevistas, nossos sujeitos foram provocados a falar sobre questões da rede de colaboração com outros profissionais da Universidade como, por exemplo, atividades que envolvam os docentes.

Referimo-nos a momentos em que existam relações entre o conteúdo desenvolvido na sala de aula e alguma prática na biblioteca no sentido de aprofundar o conteúdo de sala de aula. EB4 expõe que:

Continuamos funcionando como uma livraria gratuita. Você vê se tem o livro na biblioteca, então não tem um professor que venha fazer um projeto, que peça para os alunos que façam uma busca bibliográfica, eles nem sabem o que é fazer um levantamento bibliográfico, muitos chegam aqui não tem noção do que é fazer um levantamento bibliográfico porque não foi orientado a isso. Então, ele chega com o livro tal, do jeito tal e até a edição tem que ser a tal que o professor mandou. Então, se a gente mostra uma edição anterior que tem o mesmo assunto, a mesma coisa, não! Não pode! Não foi isso que o professor pediu. Então ele não tem essa noção de pegar um livro similar pra ver a visão de um algum outro autor (EB4).

Assim, reforçamos aqui a percepção de alguns dos participantes de que a biblioteca não atua em sua totalidade como uma extensão da sala de aula, nem como espaço educacional no auxílio do desenvolvimento do usuário, sendo, ainda, percebida por uma parcela de professores e alunos como repositório de informações. Conforme EB8,

[...] os alunos utilizam muito a biblioteca a nível de trabalho quando o professor manda assim muito específico tem que pegar este livro, por que se não eles não querem a biblioteca, eles vão direto pro Google, entendessem? Então, eles só vem por exemplo, a gente vê aqui os livros de física, o professor pega os exercícios do livro de Física, então eles se obrigam a vir pegar os exercícios do livro de física, mas se não fosse isso eles iam pegar qualquer outro livro entendessem, então eu acho que eles vem, mas não tem tanta relação com sala de aula, a gente vê nas bibliografias básicas, por exemplo, o professor vai lá monta um programa e entrega para o aluno e se tu for olhar as bibliografias básicas não tem saída, entendessem? Não tem essa relação, eu acredito até que é um trabalho a ser feito com o professor. Então não tem muita essa relação, eu acredito que eles procuram mesmo a biblioteca quando não tem na internet e aí é obrigada a vir aqui pegar os livros.

Nesta perspectiva, percebemos falhas na comunicação entre bibliotecários – docentes – usuários, pois todo o processo é inerente aos saberes compartilhados entre estes pares, visto que a comunicação entre eles contribui com ações de partilha e constituição do conhecimento. Acrescentamos que a aprendizagem ocorre, também, por meio da mediação informacional.

O movimento de comunicação entre os sujeitos é um processo complexo de constituição do conhecimento, no qual precisa haver interação entre si, o que condiz com o modo como são acessadas as informações. A constituição do conhecimento depende,

[...] também, da interação com o acervo simbólico transmitido através de suportes e ambientes que se ocupam da preservação e do acesso aos conteúdos informacionais que subsidiam o desenvolvimento das práticas do conhecer (GOMES, 2008, p. 1).

Já fazendo o movimento em direção ao **segundo bloco** de análises com as **possibilidades de atuações da biblioteca** nos processos educativos e de aprendizagem, as narrativas dos entrevistados possuem como destaque os usuários e evidenciam a prestação de serviços e atividades que os envolvam. Neste contexto, sinalizam para a necessidade de expansão da profissão do bibliotecário no que concerne o processo de tomada de decisão, para torná-lo agente educativo e social e contribuir com a formação dos usuários para lidar de forma consciente e competente com a informação. Assim a biblioteca,

[...] deve estar inserida, ela deve participar, ela deve estar dentro desse espaço e não a parte hoje só como um setor onde o aluno vem aqui retira o livro e na verdade ele vem aqui só retira o livro quando não tem mais outra possibilidade, na verdade a gente também vê um pouco isso, a diminuição dentro do espaço da biblioteca, acredito que um pouco nesse sentido que o aluno acaba vindo quando realmente não tem uma outra possibilidade, se ele tiver um outro acesso ao livro ele vai ter e vai deixar a biblioteca pro um último momento diríamos assim, porque ela deixou, ela não se tornou, não é mais atrativa, ela não oferece os recursos que hoje alguns desses alunos e a gente pode até dizer que a maioria que tem esse acesso ao telefone móvel, pelas redes sociais por tudo, ele tá aberto e a biblioteca não tá acompanhando esse envolvimento (EB5).

Para tanto, a biblioteca e seus profissionais colocam como desafio conhecer melhor seus usuários. EB7 opina a respeito:

[...] eu acho que o desafio é saber o quê que ele necessita de fato, além desse material que a gente já sabe das bibliografias, mas as vezes eles precisam de alguma pesquisa específica ou projeto que ele está desenvolvendo ou alguma ação/extensão. Então a gente vai procurar contemplar a partir desse estudo, procurar contemplar o quê que ele necessita pra auxiliar nesse processo de aprendizagem (EB7).

Foi possível perceber que os bibliotecários da BC sabem que precisam utilizar a competência profissional para educar os usuários, no sentido de desenvolver as competências informacionais e de utilizar as habilidades técnicas e intelectuais para inovar e atraí-los para a biblioteca. Esse conjunto de ações permite que os usuários aprendam a reconhecer quando as informações são

necessárias e como utilizá-las, avaliá-las e usá-las. Ao conhecerem os perfis de usuários existentes e identificarem as necessidades de informação podem tornar a unidade informacional mais atrativa e acolhedora.

Inclusive, conforme EB11, o estudo de usuários aparece como possibilidade para tornar a biblioteca um espaço mais aberto, ativo e atrativo para circunstâncias de aprendizagens, pois é preciso tornar a instituição,

[...] mais acolhedora, pra trazer mais essa proximidade com o aluno, trazer o aluno pra dentro da biblioteca, ser um espaço agradável pra ele ficar, porquê daí começa a surgir o interesse também né. Outra coisa que eu acho que esses cursos que a gente faz presencial não surte mais o efeito, as pessoas não têm mais tempo de estar ali no cursinho sentado. Eu acho que teria que ter outro, claro quem tem a possibilidade, prefere assim, mas eu acho que a grande sacada do momento seria os tutoriais, vídeos explicativos, vídeo aulas, que a pessoa consegue assistir o horário que ela tem disponível que não é aquele espaço ali, aquele horário engessado, que só tem aquele e a pessoa as vezes não tem como vir, ela pode tá em casa e assistir, se tem alguma dificuldade e isso também é importante se ela tem de repente alguma dificuldade ela tem um canal de comunicação com a biblioteca, poder alguma dúvida, sanar alguma dúvida. Por isso que eu digo dessa proximidade, tem que ter mais intimidade com a biblioteca, mais convivência (EB11).

Os relatos demonstram o entendimento, entre os pares, de que a biblioteca pode atuar como espaço potente de aprendizagem, contribuir com o desenvolvimento da autonomia dos usuários, desenvolver o LI e fazer parte das práticas pedagógicas institucionais, atuando para além de repositório, estimulando e contribuindo com o aprendizado. Porém, ainda é possível perceber falhas neste processo, apesar de existir a valorização da instituição com a biblioteca, falta uma maior integração com práticas institucionais voltadas para demandas específicas do espaço como, por exemplo, ações envolvendo práticas pedagógicas com os professores e pesquisadores. Conforme EB4,

[...] precisaria de uma integração entre a coordenação de cursos e biblioteca e eu não sei como que fica esse diálogo dentro da universidade. Porque na verdade a biblioteca, ela teria que estar inserida no início do processo pedagógico, com as reuniões de colegiado. Tem reunião de colegiado? Cadê a equipe da biblioteca? Porque nem os professores sabem o que tem na biblioteca, eles não sabem nem como pedir livros, eles não sabem nem o que é bibliografia básico do curso deles, muitas vezes eu tenho que explicar. Então falta eu acho que é essa interação, eu não sei como que é esse diálogo aqui dentro da FURG (EB4).

Durante as entrevistas, os respondentes relataram que, de acordo com as suas percepções, alguns docentes costumam conceber a biblioteca como espaço educacional e pedagógico, porém, ainda é algo isolado e muitas ações acontecem sem a existência de planejamento. Algumas vezes as atividades ocorrem sem conversa prévia, não existe a montagem de um cronograma ou a articulação com conteúdos a serem abordados ou até mesmo sem a solicitação de auxílio de um bibliotecário para acompanhamento e assistência profissional.

Frisamos novamente que a biblioteca não pode ser configurada somente como local de guarda e consulta de materiais, faz-se necessário maior envolvimento com outros profissionais e unidades externas. Ela se configura como espaço de aprendizagens no desenvolvimento dos usuários, requer planejamento e organização em conjunto, com atividades e ações que permitam aos bibliotecários atuarem diretamente nas necessidades dos usuários, com seleções de materiais, informações e conteúdos que abranjam diretrizes focadas nas especificidades do público alvo.

Tal postura viabiliza que tanto os alunos quanto os professores usufruam e se beneficiem melhor do que o espaço biblioteca e seus profissionais têm a ofertar, isto é, o bibliotecário faz parte da universidade, o que exige “[...] passar de um papel periférico para a pesquisa acadêmica e o ensino, ou seja, marcar presença mais integral e integrada junto aos departamentos e programas da universidade” (SANTOS; LIMA; ARAÚJO, 2019, p. 21). Como, por exemplo, EB9 sugere,

[...] justamente fazer um trabalho mais entrelaçado com as unidades acadêmicas, de daqui a pouco fazer capacitações para os professores nos mostrar o quê que a gente pode oferecer quando eles estiverem turmas ou grupos de pesquisas que eles estão coordenando de nos mostrar e nos apresentar para eles e depois deles ai sim. Acredito que poderia ser uma forma de a gente atuar mais (EB9).

As opiniões dos interlocutores acerca das possibilidades de atuação da BU como um todo, sob a perspectiva dos processos educativos e de aprendizagem, destacam que, por vezes, os bibliotecários sofrem com as dificuldades de falta de conhecimento por parte da comunidade. Por isso, destacamos novamente a relevância deste profissional atuar como mediador nestes espaços, de mostrar o

quanto sua presença é importante para o desenvolvimento das competências informacionais e das aprendizagens.

Destacamos, também, o quanto ainda temos a fazer em relação às possibilidades de atuação dos bibliotecários, principalmente nos processos de busca e uso da informação para a constituição do conhecimento. E, para isso, é preciso que a biblioteca não seja vista como lugar estático. De acordo com EB9, a posição da biblioteca:

[...] ainda tá como um repositório. O que eu acho, o que eu sempre digo, mas também não é querendo arranjar desculpas é que a gente é sugado pelo, principalmente pelo atendimento, a gente é sugado pelo dia a dia, pelos problemas diários que acontecem, pelos movimentos que nós tem aqui dentro. Eu acho que daqui a pouco falta talvez uma equipe que pense, que estruture todos esses serviços, que pensa e daqui a pouco alguém pra executar essas atividades, por que a gente não tá conseguindo fazer as duas coisas ao mesmo tempo. Por que a gente tenta, a gente se esforça, a gente faz bastante coisa, a gente tem feito bastante coisa na Referência, estamos tentando fazer campanhas, tornar a biblioteca mais dinâmica, mas ao mesmo tempo isso do dia a dia acho que acaba dando uma sugada e a gente não consegue (EB9).

A partir dessas falas, entraram em cena, nas análises, dois importantes aspectos: as dificuldades e os problemas técnicos do dia a dia dos bibliotecários; e o desconhecimento, por parte da comunidade acadêmica, do trabalho desenvolvido pelos profissionais da informação e dos recursos que a biblioteca tem para ofertar. Inserimos na esteira de discussão, o **terceiro bloco**, o dos **serviços** disponibilizados, visto que alguns deles e determinadas ações não atingem seus objetivos, bem como, “[...] muitas obras caem no esquecimento na composição do acervo, [...] ou à ausência de um bibliotecário especialista em determinado assunto ou área de conhecimento” (SANTOS; LIMA; ARAÚJO, 2019, p. 22).

Quando a comunidade tem conhecimento sobre quem são os profissionais e o que fazem, as relações se modificam e possibilitam a melhor utilização dos produtos e dos serviços. A força de trabalho empregada pelos bibliotecários é focada diretamente nas necessidades informacionais dos usuários, provocando mudança na perspectiva de incluir a biblioteca em ações que envolvam toda a Universidade, o que possibilita o planejamento conjunto entre bibliotecários e professores.

As ações conjuntas implicam em fazer parte da construção de planos pedagógicos, criação de cursos, treinamentos e capacitações adaptadas à realidade dos usuários. E, reafirmam a relevância de uma política institucional voltada para os processos educativos e de aprendizagem que englobem toda formação dos sujeitos. Reforçamos o fundamental apoio da instituição em dar subsídios para que a biblioteca seja vista como espaço de aprendizagem. Inclusive, quando perguntados sobre as suas visões em relação a Universidade, os bibliotecários expressaram opiniões diferentes. A maioria citou casos de projetos desenvolvidos pela equipe que nem sempre são aprovados ou recebem suporte da instituição.

EB1 alerta que “os poucos projetos que nós temos hoje aqui foi com muita luta e com muita briga até eu diria com relação de permanência porque tu precisa as vezes de um bolsista, de alguma coisa assim e a instituição infelizmente não se envolve [...]”. Relata, também, que os profissionais possuem assistência da gestão da BC, porém não sente o mesmo da gestão da Universidade. Partilhando da mesma opinião, outro respondente pondera:

Eu acho que ainda não, principalmente a parte da institucional. A gente vê assim, a gente deveria ter talvez mais investimentos, acervos mais atualizados, desenvolver projetos que englobem a biblioteca, que é uma forma de divulgar essa importância que o momento que demonstra a biblioteca é importante, com certeza o usuário vai vir para a biblioteca, então falta isso (EB3).

Os principais aparatos normativos e de gestão da FURG demonstram a preocupação da instituição com a construção e afirmação de uma Universidade que possui compromisso e envolvimento com toda a comunidade. Mas quais os impactos desta conjuntura para a biblioteca em relação à infraestrutura, à qualidade e à excelência nos serviços e produtos disponibilizados? É inegável que a instituição conhece e valoriza a importância que a biblioteca exerce no contexto universitário, no entanto, é carente de um olhar mais específico na conjuntura das unidades informacionais.

Segundo EB5, existem,

[...] ações isoladas, ações isoladas de alguns professores, ações isoladas de alguns profissionais, mas como eu disse a questão da gestão porque um exemplo que eu posso citar, é quando, a pouco se teve toda essa transformação do Reuni da expansão e qual era a preocupação da gestão da Universidade? uma biblioteca maior, espaço maior, computadores e tal. Tá, mas, a biblioteca então, na verdade, na visão das gestões de um modo geral, que eu poderia até dizer talvez seja um pouco geral porque eu já tive experiências em outras bibliotecas, a biblioteca é o espaço, é parede, é mesa, é a estrutura física, mas e a questão tecnológica? (EB5).

Assim, o desenvolvimento da biblioteca está associado a questões de estrutura física, acervos físicos ou digitais, evoluções tecnológicas, entre outras que forçam a revisão de toda forma de ver e organizar uma unidade informacional. Igualmente necessária é a reconsideração na forma de estruturar os projetos, o atendimento aos usuários e as parcerias com outras unidades e professores.

Para EB4, existe, “a preocupação da equipe da biblioteca, eu não vejo essa predisposição e eu não sei das outras partes, reitoria, das partes mais..., mas da parte dos docentes eu não vejo essa preocupação [...]”. Este interlocutor aponta que somente alguns coordenadores de curso e professores se envolvem mais ativamente com a biblioteca como, por exemplo, os professores do curso de Biblioteconomia e do curso de Letras.

Reiteramos que o apoio institucional se faz necessário para que sejam modificados os entendimentos (dos próprios docentes e alunos) do que a biblioteca seja e qual o seu papel. Segundo EB10,

[...] a gente vê que ainda falta muito o incentivo, que eles veem a biblioteca como um depósito. É um depósito de conhecimento e quem precisa, quem tem consciência que precisa vai e se serve, mas eu acho que ainda falta muito o incentivo, acho que mais parte dos docentes, eu acho que eles é quem tem que fazer esse papel, mais que gestão ou qualquer um (EB10).

Também salientamos a necessidade de a instituição fortalecer políticas institucionais que ampliem ações com parcerias entre bibliotecários e professores. Conforme EB7,

[...] pelo menos para os nossos servidores aqui do Sistema de Bibliotecas nos parece muito claro essa relação. As vezes acontece de alguns outros órgãos não terem esse entendimento, mas é aquilo que a gente conversa sempre, a gente tem que como bibliotecário tem que tá sempre atuando na questão de tu defender a profissão, de tu colocar a biblioteca, a importância da biblioteca.

Apontamos, de acordo com nosso entendimento, que a partir dessas ações a biblioteca terá maior aporte para ser este lugar pedagógico e mais ativa nos processos de aprendizagem, especialmente no que diz respeito ao desenvolvimento das competências informacionais, autonomia, formação profissional e acadêmica. Visto que já existem entre a Universidade e a BC muitos projetos em andamento que visam o diálogo entre as unidades. Conforme EB7, *“[...] tem sido muito positivo e os órgãos que nos subsidiam isso ali tipo a PROPLAD [Pró-Reitoria de Planejamento e Administração] mesmo e a PROINFRA [Pró-Reitoria de Infraestrutura] eles nos dão total respaldo pra nossas iniciativas e projetos”.*

É fundamental fortalecer diálogos entre bibliotecários e professores com atividades, práticas e intervenções que realizem aproximações com o que os docentes fazem em sala de aula e o trabalho do bibliotecário e das diversas possibilidades que este engajamento pode propiciar à comunidade acadêmica. Viabilizar múltiplas formas de acesso ao conhecimento é de extrema importância na emancipação dos universitários, uma vez que criar perspectivas para que seja construído conhecimento é democratizar o saber, a produção e a disseminação da informação.

Por desejarem fortalecer os laços entre os conteúdos desenvolvidos em sala de aula, quando questionados sobre as funções desenvolvidas na BC que podem contribuir com os processos educativos e de aprendizagem dos usuários, os participantes fizeram relações e citaram suas atividades diárias e serviços que podem estabelecer um elo com a aprendizagem. Entender que a biblioteca pode participar deste processo por meio das competências, serviços e produtos faz parte do processo de amadurecimento dos envolvidos em todos os setores da BU.

Os entrevistados citaram suas contribuições nos processos e fizeram relações com a importância de cada atuação como, por exemplo, a questão do *marketing* dos produtos e serviços:

Então eu acho que esse trabalho de divulgação dos serviços da biblioteca junto ao usuário é importantíssimo porque tu tá vendendo o teu peixe, a biblioteca oferece serviços né, produtos e o nosso cliente é o usuário então a gente tem que divulgar, enfim os projetos, as obras que estão entrando, coisas nesse sentido assim (EB1).

O *marketing* entra como possibilidade de uma orientação voltada para os usuários potenciais e reais que pode potencializar o uso do espaço da biblioteca e seus recursos. Conseqüentemente, ao instigarmos a autonomia dos usuários e ao conhecermos melhor o funcionamento, suporte e recursos, poderemos contribuir com a aprendizagem dos mesmos, conforme EB4, “[...] a questão de possibilitar a ele a autonomia e explicar pra ele a importância de ter autonomia dentro de uma biblioteca”, contribui com a sua aprendizagem.

A divulgação das fontes de pesquisa pode facilitar a trajetória acadêmica. EB6 relata sobre os treinamentos que são ofertados pela BC e muitos usuários nem tomam conhecimento do serviço:

[...] os treinamentos que eu dou sobre o Portal Periódicos Capes, as fontes de pesquisa e que a maioria não conhece e as vezes quando eu dou treinamento já para os últimos anos eu fico surpresa que eles não conhecem e estão no último ano e por isso que é importante, é essencial que os professores incentivarem esse o gosto pelas fontes (EB6).

Percebemos a importância da biblioteca e de seus interlocutores trabalharem em prol da divulgação, da produção e da criação de projetos que envolvam a comunidade acadêmica e externa da universidade, o que impacta no uso das tecnologias de informação, nas modificações de acessos e principalmente no envolvimento dos usuários. Na sociedade da informação e do conhecimento, cada vez mais as unidades informacionais necessitam processar informações de maneira rápida e eficiente para a produção do conhecimento.

Neste sentido, os serviços e produtos disponibilizados pelas BUs são fundamentais para a qualidade da formação acadêmica, profissional e pessoal. Um dos participantes da pesquisa expôs a importância de um dos setores da

biblioteca para essa formação e contribuição com os processos educativos e de aprendizagem:

Pra mim assim, a porta de entrada é a Referência, então eu vejo muito a Referência como a mediação entre o usuário e o acervo, né eu acho que é muito importante esse papel da referência eu sempre reforço isso com as equipes ali de gestão das bibliotecas, o quanto a gente precisa sempre aprimorar sempre isso, [...] quanto na referência né nessa questão de conseguir mediar e desenvolver atividades da referência então eu acredito que seja o setor que mais trabalha essa questão da aprendizagem. É onde tu vai receber o aluno, muitas vezes ele vem ali com uma ideia do material que ele exige ali ou que precisa e a gente outras possibilidades na referência, então acho que pode ampliar isso, por isso que a gente acha importante sempre ter o bibliotecário e o estagiário dando um auxílio pra poder mediar essas questões da necessidade dos usuários (EB7).

Nossos interlocutores frisam a relevância do setor de referência para a questão da aprendizagem dos usuários e o definem como fundamental para o atendimento e eficácia no auxílio às necessidades informacionais. A referência vem ao encontro dos usuários, trabalha em prol do atendimento e conduz a buscas feitas pelos interagentes. O setor integra novas tecnologias, novos serviços e novos papéis na condução do seu setor.

É muito importante esta percepção dos bibliotecários em relação aos processos educativos e de aprendizagem e suas interlocuções com o setor de referência. Assim, temos a consolidação e o progresso no atendimento das necessidades informacionais dos usuários. EB9 opina sobre a contribuição do setor e sua participação no atendimento e no acolhimento aos usuários e necessidades informacionais dos mesmos:

Então eu acho que isso é uma forma de contribuir também, de agregar no sentido de eles estarem aqui dentro, de saberem que pode contar com a gente, que talvez que a gente não preste aquele serviço, mas a gente pode saber outra instituição que preste aquele serviço e possa auxiliar, então eu acredito que a gente contribui ali na Referência nisso, de aproximar, de trazer ele aqui pra dentro e não afastá-los daqui. Então a disponibilidade, de estar disponível, o querer fazer junto com eles, é fundamental (EB9).

O setor de referência é percebido como aquele que faz elo e o primeiro contato com os usuários que buscam por determinada informação, produto ou serviço. O serviço e/ou setor de referência é tratado na literatura de diferentes formas, alguns o consideram como espaço que contém acervo de consulta local,

outros como local que presta atendimento aos usuários no uso das fontes informacionais e tem aqueles que o entendem como um serviço prestado pelo bibliotecário a alguém que necessita de ajuda.

De certa maneira, o serviço de referência vem vivenciando um processo de evolução e de transformações e passa de uma atividade mais técnica para outra mais subjetiva, envolvendo a interação humana. Compreendemos assim, as falas dos bibliotecários ao fazerem relação direta com a aprendizagem dos usuários, pois trata-se da interação entre biblioteca – usuário – bibliotecário.

De acordo com Bastos (2013, p. 21),

Tais enfoques mantêm (sic) a ideia de interação entre o consultante e o bibliotecário, em sentido restrito se dá através da busca pela informação e o encaminhamento do usuário a outra instituição caso não seja encontrado lá o que ele procura. Já o sentido mais amplo, considera o processo de referência como sendo a interação que ocorre entre o usuário e o bibliotecário.

Assim, a prestação de serviço consiste em guiar o usuário no uso das fontes informacionais, bem como orientar quanto ao uso do espaço da biblioteca. As atividades prestadas pelo setor auxiliam os usuários em suas buscas e pesquisas, conseqüentemente, contribuem com o processo educativo e de aprendizagem. Para isso, voltamos ao que já foi apontado nesta tese, faz-se necessário tomar conhecimento do nosso público para que a prestação do serviço se realize de forma qualificada e com resultados positivos.

É perceptível a importância de o setor de referência trabalhar em conjunto com os demais, inclusive o mais citado para isso foi o de Processamento Técnico de Materiais. EB12 relata sua atuação:

Eu tento deixar o mais claro possível para o usuário as informações. A gente tem que poupar o tempo do usuário, é uma das leis da Biblioteconomia e deixar o melhor descrito o livro ou o material bibliográfico para que o usuário não precise se deslocar até estante, perder o tempo dele procurando o livro e tal e daqui a pouco não era aquilo que ele procurava, então acho que o nosso papel no setor é esse: de disponibilizar o mais sucinto, mas o mais específico do registro (EB12).

Com base nos posicionamentos, entendemos ser essencial o serviço de referência trabalhar de forma conjunta e em harmonia com os demais setores da

unidade e de atuar, também, na comunicação, nos serviços de alerta, na disseminação da informação, na educação de usuários, nos diversos tipos de atendimento (via chat, e-mail, telefone, etc...) e nas orientações sobre o uso dos recursos informacionais. Neste contexto, atribuímos a este serviço a função de criar diversas condições de aprendizagem e de permitir estímulos para atuação da biblioteca e de bibliotecários perante as necessidades dos usuários.

Este processo traz uma nova forma de pensar tais práticas e atividades prestadas pelo serviço de referência, o que necessita de muito diálogo com os interagentes do processo: os usuários e os profissionais atuantes nos demais setores da biblioteca. Como expôs EB5:

O meu trabalho no Processamento Técnico de Livros, além de trabalho com livros o processamento da Biblioteca hoje ele é ainda dividido, está se procurando os setores, mas se tem o de livros e de periódicos. A nossa preocupação desde que eu comecei aqui na Universidade foi a recuperação, né? Do acervo, da informação. Como essa informação chega pro aluno, tá chegando de forma fidedigna? Ele tá achando o material dentro da biblioteca? Porque as vezes tu percebe que tu tem o material, mas que esse material não chega no aluno, ele não consegue localizar, porque? Problema do Sistema, problema de busca, problema de indexação, problema na catalogação [...] (EB5).

Fica evidente que em paralelo à prestação do serviço de referência, existe a necessidade de entrosamento com os outros setores da unidade, para que todos trabalhem em prol do usuário e com foco em suas necessidades. No atendimento aos usuários é primordial ter consciência da relação humana que existe nos processos educativos e de aprendizagem, principalmente, no novo papel do bibliotecário com o uso de ferramentas na era digital.

Antigamente, buscava-se somente dar respostas aos usuários, hoje, além de contribuir com o processo de busca, os desafiamos a fazer bom uso dos serviços e dos recursos disponíveis. Renovar a promoção do serviço exige uma relação de troca que incentive a liberdade, a autonomia e uma maior criticidade e isso ficou bastante evidente nas narrativas dos bibliotecários entrevistados.

Assim, percebemos um consenso entre os entrevistados, que as BUs e, conseqüentemente, os bibliotecários trabalham com o objetivo de dar suporte aos usuários e que se deve atuar em conjunto nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Os bibliotecários pensam no contexto da universidade quando analisam

suas atuações e funções e procuram atender às necessidades do seu público, bem como salvaguardar a produção intelectual, tornando a BU uma fonte de informação organizacional, produtora, e disseminadora do conhecimento.

5.5 IDENTIFICAÇÃO DE MATERIAIS QUE PRECISAM DE REPAROS: ANÁLISES DO GRUPO FOCAL

Como explanado anteriormente, a técnica de Grupo Focal (GF), adotada nesta pesquisa, teve como objetivo criar condições para discutir com os usuários da Biblioteca Central (BC) a relação do usuário com a Biblioteca Universitária (BU), a fim de entender o papel deste espaço nos processos educativos e de aprendizagem. Neste estudo, em específico, nosso lócus foi a BC Hugo Dantas da Silveira, sob a perspectiva da escuta das narrativas dos usuários.

Com vistas à qualificação dos processos de aprendizagem, o objetivo final é o desenvolvimento de diretrizes para a reconfiguração da BU na contemporaneidade, a partir dos indicadores que emergiram das narrativas de usuários participantes do GF da BC que mais retiraram exemplares, via empréstimo domiciliar. Por entendermos que a partir desta escuta podemos desenvolver e oferecer melhores serviços e traçar ações futuras, conforme Lankes afirma sobre a relação entre bibliotecas e serviços: (2012, s. p.) “Bibliotecas ruins somente criam um acervo. Boas bibliotecas criam serviços. Grandes bibliotecas constroem comunidades”. Assim, como possível estratégia para melhor administrar seus serviços para que sejam mais eficazes elegemos o GF, nesta investigação, por entendermos que se trata de procedimento que favorece a construção de dados e de diálogo entre os participantes organizados e reunidos no mesmo espaço e em período pré-estabelecido.

A estratégia valoriza as interações, os relatos de experiência e a exposição de opiniões entre os interlocutores, estabelecendo uma relação de horizontalidade entre os mesmos, o que valoriza o coletivo no âmbito do compartilhamento de informações e de conhecimentos. O GF possibilita que cada participante seja o protagonista do processo, pois todos estão envolvidos com suas experiências pessoais, seus pontos de vista e manifestações. A roda de conversa permitiu-nos conhecer os usuários que utilizam o espaço da biblioteca, seus produtos e

serviços, bem como, as formas como os interlocutores/usuários se relacionam e se constituem enquanto usuários da biblioteca.

O planejamento para a aplicação da técnica ocorreu para que pudéssemos discutir sobre os processos educativos e de aprendizagem com os quais a BU pode contribuir. As ações desenvolvidas para concretizar o procedimento ocorreram em abril de 2019. No planejamento previmos a participação de dez usuários (dimensão sugerida pela literatura da área). No entanto, compareceram sete participantes, três mulheres e quatro homens, instituindo amostra significativa de acordo com estudos referentes à técnica de grupos de foco (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Nosso grupo foi composto por estudantes dos seguintes cursos: Biblioteconomia, História, Física/Matemática.

Conforme descrevemos no subcapítulo 5.2, o convite ocorreu via e-mail e, posteriormente, por contato telefônico. A conversa com os membros do grupo teve a duração de uma hora e quarenta e cinco minutos e ocorreu no dia 18 de abril de 2019. O GF transcorreu de forma tranquila e harmoniosa, os assuntos abordados foram os mesmos descritos no roteiro previamente elaborado (Quadro 13 – Temas do grupo focal). De forma dinâmica e flexível contemplamos os objetivos propostos pela tese, sempre observando se a organização dos mesmos estava de acordo com a técnica de escuta das narrativas dos usuários escolhidos.

Já discorreremos nesta tese, sobre a preparação da sala, previamente organizada para receber os usuários, a montagem da mesa com *coffee break* e o oferecimento de brinde aos participantes e à equipe da BC que nos auxiliou no momento da realização do GF. A roda de conversa iniciou com a pesquisadora entregando os termos de consentimento livre e esclarecido para formalizar a participação e explicando sobre sua importância para os trâmites da pesquisa científica.

Após, a pesquisadora e, ao mesmo tempo, coordenadora da sessão do GF se apresentou, anunciou a pesquisa e explicou do que se tratava a técnica e seu funcionamento. No decorrer do encontro, esclarecemos como a investigação chegou ao nome dos presentes, quais foram os dados levantados, quais informações institucionais foram utilizadas e a relevância da participação deles para a construção de diretrizes que visem qualificar os processos educativos e de aprendizagem dos usuários das bibliotecas universitárias.

Assim, para a operacionalização do GF elaboramos proposta de roteiro (Apêndice E) para dar embasamento no momento da prática. No roteiro constavam, primeiramente, as seguintes informações: título da pesquisa de doutorado; local; data; e hora da realização do grupo. Na sequência, estavam:

- 1) Objetivos do grupo focal;
- 2) Objetivos da pesquisa;
- 3) Apresentação da equipe;
- 4) Apresentação da dinâmica do encontro;
- 5) Observações para a equipe;
- 6) Os temas para discussão no GF.

A operacionalização estava ligada aos objetivos da pesquisa e à questão norteadora. Neste roteiro, constam os temas centrais para guiar as discussões, promovendo debates mais produtivos e auxiliando a moderadora do grupo e sua equipe (uma bibliotecária que exerceu a função de observadora e um bibliotecário que auxiliou com a gravação do vídeo). Organizamos o quadro a seguir para apresentar os temas e questões norteadoras de cada bloco com base nas discussões ocorridas na sessão.

Quadro 13 - Temas do Grupo Focal

Temas		Detalhamentos	Questões
1	Apresentação dos participantes.	Faixa etária, sexo e gênero, faixa salarial, local de residência, curso, ocupação profissional, etc.	Conhecer o perfil desses usuários que mais utilizam a biblioteca.
2	Apresentação da biblioteca, do trabalho do bibliotecário e da equipe de colaboradores.	Atendimento (horário, qualidade, acesso às bases). Sobre funcionamento dos espaços, serviços prestados e produtos disponibilizados.	Colher informações e opiniões dos usuários sobre como utilizam os espaços, serviços. Provocar os participantes a falarem sobre suas experiências com a BU, seu acervo, suas pesquisas, para nesse primeiro contato com eles termos a sua percepção quanto à biblioteca e seu acervo. Quais são os aspectos positivos e negativos em

			relação ao atendimento?
3	Recursos de acesso, informação quanto à utilização dos recursos de acesso e busca da informação dos Sistemas de Bibliotecas da FURG.	Vocês têm conhecimento sobre sites de busca, publicações eletrônicas, bases de dados e internet? Já tinham alguma experiência anterior ao ingresso na universidade em utilização de serviços de informação?	Promover a reflexão sobre o conhecimento dos usuários sobre recursos e fontes de informação. Se sabem utilizar e quando utilizam esse serviço e suporte?
4	Estrutura física: iluminação, limpeza, equipamentos, localização, sinalização, mobiliário, acessibilidade.	A estrutura física proporciona condições ideais para desenvolvimento de pesquisa, estudos e consulta?	Se tem ou qual o impacto da estrutura física nos processos educativos e de aprendizagem?
5	Em referência aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. A coordenadora do GF pode citar e explicar o que são (se houver a necessidade).	Quais serviços e produtos, na opinião de vocês, são considerados importantes, necessários e inovadores em uma biblioteca universitária? Vocês entendem que a BC tem oferecido suporte a suas pesquisas e seus estudos?	Os usuários possuem conhecimento sobre serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca? Sabem da sua importância e funcionamento? Fazem essa relação com a sua formação?
6	Acervos	Vocês acham que o acervo da BC atende às necessidades informacionais? Como vocês avaliam o acervo da BC? Vocês possuem dificuldades para acessar esse acervo? Já necessitaram de ajuda ou utilizam de maneira autônoma?	Buscar que relatem suas opiniões sobre o acervo da BC. Como utilizam? Utilizam somente o solicitado pelo professor?
7	Aprendizagem e educação de usuários. Leituras.	Quais estímulos apresentados pela Biblioteca Universitária favorecem a sua aprendizagem? Na opinião de vocês, o que os leva a ler? Entendem a leitura como mediadora e facilitadora nos processos de aprendizagem? Qual o lugar e importância da BU nesse tema?	Quais as compreensões dos usuários sobre aprendizagem? Sobre leitura? Realizam leituras técnicas? De lazer? Suas visões de bibliotecas? Mediadoras? Depósitos? Livraria?
8	O papel da BU no processo de	Vocês compreendem a BU como órgão ativo nos	Opiniões como usuários? Alunos inseridos numa

	aprendizagem.	processos de aprendizagem dos usuários? Vocês se veem como usuários? Vocês se identificam enquanto usuários da BU? Qual a frequência de vocês nos espaços da BU? E como é essa frequência? O que costumam utilizar da BU? Quais espaços utilizam? Vocês compreendem a BU como espaço de aprendizagem? Na opinião de vocês, o que seria essencial para que ocorra a aprendizagem? A BU é importante para a sua formação acadêmica? Vocês possuem sugestões de melhorias e/ou inclusão de serviços disponibilizados pela biblioteca?	universidade? Aprendizagem para além da academia? A compreensão da biblioteca enquanto mediadora dos processos de aprendizagem? Instigar suas opiniões de como usar a biblioteca no desenvolvimento das disciplinas, dos seus estudos. Suas impressões sobre a BU.
--	---------------	---	--

Fonte: Autora.

A interpretação dos dados da pesquisa foi considerada uma forma de narrativa, das vivências e das experiências dos que participaram. O que consideramos um desafio a ser enfrentado no campo da pesquisa, pois tivemos que nos fazer presentes durante o diálogo e ao mesmo tempo manter o distanciamento que a ciência exige, a ética e a responsabilidade com a qual estabelecemos a relação entre a prática, a teoria e a empiria. Em função disso, nos preocupamos em trazer, novamente, a proposta de roteiro para o texto com o objetivo de não nos deixar levar por opiniões próprias.

Deparamo-nos, durante diálogos e discussões em diferentes dimensões, com os conhecimentos tácitos, interlocutores teóricos e empíricos, definidos e expressos por meio do objeto e problema de pesquisa (STECANELA, 2009). Como explanam Moraes e Galiuzzi (2011), a interpretação se estabelece pela construção/criação de novos sentidos, o que foi pretendido por nós ao iniciarmos as leituras e as análises das narrativas dos usuários.

Recordando, neste estudo, optamos pela não identificação dos partícipes, sempre com o objetivo de resguardar sua privacidade e sigilo. Portanto, comunicamos as falas dos nossos interlocutores com letras e numeração, ficando em U de usuários e a numeração subsequente (U1, U2, U3 e assim sucessivamente), juntamente com a grafia em itálico e em tamanho menor que o texto quando necessário mais de quatro linhas de transcrição.

Por entendermos este processo como um momento propício para se estabelecer relações de contato e de diálogo com os usuários, a realização do GF iniciou com clima de descontração e de recepção cordial. Foram recebidos com *coffee break* e começamos a conversa com o **Tema 1**, por meio da apresentação de todos os presentes na sala. Compreendemos que foi a maneira mais apropriada para conhecermos melhor o perfil dos usuários.

Como colocado anteriormente, nosso grupo era composto de sete participantes, todos estudantes de graduação. Quatro estudantes do curso de Biblioteconomia, dois de História e um de Física/Matemática. Nosso primeiro destaque é o fato de os participantes serem todos estudantes de graduação. O segundo, a concentração de três áreas do conhecimento (4 participantes das Ciências Sociais, 2 das Ciências Humanas e 1 das Ciências Exatas).

Podemos pensar que a opinião de estudantes graduandos seria ainda muito limitada, pois estão iniciando a trajetória acadêmica ou até mesmo sem experiências em outras universidades ou bibliotecas. Outro fator que questionamos é se os participantes, por serem em sua maioria das Ciências Sociais e Humanas, poderiam interferir nos resultados da pesquisa. No entanto, no contexto de discussão, percebemos, ao longo das temáticas ocorridas no GF, estudantes comprometidos com a Universidade e todos os assuntos que a envolvem.

Eles relataram como chegaram à BC e a concepção de cada um sobre o espaço e os serviços disponibilizados. Deixaram clara a importância que a leitura possui em suas vidas e trajetórias, o que consideramos um dos principais motivos da presença de todos na biblioteca e a grande responsável por eles terem sido nossos principais atores nesta tese, como veremos ao longo desta análise.

Quando iniciamos a conversa sobre suas percepções em relação à biblioteca, já entrando na esteira do **Tema 2**, no tocante à apresentação da

unidade, do trabalho do bibliotecário e de toda a equipe de colaboradores, nossos usuários relataram que este processo de conhecimento ocorreu de forma “natural”: “[...] foi natural pra mim, ainda mais história, a gente tem que ler bastante né, então foi bem natural” (U2), já U5, aponta que conheceu a biblioteca através dos veteranos.

Os estudantes de Biblioteconomia disseram que conheceram a biblioteca por meio do curso. Percebemos a importância que os usuários estabelecem com seus pares e os espaços que dividem. Freire (2013, p. 18) acentuava que a melhor forma de estabelecer relações e aprender é “[...] lutar e vivê-la em nossa prática, é testemunhá-la, vivaz, aos educandos em nossas relações com eles” e da biblioteca com eles, essa troca mútua na convivência para aprendizagem.

Quando indagados acerca do funcionamento dos espaços, dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados, a grande maioria ressaltou a relevância de o acervo ser aberto ao público:

[...] aqui a gente pode entrar para pegar o livro, o estudante tem acesso quando vai buscar um livro. Eu achei muito acessível assim, bem tranquilo. Nunca tive dificuldade de encontrar, por exemplo, um livro na biblioteca. (U7)

Em referência às formas de acessar o acervo, encontramos duas questões bem controversas: por um lado deixar o acesso livre para o usuário; e de outro as questões de segurança e conservação. O acervo aberto proporciona aos usuários acesso pleno às estantes, ao conhecimento, e à liberdade de escolha.

O acervo fechado requer que o público já tenha em mente o que deseja, ficando restrito à utilização de catálogos impressos ou *online*. Assim, o usuário fica à mercê do auxílio dos colaboradores da unidade que serão responsáveis por procurar o material que necessitarem. Entendemos que acervos fechados restringem a possibilidade de acessar diferentes fontes de conhecimento, pois os leitores acabam ficando sempre com os mesmos livros.

Quando o acervo é aberto, existe o “passeio” pelas estantes e corredores das bibliotecas, favorecendo a melhor visualização e, conseqüentemente, aumentando a usabilidade. A realidade é que manter os acervos fechados preserva os livros em segurança, porém afastamos das bibliotecas os leitores e usuários. Portanto, o essencial é criarmos a conscientização visando à educação

de usuários para o melhor manuseio dos materiais e proporcionar variadas formas de acesso.

Em relação ao atendimento, todos disseram que sempre foram bem recepcionados e auxiliados em suas dúvidas, U4, inclusive opinou: *“tem também os funcionários que ajudam, quando se tem alguma dificuldade”*. Os mesmos também levantaram a questão do barulho para estudar. O usuário U7 alega que a biblioteca é *“um pouco barulhenta pra quem gosta de estudar sozinho e gosta de silêncio, [...] seria necessário ter um espaço individual, pra quem gosta de estudar sozinho”*.

Da mesma forma, U4 argumenta *“eu também acho barulhento pra quem quer estudar”*. U6 trouxe a questão da climatização das salas de estudos, *“as salas são muito quentes, é difícil pra você estudar, porque o sol bate sempre nelas”*. U2 se pronunciou *“eu também concordo muito com os colegas que aqui é complicado estudar, tem música alta, então muitas vezes atrapalha tua concentração. Eu prefiro pegar os livros e ir pra casa do que ficar aqui”*. Então, o tema silêncio versus “barulho” em bibliotecas gera outras questões polêmicas quando falamos em estudar.

Temos em mente, principalmente no mundo acadêmico que é necessário estudar e manter-se atualizado, para isso precisamos de ambientes adequados, planejados e aptos que favoreçam a aprendizagem e melhorem a qualidade do estudo. Assim, a maioria recorre a livros e a materiais de pesquisa, tornando a biblioteca uma das unidades informacionais mais escolhidas e preferidas como ponto primordial para compartilhar informações, trocas de ideias, livros e materiais, estudar sozinho ou em grupo, monitorias, cursos, lazer e, principalmente, para estudar.

São as mais variadas formas de experiências que podem ser vividas dentro da biblioteca, fazendo com que cresça o número de pessoas que circulam neste espaço, o que aumenta o barulho e o ruído e prejudica a concentração de quem quer estudar. O resultado é o aumento do nível de descontentamento dos frequentadores da biblioteca, principalmente daqueles que utilizam o espaço para estudar individualmente, como colocou U3:

[...] complementando o que eles falaram, a gente tem dois tipos de usuários, os que gostam de barulho e os que não gostam. Eu acho que tinha que ter uma sala separada para quem gosta de conversar, [...]

então no geral, o pessoal tem que fazer silêncio ou então ter uma área para quem quer conversar.

Salientamos, o quanto é significativo o diálogo em ambientes de estudo, sobretudo quando estudamos em grupo, mas sabemos da importância que tem o silêncio para se manter o foco e a concentração no momento em que estamos lendo, desenvolvendo nossas pesquisas, estudando trabalhos de outros pesquisadores ou acessando materiais diversos. Foi pelo aumento de reclamações sobre o barulho que o SiB criou o projeto: Campanha do Silêncio!

A campanha tem como objetivo diminuir ruídos em excesso, por meio de ações que orientem os usuários sobre a importância do silêncio para quem deseja estudar. As ações acontecem por meio de cartazes informativos, *folders*, marca páginas e vídeos explicativos. Na figura abaixo, apresentamos um modelo utilizado para conscientizar os usuários.

Figura 6 - Campanha do Silêncio



Fonte: Disponível em: <https://biblioteca.furg.br/images/documentos/Campanha-do-Silncio.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2020.

Entendemos que a biblioteca é espaço de trocas, de discussões e que a aprendizagem também acontece no coletivo. E pensando coletivamente, precisamos ter consciência da utilização dos mesmos espaços, pois apesar do ambiente ser coletivo, o silêncio e o respeito precisam partir do individual. Por isso, analisando logisticamente, é necessário que a instituição trabalhe para realizar melhorias na estrutura física. Atualmente, a BC conta com nove salas de estudos (conforme a Figura 11, do Apêndice G), todas sem isolamento acústico, o que provoca reclamações de ruídos altos.

As reclamações referem-se a todos os ambientes que a estrutura atual oferece. Inclusive, U2 trouxe um exemplo de sucesso em outra universidade, *“eu fui na UFSM e lá tem dois tipos de salas, uma sala de convivência, para quem estuda em grupo, assim como aqui e as salas de estudos que é onde se faz silêncio. Eu acho que essa divisão é uma coisa positiva”*. Cabe à Universidade repensar estes espaços e averiguar quais seriam as soluções concretas, de conscientizar o público sobre o respeito ao próximo e sobre estrutura física adequada.

U2 expõe: *“a biblioteca é boa para isso [conversar], é só falar mais baixo, mas também um ambiente só pra isso, aí seria melhor. Uma coisa mais dinâmica, pra discussão do pessoal”*. Tratamos também sobre os horários de funcionamento da biblioteca, quando U1 comenta: *“eu acho que o horário assim tá bom⁴⁶, mas se abrisse aos sábados acho que ficaria melhor, porque todo mundo aqui tem uma carga muito grande de atividades durante a semana, então seria bom abrir no sábado [...]”*. U6 cita *“que seria interessante também”* a abertura aos sábados. Em relação ao horário de funcionamento, a gestão do SiB está aguardando a realização do estudo de usuários da BC para validar ou não a real necessidade de estender a abertura aos sábados.

Durante o encontro, entraram em discussão os **Temas 3 e 4**, que abordaram questões sobre os recursos de acesso em busca e uso da informação, sobre o Sistema de Informação das bibliotecas da FURG e a existência ou não de impactos positivos ou negativos da estrutura física nos processos educativos e de

⁴⁶ O horário de funcionamento da Biblioteca Central é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, sem fechar ao meio-dia. Disponível em: <https://biblioteca.furg.br/pt/biblioteca-central>. Acesso em: 13 abr. 2020.

aprendizagem. De volta à discussão, buscamos identificar o que eles pensam sobre os acessos e a estrutura física.

U4 faz referência aos estudantes que são de outros cursos, compreendendo que a realidade de conhecimento e acesso às bases de dados, repositórios institucionais e sistemas de informações são diferentes para os estudantes do curso de Biblioteconomia. Segundo a participante,

[...] a nossa perspectiva enquanto estudantes de Biblioteconomia, eu acho que é um pouco diferente da deles. A gente começa a ter um contato mais de perto e fica sabendo sobre as bases de dados, até normalização, então são coisas que a gente tem contato desde o início” (U4).

U1 comentou sobre sua condição de estudante no curso de Biblioteconomia, *“desde o início a gente já sabe se encontrar numa biblioteca. Desde o primeiro dia de aula a gente já aprende o básico do Cutter, da localização, então, nossa opinião é meio que bem diferente da deles”*. Em consonância, o estudante do curso de História reflete sobre seu conhecimento em relação aos recursos de acesso e busca da informação:

[...] eu não lembro de ter uma cadeira de metodologia ensinando normas da ABNT, pelo menos eu não tive uma cadeira dessa. E em relação ao acesso, eu nunca tive dificuldade de encontrar um livro. Eu quando uso o sistema da FURG, eu busco pouco o repositório institucional, eu utilizo mais pra buscar um livro” (U7).

Relatou ter conhecimento de termos técnicos da área biblioteconômica, *“eu acho que o Argo é um pouco precário, mas eu acho que quem tá tentando pesquisar através dele tá encontrando alguns erros no uso dos operadores booleanos” (U7)*. A biblioteca pode propor espaços informais de aprendizagem, pois mesmo que os usuários não tenham conhecimento técnico sobre o assunto, a relação com outros estudantes e com os bibliotecários contribui para a troca de informações e media o acesso a conhecimentos novos.

A aprendizagem pode ocorrer “[...] mediante o enfrentamento de situações problemáticas que surgem no curso das atividades que merecem seu interesse” (WESTBROOK; TEIXEIRA, 2010, p. 15), portanto, a experiência dos usuários na biblioteca vai proporcionar a constituição de saberes tornando-os capazes de

solucionarem seus problemas, conforme proferia Dewey (1971) em relação aos saberes. Vamos usar as discussões relativas aos Temas 3 e 4 para discorrer sobre a questão do comportamento informacional dos usuários que compuseram o GF, analisando o fato de o grupo de participantes ter sido composto somente por estudantes da graduação.

Já afirmamos, anteriormente, o real comprometimento das BUs para a formação profissional e acadêmica e queremos enfatizar que é o momento de inserirmos os usuários no meio acadêmico. As unidades informacionais são “bússolas”, dando o norte e a sustentação para as necessidades informacionais dos seus usuários. Entendendo que uma “[...] educação eficaz requer que o educador explore as tendências e os interesses para orientar o educando até o ápice” (WESTBROOK; TEIXEIRA, 2010, p. 17), ou seja, até que ocorra a aprendizagem.

Validamos a importância do início da trajetória acadêmica e as opiniões acerca das bibliotecas, bem como, fica visível a necessidade de uma rede de colaboração, objetivando um trabalho de orientação, treinamento e educação de usuários. Assim, almeja-se ampliar a visão dos usuários de graduação sobre as bibliotecas, visto que compreendemos que a aprendizagem pode transcender o espaço físico da sala de aula.

O processo de aprendizagem vai além das paredes físicas das salas de aulas, pode acontecer onde os sujeitos tenham acesso à informação e por meio dela constituam novos conhecimentos. Conforme Hübner (2014, p. 73), “[...] são os usuários que, de acordo com suas necessidades e interesses, criam espaços destinados as suas mais diversas atividades, como estudo individual, estudo em grupo, socialização, acesso ao computador”. E por eles serem os protagonistas, delimitarem o que necessitam ou não e definirem o que se faz essencial na organização da unidade informacional, buscamos ouvi-los em relação às demandas de estrutura física. Para o usuário U2,

[...] em relação ao ambiente eu acho tranquilo, acho organizado. O pessoal tá sempre disposto a ajudar e tal. Computador eu acho pouca quantidade, mas pelo espaço também eu acho que não dá pra botar mais, as mesas eu acho as vezes um pouco ruins, principalmente as redondas, eu acho ruim pra ficar com as pernas e tal.

Identificamos no trecho o quanto a estrutura física da biblioteca e o *status* que ela possui na vida dos interagentes impactam de alguma forma no cotidiano acadêmico, pois eles próprios tentam minimizar ou até mesmo solucionar questões que podem ser barreiras para melhores condições de usabilidade deste espaço. A utilização dos espaços, serviços e produtos da biblioteca é decorrente do anseio e iniciativa individual de cada usuário, por meio da vontade e desejo de buscar acesso às informações, de aprender, de expandir e de evoluir.

A posição do interlocutor referenda o entendimento de Hübner sobre a função da biblioteca. As bibliotecas constituem-se,

[...] em espaços de transmissão, na medida em que fazem a guarda e difusão do conhecimento e da cultura universal já constituída, e em espaços de criação e inovação, na medida em que oferecem o subsídio para a criação de novos saberes (HÜBNER, 2014, p. 75).

No tópico sobre a estrutura física da biblioteca em estudo, ouvimos opiniões sobre quais seriam as condições ideais para o desenvolvimento de pesquisa, de consulta e de estudos e se os aspectos provocam impacto nos processos educativos e de aprendizagem. Em resposta a questão, U4 expõe, *“uma coisa que eu gosto muito daqui é que é muito arejado, tem muita luz, não dá aquela sensação de estar trancado, tu olha a rua. Eu acho que é muito bom”*. U5 também opina: *“a luz natural é muito boa”*. Diante disto, em concordância com Fragoso (2004), as bibliotecas desempenham papel importante no processo educativo e também na formação dos sujeitos, logo é necessário que as mesmas busquem proporcionar uma boa estrutura física em favor da aprendizagem, da melhor forma possível.

Julgamos que as BUs são unidades ativas nos processos educativos e de aprendizagem. Ao aliarem suas fontes de informação com as tecnologias podem criar condições apropriadas e ideais de aprendizagem, lazer, cultura e informação. Contudo, mesmo com a aliança dos fatores citados, pode não ser o suficiente para sustentar e garantir a eficácia dos processos.

São os usuários que irão definir e identificar qual o melhor ambiente informacional que contribui com a sua aprendizagem, de acordo com as suas necessidades e esforço individual para aprender. À instituição cabe “[...] a compreensão dos diferentes perfis de usuários, pois cada indivíduo percebe um

espaço de aprendizagem de forma diferente: o mesmo ambiente pode favorecer ou inibir a aprendizagem” (HÜBNER, 2014, p. 78).

Em vista disso, as BUs e seus responsáveis precisam atentar avidamente para as reais necessidades dos seus frequentadores, inovando em espaços, serviços e produtos que os contemplem. Sempre acompanhando as rotinas de usabilidade dos espaços e serviços e, principalmente, consultando os usuários. São essas informações que irão contribuir com o planejamento futuro das ações.

De acordo com a administração da Universidade, a FURG realiza a Avaliação Institucional⁴⁷ com o objetivo de conhecer todas as demandas para se planejar. Para isso, desenvolve processo de autoavaliação institucional, com o intuito de auxiliar as futuras tomadas de decisão. Diversos membros da comunidade acadêmica e departamentos estão envolvidos na condução do processo, inclusive as avaliações são atreladas ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Segundo a Instituição, este processo visa realizar avaliações dos cursos, desempenho dos estudantes, das unidades acadêmicas e administrativas, para que sejam colhidas informações que deem suporte e instrumentalização para a criação de mecanismos que contribuam com melhorias de todos os departamentos. Quanto aos usuários, eles elegem o melhor lugar dentro da biblioteca para suas atividades, uns preferem os espaços individuais; outros os mais abertos; alguns as áreas mais próximas do acervo; e tem aqueles que dão preferência aos ambientes destinados aos estudos em grupo.

Na direção, existe a necessidade de conhecer as demandas dos usuários que utilizam o ambiente para que ações sejam realizadas a fim de suprir essa carência. Portanto, o acompanhamento das práticas de uso destes espaços é uma excelente ferramenta a favor de planejamentos futuros.

Dando sequência em nossa linha de raciocínio, quanto à utilização dos espaços, no **Tema 5**, lidamos com a utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Por exemplo, se nossos interagentes possuem conhecimento da existência ou não dos mesmos. Da mesma maneira, tratamos a importância da prestação de serviços no ambiente informacional e se eles são vistos como

⁴⁷ Para maiores informações, consultar: <https://avaliacao.furg.br/>. Acesso em: 17 abr. 2020.

inovadores. Tivemos como objetivo, também, neste tema, abarcar as discussões sobre o entendimento dos usuários quanto aos suportes a pesquisas e estudos disponibilizados pela BC e, ainda, se os mesmos fazem essa relação com suas formações.

Partimos da premissa de que, para contribuir com o processo formativo dentro da universidade, as bibliotecas precisam estimular a utilização de seus ambientes, onde os conteúdos vistos em sala de aula possam ser aprofundados nos variados espaços desenvolvidos para este fim (RODRÍGUEZ; MILANES GUIASADO, 2008). Ação que pode ser posta em prática via a disponibilidade e oferta dos serviços e produtos, no sentido de potencializá-los e de dinamizar o papel da biblioteca.

Entendemos a essencialidade dos serviços e produtos como mecanismos para disseminação de informações, assim como, é fundamental conhecer os usuários e seus comportamentos, pois, a partir disso, é possível qualificar a oferta dos serviços e produtos conforme as necessidades dos usuários.

Isto posto, o melhor a se fazer seria promover a escuta de quem utiliza a biblioteca. Do GF, expomos algumas das experiências:

Com relação aos serviços, eu acho que eu conheci aqui todos e um que eu acho bem interessante que também não é tão utilizado, que eu acho que não é tão conhecido é o Comut. que eu acho muito útil. mas é isso, eu acho que é muito bom a gente ter acesso às bases de dados da Capes. Eu não consigo pensar em nada agora que falte. Eu acho que o sistema poderia ser melhor, mas com relação a acesso assim eu não penso nada (U4).

Um serviço que eu gosto é o Empréstimo entre bibliotecas né, que eu queria um livro que tinha só lá em São Lourenço do Sul, e ele veio muito rápido. Foi muito tranquilo. só achei ruim que tem que fazer a ficha pra solicitação do livro de outra biblioteca, eu achei bem chato de fazer, é uma ficha em papel, um formulário (U2).

Nos dois trechos extraídos da conversa com os usuários, podemos visualizar exemplos de alguns serviços disponibilizados pela BC. Opiniões que nos provocam a refletir sobre a atuação do bibliotecário perante os usuários. Qual é o apoio destes profissionais na busca pela aprendizagem? É o papel de mediador? De promover o conhecimento e usabilidade destes serviços com os nossos usuários? E quanto a permitir a autonomia do usuário na busca da informação, isso acontece?

Trazemos para a discussão o que conversamos com os bibliotecários participantes sobre lançar um olhar sobre a BC e saber se ela promove a mediação e a informação entre os usuários. Portanto, consideramos importante a busca pela autonomia dos alunos e da comunidade por meio do auxílio no momento do atendimento, bem como, no uso das ferramentas tecnológicas. Aqui temos a concepção de biblioteca “[...] como espaço de aprendizado, e o profissional da informação aparece ora como gestor do conhecimento, ora como mediador nos processos de busca da informação” (DUDZIAK, 2003, p. 30).

Diante da quantidade e da qualidade das informações com as quais cotidianamente nos deparamos, é fundamental desenvolver habilidades informacionais para termos uma postura crítica e reflexiva da realidade. Isso faz com que os usuários conheçam melhor o que a biblioteca produz, dissemina e divulga como, por exemplo, materiais explicativos, folders, cartazes informativos e vídeos didáticos. Mesmo que muitos ainda não tenham acesso e/ou conhecimento, conforme U1 relata,

[...] deveria ter um marketing mais... até porque tem gente que não sabe que tem periódico, e nem sabe o que é periódico, por exemplo, em mapas, a mapoteca a gente raramente vê um mapa saindo. Tem muitas turmas que não sabem dos minicursos que a biblioteca oferece. Eu acho que deveria ter um marketing mais em cima disso, dos serviços que ficam escondidos dentro da biblioteca (U1).

Trabalhamos com a ideia de marketing como forma de qualificar o relacionamento do público com os serviços e produtos, com o propósito de impulsionar o fluxo da biblioteca e focar nos usuários. Não podemos deixar de explanar, também, sobre as dificuldades do dia a dia para a implantação de ações e estratégias de marketing nas instituições educacionais, seja pela falta de recursos humanos e financeiros, seja pela falta de formação e treinamento específicos para tal.

Com a conjuntura atual, as universidades e as bibliotecas atravessam uma série de mudanças. O conceito de produtos e serviços passa por “[...] importantes mudanças nas últimas décadas e criou expectativas de demandas por parte do usuário [...]” (FERNÁNDEZ MARCIAL, 2017, p. 43). O que por vezes impossibilita pôr em prática as estratégias de marketing e limita a realização ou implantação de projetos que beneficiariam a comunidade acadêmica.

Podendo, ainda, dificultar a inovação de serviços, como citado por U5, no exemplo de sua experiência em outra biblioteca:

[...] um serviço que conheci, que o usuário realiza o empréstimo sozinho. Ele vai lá, bota o livro na máquina e aí sai um recibo dizendo que ele pegou o livro e aí na devolução tem uma outra máquina, que ele deixa o livro ali e a máquina dá um recibo de que ele devolveu o livro. Eu acho que isso daí seria muito ideal né? seria incrível! Devolução rápida, não ia ter fila. A biblioteca seria um espaço onde os alunos que quisessem estudar teriam mais espaço pra eles (U5).

Em relação aos suportes a pesquisas e a estudos disponibilizados pela BC, perguntamos se os usuários costumam relacionar tais aspectos com suas formações. A maioria dos participantes relatou que está satisfeita e reforçou a influência que a biblioteca exerce na caminhada acadêmica. Na visão de U2, faz-se necessário, *“[...] tentar estimular esse comportamento de rato de biblioteca, por exemplo, a prateleira da história é lá no canto e eu pego muito livro dessa parte aqui da sociologia. E se tu fica nessa de ‘lá tá o da história’ tu perde muita coisa com isso” (U2).*

Quanto ao suporte oferecido, U3 revela que percebe a biblioteca *“como complemento, mas que tem ajudado bastante”*. Outro usuário trouxe seu próprio exemplo: *“eu acredito que sim também! a questão sobre a ética, eu pensava que existia só uma, mas agora eu sei que existem vários tipos de ética. Mas foi porque eu peguei um livro, decidi ler e fiz” (U7).*

Portanto, as BUs, por natureza, já possuem em suas engrenagens o papel de desempenhar apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão. E, na contemporaneidade, passaram a atuar como mediadoras do acesso à informação e ao conhecimento. Assim, elas vêm tentando auxiliar nas pesquisas dos alunos com melhorias de espaços adequados para estudos e com o fornecimento de suportes tecnológicos, ou seja, caminham para além da lógica de suporte somente com o livro físico.

Discorrendo sobre a relação com o livro físico, iniciamos nosso diálogo com o **Tema 6** – Acervos. Foram discutidas as relações dos usuários com o acervo físico, suas facilidades e dificuldades de acesso. Ouvimos as opiniões dos respondentes sobre a qualidade e quantidade do acervo, se atende ou não às

necessidades informacionais e se existe autonomia no uso do acervo. Por fim, como eles avaliam o acervo da BC e a sua utilidade.

Foi possível perceber que nossos participantes utilizam, principalmente, o serviço de empréstimo domiciliar de materiais e possuem elo forte com o livro impresso. U1 ressaltou, “*a maioria dos nossos colegas prefere o papel, né. nem todo mundo prefere a praticidade de ter online, a possibilidade de não precisar imprimir*”. Por exemplo, U7 explana que, ao usar os sistemas da biblioteca, utiliza “*pouco o repositório institucional, eu utilizo mais pra buscar um livro. O acervo pro nosso curso ele é bom, porque todos os livros que os professores indicam*” (U7). Outro ponto percebido nas narrativas foi a questão do acervo físico dos livros e dos periódicos. U4 opina:

[...] eu acho que, com relação ao acervo, eu tenho uma crítica em relação aos periódicos, porque eles não são muito utilizados, eles ocupam muito espaço. E quando são utilizados alguns não pode emprestar, alguns não tem nem o número de exemplar. E aí eu acho que esse espaço poderia ser utilizado pra deixar ou como ambiente de estudos ou pra aumentar o acervo (U4).

U7 interpretou a questão dos acervos digitais e *online* das revistas científicas na atualidade: “*[...] hoje em dia, as revistas você encontra online. Então é muito difícil você ir lá pesquisar e buscar uma revista, um periódico*”. Durante muito tempo, as bibliotecas eram entendidas como templos guardiões do ‘conhecimento’, assim subentendia-se que ali havia todos os livros do mundo, mas atualmente, num mundo cada dia mais digital, onde os papéis das instituições e profissionais se modificaram, torna-se necessário repensar os processos informacionais.

Neste contexto, é essencial focar na informação, seja ela nos espaços físicos, digital ou virtual. Faz com que os espaços e modos de acesso sejam repensados, pois devemos reflexionar os novos formatos sem deixar de cuidar do acervo físico, assunto aqui abordado. Quando questionados sobre como acontece o acesso ao acervo e às bases de dados na BC, alguns relataram insatisfação no tocante à quantidade e à qualidade do acervo físico, conforme as narrativas:

[...] eu acho que falta um pouco de exemplar, principalmente da nossa área né? [Biblioteconomia] (U1).

[...] acho que falta um pouco de conversa com os professores, porque tem algumas bibliografias que estão desatualizadas né e acho que na questão de quantidade tá falho, mas eu acho que na questão de variedade tá bom (U3).

[...] eu acho que na minha área [Física], por exemplo, é que a gente divide muito material com o pessoal da engenharia, e a gente é específico uma área, por exemplo, a física e a matemática elas tem várias literaturas, mas há coisas, livros novos ou materiais estão muito escassos. então, quando a gente vê, por exemplo, de cálculo ou da engenharia, a quantidade é muito grande, são muito técnicos. mas os nossos, os que a gente precisa são poucos, pra dividir pra quinze, então é meio complicado isso. [em relação a quantidade de livros?] isso. pra nossa área específica. por exemplo, as cadeiras que a gente divide com o pessoal da engenharia, tipo cálculo assim, tem vários. mas aquelas cadeiras específicas que são das nossas áreas tem pouquíssima quantidade (U6).

Demonstraram dúvidas em relação à aquisição de materiais na BC e ao processo de solicitação de compras por parte dos professores. Ao comentar sobre o acervo de livros da sua área de estudos (História), U2 argumentou:

Eu acho ela bem ruim. Ela tá melhorando até desde que eu entrei aqui em 2017 eu vi que tem melhorado. Só que eu acho ela ainda bem ruim, porque falta muita coisa e aí eu já não sei qual é a questão. Se é os professores que pedem, porque se são os professores que pedem, aí o problema tá na concepção teórica dos professores de serem parecidas né, de todos pedirem os mesmos. Porque faltam autores alemães, faltam autores portugueses, faltam autores também de qualquer outra nacionalidade, o que mais tem na história são os franceses (U2).

U7 também faz alusão aos professores e suas relações com o acervo, “*eu concordo com ele que o acervo do curso de História ele é pequeno, ele não abrange o que deveria abranger [...]. Mas, a minha opinião é que aquilo que os professores pedem contempla, dá conta com aquilo que tem aqui*”.

Sobre o acervo, foi possível perceber a importância que o acervo físico possui nas formações e experiências dos interlocutores. As questões levantadas sobre a relevância do acervo físico demonstram a essencialidade das instituições manterem seus acervos atualizados, com qualidade e quantidade suficiente para atender as demandas e de acordo com as normas exigidas pelo MEC. U3 pondera “*que todo livro tinha que ter pelo menos dois exemplares, porque, por exemplo, tem um livro que estou a anos tentando pegar só que só tem consulta local*”.

Com base nessa declaração, reconhecemos a necessidade de maior divulgação de como funciona o processo de aquisição de materiais⁴⁸. Durante a discussão sobre o tema, explicamos o funcionamento para os participantes e a maioria disse que não possuía informação, conforme reconheceu U7: “*pelo menos no curso de História não se abre essa perspectiva*”. U6 também manifesta sua opinião, “[...] *então eu não sei se a falha está entre a comunicação [professores e Biblioteca]. Eles falam que pedem, o repasse eu não sei dizer*”.

Além deste debate, conversamos sobre as facilidades da mobilidade e dificuldades para acessar o acervo, sobre a localização de materiais e autonomia deles frente a abordagem. Pedimos que nos contassem sobre suas experiências entre os livros e as estantes da BC, e aqui partilhamos alguns depoimentos:

Em relação ao acesso, eu nunca tive dificuldade de encontrar um livro. Se eu vejo ali o número eu sei ir lá onde está nas estantes, porque eu já conheço onde fica a prateleira. Só de vez em quando que muda de posição, naquela seção eles põem um pouco pra cima ou um pouco pra baixo. Não sei como é que vocês fazem, mas, geralmente, sempre é o mesmo local (U7).

Eu também nunca tive dificuldade, assim, os números eu acho bem fácil de se localizar. Ultimamente agora eu não ando nem pesquisando. Assim, eu só fico andando pelos corredores e fico olhando o que eu quero (U2).

Tivemos o relato da participante U1, que é estagiária na BC e narrou uma de suas experiências:

Um dia eu estava puxando o acervo e apareceu um senhor assim. e ele disse “eu quero um livro que tava aqui” e aí eu disse: não te preocupa. E realmente, as pessoas quando ficam muito na sua própria área elas já sabem onde tá tal coisa, e quando a pessoa frequenta muito a biblioteca, não precisa nem mais de ajuda pra ir buscar. Já sabem mais ou menos o que que tem na sua área (U1).

Pelo relato, podemos perceber o quanto a maioria dos usuários da biblioteca está vinculada aos livros físicos e o quanto é importante e necessária a circulação dos mesmos entre as estantes e os espaços disponibilizados entre o

⁴⁸ No subcapítulo 2.2 desta Tese foi explicado como funciona o processo de aquisição de materiais via compra, doações e trocas.

acervo. Demonstraram como é fundamental para eles a possibilidade de circular entre as estantes, conforme acentua um outro membro do GF,

[...] eu acho que esse contato dos estudantes com o livro é um aspecto interessante e muito importante, porque eu senti muita diferença, tipo quando estava na Católica, lá o acervo é fechado, tu não entra. Acredito que ainda seja, mas na época que eu estudei lá não se tinha acesso. Tu buscava ali, entregava a carteirinha e eles mesmos iam lá buscar o livro e depois te traziam (U7).

Após discorrermos sobre Acervos e realizado algumas análises acerca do assunto, entramos no **Tema 7** que dialoga sobre Leituras e as possíveis relações com a aprendizagem. Neste ponto, estimulamos a discussão em torno da BU, da leitura como mediadora, do ato de ler em si e suas consequências. Foi possível constatar que os participantes do GF se reconhecem enquanto usuários da biblioteca, principalmente via leitura. Todos enfatizaram a importância da leitura nos seus percursos enquanto acadêmicos e o quanto possuem o sentimento de ausência de estímulos externos para a leitura.

U6 concebe o gosto pela leitura como algo pessoal:

Eu acho que ler bastante, saber muito eu só faço assim, vamos dizer assim, por vontade. É o que eu gosto desde criança. Sempre quis aprender coisas novas, eu sempre fui chamado de cabeça dura, sempre quis saber tudo. Os professores já falam que gostam assim, por exemplo, tem um professor da Termodinâmica que ele viu que eu sou autodidata, ele, eu fiz nessas férias o livro inteiro, tanto que ele fez uma carta dizendo que eu sabia fazer Termodinâmica, mesmo que eu não tenha cursado aquele curso, aquela cadeira. E só por isso que eu passo. Eu passo por média. Eu acho bom pegar sempre livros (U6).

Alguns integrantes responsabilizaram os professores pela falta de estímulos, *“[...] apesar que os professores só indicam partes de livros e eu acho que isso é uma das dificuldades das instituições, não se estimula um aluno a ler um livro inteiro, se dá partes. Isso eu acho que é uma deficiência” (U7).* De acordo com U5, isso é *“[...] falha dos professores em geral, assim, porque eles não incentivam pra leituras mais abrangentes e tal, outros focos que não sejam o deles. Então, eu acho que isso dificulta o incentivo à leitura”.*

Quanto aos estímulos por parte da biblioteca e de seus colaboradores, os usuários enfatizaram iniciativas realizadas, a autonomia dada a eles para que pudessem procurar por materiais de acordo com suas preferências e, ainda, a

disponibilização de computadores para atender tais demandas. Como relata U6, a iniciativa dos bibliotecários ao montarem um expositor com dicas de leituras, fez com que ele se interessasse ainda mais por outros tipos de livros e áreas como, por exemplo, os de literatura.

Para U6 *“legal esses livros que deixam ali, geralmente eu sempre olho pra ver qual é o livro novo, na prateleira onde vocês colocam as sugestões. Eu gosto muito, muitos livros diferentes que eu li foi por ali que eu tinha visto”* (U6). E, quanto à autonomia, relataram suas experiências de maneira positiva: *“normalmente eu pesquiso quando eu venho buscar um livro específico eu pesquiso lá em casa, no meu notebook, no site”* (U7); *“eu é a mesma coisa. Às vezes eu tenho uma ideia e aí pesquiso aqui nos computadores, anoto e saio para procurar”* (U2).

Outro trecho mostrou a relação positiva entre leitura – biblioteca – livros: *“acho que um aspecto positivo é esse contato e essa liberdade que os alunos tem de estar junto com o livro. muitos livros que eu li, foi por estar passando no corredor e me interessar”* (U7). U2 contou sobre sua interação com os livros, *“um livro te leva ao outro, tu vai ler o livro, que legal, e vai ver a bibliografia, nossa! A pessoa lê tudo isso aqui pra escrever isso, aí tu vai atrás na bibliografia, pra ver se tem aqui e tal. É uma coisa muito natural”*.

Quando levados a refletir sobre o que os leva a ler, se interpretam a leitura como mediadora e facilitadora nos processos educativos e de aprendizagem e qual a visão que possuem sobre o lugar que a BU ocupa no tema, declararam considerar a leitura e a biblioteca essenciais e que caminham lado a lado no processo formativo. Percebemos nas narrativas transcritas a seguir que a leitura técnica e a leitura prazerosa acontecem mutuamente: *“eu sempre leio por prazer mesmo, eu aprendi a ler por prazer”* (U2);

U1 desabafa sobre como se dá a rotina de acadêmica *“eu sempre gostei de ler, mas quando chega nesse período de estar na graduação, tem uma demandas, aí acabamos focando mais em ler os livros que tu precisa”*, se referindo às leituras exigidas pelo currículo e por professores. U2 narra que *“isso floresceu mais durante a graduação”*.

Também demonstraram que a visão de biblioteca internalizada por eles ainda está muito atrelada ao livro. Segundo U7, sua relação com a biblioteca acontece via livro:

Eu acho que eu vou sentir falta dessa biblioteca depois da graduação, se eu não continuar numa pós aqui na FURG, porque eu gosto muito do acervo, eu gosto muito de pegar livro com essa liberdade. Eu não sei se tem alguma coisa pra ex aluno e tal, mas eu acho que eu vou sentir exatamente essa falta (U7).

Ler por meio da biblioteca representa alimentar uma fome de conhecimento e informação. E a postura de mediadora que a biblioteca e os bibliotecários estão tentando pôr em prática não significa,

[...] dar apenas a resposta certa para o usuário, e sim, auxiliá-lo na escolha das respostas que satisfaçam suas necessidades informacionais; desta forma, estará proporcionando o uso efetivo da informação e contribuindo com a aquisição de conhecimentos (SOTCKER, 2011, p. 31).

Promover a leitura nos espaços da biblioteca significa dar oportunidade de autonomia na produção e no uso da informação, contribuir com a formação de leitores e com a transformação humana e social. Democratizar o acesso ao livro é criar fontes de conhecimento. Após analisarmos essa contribuição, entramos no **Tema 8**, nele discutimos questões sobre o papel da BU nos processos educativos e de aprendizagem, sobre a BU ser instituição ativa nos processos e sobre as identificações dos estudantes e da comunidade acadêmica enquanto usuários da instituição e, por fim, sobre a utilização deste espaço para a formação e a aprendizagem.

Esses foram alguns dos pontos trazidos nos diálogos com os estudantes, sobretudo a essencialidade da BU como espaço mediador para que ocorra a aprendizagem. Buscamos encontrar nas narrativas a visão de cada um em relação à biblioteca e, novamente, podemos destacar a relevância do acervo, em especial do livro físico, de acordo com as narrativas:

Eu acho que a questão de o ambiente ser totalmente voltado pro estudo né, então, em toda a minha volta tem pessoas estudando, fazendo a mesma coisa que eu, pode parecer estranho, mas se está todo mundo fazendo a mesma coisa que eu, então eu faço parte desse lugar, eu não sou externo a esse lugar. Eu me identifico com esse lugar exatamente porque tá todo mundo fazendo a mesma coisa que eu. A biblioteca é boa

pra isso. E a biblioteca serviu como um trampolim, assim, pra eu conhecer diversos outros autores (U2).

[...] porque eu acho que o principal numa biblioteca é estudar (U3).

Na minha opinião ela tá muito ativa, acho que mais pro acervo da minha área né, porque tudo que eu procuro, ela é bem direta, tudo que eu procuro aqui, como estágio, qualquer outro tipo de aprendizado eu consigo. Não somente no acervo em si, porque a gente aprende muita prática aqui, então não é só o livro que nos ensina, a biblioteca em si nos ensina. Mas eu acho que a biblioteca é uma porta, sabe, só que depende da pessoa entrar. Ela tá aqui e ela contribui, mas nem todo mundo tem interesse de entrar (U4).

Eu viria mais pra saber sobre outros livro que o professor não indicou, saber sobre outras áreas. entendeu? eu viria por esse motivo (U5).

Se tivesse o acesso digital e o livro na biblioteca, eu pegaria o livro na biblioteca (U7).

Afirmamos mais uma vez o quanto é necessário a biblioteca possuir um acervo atualizado e em quantidade de exemplares conforme é exigido pelo MEC e pelos projetos pedagógicos. Além disso, as narrativas nos mostram muito a respeito da função educacional da biblioteca e do papel que exerce na formação das pessoas.

Os nossos participantes enfatizaram a importância das suas relações com a biblioteca, os serviços e produtos que ela oferece, bem como, explanaram sobre como se sentem em relação à BC, de modo que suas opiniões foram bastante semelhantes:

Eu gosto de estar na biblioteca. Eu morava a duas quadras da universidade e eu morava sozinha, então tinha a possibilidade de estudar em casa, pegar o livro e estudar em casa, mas eu preferia estudar na biblioteca e era uma biblioteca muito pior que essa. Então eu preferia lá. Aqui eu gosto de estar aqui, não consigo ficar muito tempo porque eu não moro na cidade. Senão eu ficaria mais tempo aqui na biblioteca, nos horários de aula, quando não tivesse aula. Mas eu gosto do ambiente daqui, eu viria. Nada mais me chamava atenção. era só livro. eu pegava o que eu quisesse, se eu quisesse levar todos pra mesa, folheava, lia o que eu quisesse e nada mais me distraía. Esse ambiente me proporciona concentração, em casa, se eu tô em casa eu vou fazer mil coisas e vou ler dez minutos (U4).

Só não fico mais na biblioteca pela falta de tempo. Se eu pudesse estaria aqui de manhã cedo, eu tenho aula de tarde (U2).

A conversa também versou sobre a influência que a biblioteca exerce, ou não, no incentivo ao aprender. As observações feitas pelos usuários foram de que

“[...] a biblioteca podia abraçar essa questão de incentivo? se tem essa falta de incentivo, dos alunos, acho que se a biblioteca abraçar esse incentivo à leitura e ao estudo, com cursos ou com palestras” (U2). U5 comentou sobre ações de incentivo, “[...] algum outro tipo de atividade que não seja só tipo estamos abertos, venham pegar livro. uma coisa que chame atenção. talvez mais ligado ao lazer” (U5).

Foram feitas propostas e sugestões de melhorias conforme os relatos a seguir:

Eu acho que seria interessante, numa biblioteca que utiliza tanto o sistema de informática, que tivesse um técnico de informática tanto pros sistemas, quanto pra esses problemas com computadores (U1).

Eu ia sugerir também um espaço da biblioteca onde tu pudesse conversar e poder comer também, eu acho que na biblioteca da saúde tem. Eu acho que essas sugestões sobre o espaço de convivência são importantes, porque a biblioteca é diferente do Centro de Convivência - CC. Eu, particularmente, não gosto muito do CC como espaço de convivência. Mas se tivesse um espaço de convivência aqui, eu frequentaria mais a biblioteca. pra discussões e tal, porque eu preferia mais estar aqui do que estar lá (U2).

Eu acho que deveria ter uma parte reservada onde as pessoas, onde o usuário pudesse entrar com alimento, porque eu como estagiária eu tenho que cobrar isso do usuário, mas, porém, eu como usuária eu não gosto de vir pra cá estudar às vezes quando eu tenho aula tipo de meia hora, eu fico duas horas na biblioteca tendo que sair toda hora pra comer, e aí eu perco a minha linha de raciocínio, sendo que eu podia estar comendo ali na hora. A gente poderia digitalizar o acervo de periódicos. É um serviço que a gente podia oferecer, acho mais seguro. E daqui a pouco, não jogar fora, mas acomodar em outro lugar, alguma coisa interna, porque tá roubando um espaço (U4).

Eu acho que um lugar pra descansar, que tu pudesse deitar pra ler o livro. porque a gente vê por aí muitos usuários, às vezes na mesa, as pessoas deitam a cabeça e dormem. Seria legal se tivessem um espaço que pudessem utilizar pra jogar, pra conversar, pra comer, pra ler se quisessem, com o livro na matrícula (U5).

Eu acho que seria interessantíssimo essa ideia de jogos. jogos de tabuleiro, no caso (U6).

As opiniões dos usuários evidenciaram ainda mais o ponto de vista acerca da importância da biblioteca na formação profissional. Para U7 e U5 se formar na universidade sem frequentar os espaços da biblioteca ou não utilizar os serviços e produtos não faz sentido:

Eu acredito que essas pessoas que se formam e não vão na biblioteca elas tem condições financeiras de comprar o livro, só pode ser, porque é impossível! Porque ela vai ter que ler o livro, né, ela vai ter que ter o livro. A não ser que ela tá sendo uma pessoa antiética e tá comprando trabalho pronto. Porque, em algum momento, ela vai ter que ler o livro (U5).

Se tem alunos que passam sem conhecer a biblioteca, sem ter uma... por exemplo, o nosso curso de história, mesmo, é um curso que exige isso, exige contato com o livro, exige contato com o documento. É impossível você passar o curso todo sem ter esse contato. Ou não foi propiciado, ou não foi cobrado. Mas acho que a questão é até mais ampla. que profissional que se forma daí, então? (U7).

As opiniões reforçam a dimensão e a influência que a BU possui na trajetória acadêmica e profissional deles. Todos os usuários presentes no GF declararam não se enxergarem formados academicamente sem frequentar a biblioteca. Abaixo, seguem suas definições de biblioteca:

Um organismo vivo que tá sempre em movimento (U1).

Eu acho que, conhecimento. É uma fonte de conhecimento (U4).

Eu acho que conhecimento também, é uma palavra que resume bem. Acredito que a biblioteca seja essa fonte de conhecimento onde o aluno vai lá e busca o seu próprio conhecimento (U7).

Eu acho que um espaço livre pro conhecimento (U2).

Eu acho que liberdade é o que a gente tem bastante aqui, ter acesso aos livros. liberdade ao conhecimento (U3).

Demonstrar a real proporção da relevância que uma biblioteca possui através das falas dos sujeitos da nossa pesquisa é tarefa desafiadora e pode transcender a subjetividade. Sabemos que foram perspectivas individuais e opiniões particulares, entretanto, chegamos aos nossos participantes por meio do histórico de empréstimo domiciliar de materiais, e os escolhidos foram os que mais utilizaram este tipo de serviço, evidenciando a importância que os livros, a leitura e a biblioteca têm na vida acadêmica, profissional e pessoal dessas pessoas.

Quando verificamos a planilha de empréstimos de materiais e os números dos empréstimos, os dez primeiros listados são destaque. Tal evidência corrobora

com as narrativas dos interagentes em relação ao gosto e incentivo pela leitura em que atrelaram o caminho de êxito ao da aprendizagem. Conforme Jager (2001), a tendência dos alunos que mais retiram livros emprestados é ter mais chances de sucesso na aprendizagem.

Cumprido destacar que mesmo estando na era digital, contemporânea e na era chamada sociedade da informação, nossos integrantes foram bastante enfáticos ao colocarem o livro físico como principal aliado na qualificação dos processos educativos e de aprendizagem. Assim, foi possível diagnosticar, por meio das suas narrativas, a dimensão e a influência que a BC da FURG possui no espaço acadêmico. As experiências narradas no GF nos proporcionaram a visão de biblioteca enquanto espaço de mediação entre informação, conhecimento e convivência e o quanto se faz necessário a qualificação dos serviços prestados em prol da aprendizagem.

Portanto, destacamos a importância do GF nesta tese para repensarmos as bibliotecas, as mudanças ocorridas, os serviços, os produtos e o seu papel na sociedade. Acompanhar a evolução não é tarefa simples e fácil e as BUs exercem importante papel neste ciclo evolutivo, seja para o desenvolvimento social e humano, seja para a produção científica e acadêmica.

A sua contribuição na formação dos sujeitos exerce protagonismo fundamental e importante para a mediação da informação. A BU é organização voltada para atender e satisfazer as necessidades dos seus usuários, por isso a importância de ouvi-los, pois são partes essenciais deste processo dinâmico em que se encontra a biblioteca, para que seja possível ampliar a democratização do acesso à informação.

6 VALIDAÇÃO DO INVENTÁRIO: CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanidade, desde sempre, procurou acessar e preservar o conhecimento em suas mais diversas formas. Neste contexto, ponderamos os seres humanos inconclusos e em busca contínua para construir e reconstruir o conhecimento. Sendo assim, objetivamos encontrar meios para aprender e ensinar o que torna a biblioteca parte fundamental do empreendimento, uma vez que esta possui muitos meios para atuar como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem, de modo que consegue preservar, transmitir e disseminar a informação nos mais diversos suportes e meios.

As bibliotecas podem ser consideradas potenciais na era chamada de sociedade da informação, pois são capazes de promover o acesso à informação, de disponibilizar a produção e a constituição do conhecimento, de promover debates autônomos e críticos, de incentivar e fomentar a pesquisa científica e de possibilitar incentivos a favor da aprendizagem contínua. Por tal relevância, os desafios enfrentados ultrapassam as paredes físicas das salas de aula, bem como, apoiam às atividades de ensino, de pesquisa e de extensão.

Nesta tese sob a perspectiva freireana e deweyana, a importância da Biblioteca Universitária (BU) está atrelada a sua relação com a formação educacional, juntamente com o seu papel perante aos processos educativos e de aprendizagem. E na experiência, como processo integrado à constituição do sujeito, pelo seu processo de formação e interação, juntamente com o aprender do outro, a partir das relações estabelecidas. Quanto aos processos de aprendizagem, está centrada no sujeito em constituição, questionadores, emancipados e conscientes de seu inacabamento. Circunstância que é dependente da interação e das relações de troca entre os diferentes sujeitos, isso significa que o conhecimento é produzido por meio da relação com o outro – a partir da interação como nos provoca a pensar Dewey. Consequentemente, criar

possibilidades de interação beneficia a aprendizagem e permite ao sujeito aprender a aprender.

Com base no exposto, justificamos nosso olhar para a Biblioteca Central (BC) Hugo Dantas da Silveira da FURG (nosso lócus) como uma maneira de refletir sobre as BUs em geral. Estudar esta unidade (por meio do estudo de caso) e as narrativas a partir dela, nos proporcionou manifestar como a BU se insere nos processos educativos e de aprendizagem e, também, problematizar os possíveis desdobramentos do decurso para o desenvolvimento da comunidade acadêmica. Assim como, compreender sua posição diante da promoção de espaços de aprendizagem, reconhecendo o papel mediador da biblioteca.

Objetivando contribuir com os arranjos locais da cidade do Rio Grande, foi criada a FURG no ano de 1969, junto com ela, a necessidade de se ter uma Biblioteca que abrigasse o acervo. No decorrer dos anos, grandes foram as mudanças ocorridas neste espaço: a adoção de um Sistema de Bibliotecas (SiB), uma expansão da área física (hoje com 2.700 m²) e um acervo de mais de 100 mil obras. Atualmente, a FURG atende a cursos de graduação e pós-graduação, funcionários e comunidade externa e tem como circulação mínima um público em torno de 115 mil pessoas ao ano, além de disponibilizar diversos serviços e produtos.

A BC, assim como todas as unidades informacionais, vive tempos de mudanças em âmbito tecnológico, o *boom* informacional com a era da internet, mas continua sendo preservada e vista como local que prioriza e valoriza a educação, sempre buscando tornar a informação acessível e democrática. Em vista disso, é fundamental compreender a BU como espaço importante dentro da universidade e o significado do seu papel como mediadora nos processos.

Os questionamentos que guiaram este estudo fizeram com que repensássemos tanto o papel da biblioteca na formação acadêmica, profissional e pessoal, quanto sua relevância, principalmente em relação à comunidade acadêmica, levando em consideração, em particular, a BC e seus usuários. As questões giraram em torno da aprendizagem e das experiências narradas pelos alunos, o objetivo maior foi o de conhecer como e se estes usuários compreendiam a BU enquanto ambiente constante de aprendizagem. Abarcar tais aspectos pode contribuir para qualificar os serviços já ofertados e sinalizar

aqueles que a biblioteca poderia passar a disponibilizar. Agir nesta direção é entender que a aprendizagem vai além das salas de aula e, também, que precisamos valorizar os espaços de produção, constituição do conhecimento e disseminação da informação.

Pela BU ser concebida como um ambiente de apoio, de ensino, de pesquisa e de extensão da universidade e por contribuir com a formação acadêmica, profissional e pessoal é que a estabelecemos como unidade informacional que contribui com a qualificação dos processos educativos e de aprendizagem por meio dos serviços e produtos disponibilizados. Neste contexto, a presente pesquisa foi permeada pelo viés da aprendizagem e da experiência.

Nosso embasamento teórico foi realizado a partir de Paulo Freire (1977; 1983; 1999; 2000; 2013) e John Dewey (1971), com reflexões sobre o respeito aos saberes; comprometimento com uma educação de qualidade e igualitária; teoria aliada à prática; aprendizagem que transforma o sujeito e saberes; relação com o outro; e aprendizagem pela experiência por meio do diálogo. Desta maneira, estudamos ambos os educadores para analisar a Educação e a Aprendizagem pela via da Experiência, pois aquilo que o sujeito já traz com ele, o que viveu, o que experienciou pode ser utilizado em seu processo de aprendizagem. As BUs possuem a condição essencial e necessária para contribuir com o processo de formação e para que, assim, tenhamos uma constituição de conhecimento e saberes significativos em nossas vidas.

Para analisar a BU como espaço facilitador e mediador dos processos educativos e de aprendizagem e, assim, ser reconhecida como local de múltiplas construções de diálogo e de conhecimento, nós empregamos, como estratégia investigativa, o estudo de caso. Abordagem qualitativa foi empregada para analisarmos os dados obtidos nas narrativas dos usuários, por meio da realização da técnica de Grupo Focal (GF). E, como forma de acessar as múltiplas características e particularidades que a unidade informacional nos coloca à disposição para investigar sua relação com a Educação e sua necessária e relevante atuação nos processos de aprendizagem no Ensino Superior, usamos, também, outras estratégias de pesquisa. Realizamos a análise documental de relatórios de gestão da BC (feito anualmente a pedido da direção do SiB) e entrevistas com o gestor e bibliotecários atuantes na unidade.

Após efetuarmos o cruzamento das análises entre os diferentes instrumentos que utilizamos, identificamos que os pontos provocam, atualmente, outra configuração das bibliotecas. O que carrega em novos sistemas e organizações, tanto na ordem e estruturas de espaços físicos, quanto na organização dos acervos, dos serviços e dos produtos ofertados. E a partir das narrativas dos usuários participantes, identificamos que os mesmos atribuem às bibliotecas papel fundamental na qualificação da aprendizagem. Por meio dos relatos de experiências vividas por eles nos espaços da biblioteca, foi demonstrado o quanto os serviços são importantes e necessários, principalmente o de empréstimo de materiais, ação mais citada no GF.

Nesta esteira, estabelecemos relações com a análise documental dos relatórios de gestão, o que nos permitiu analisar como a BC tem sinalizado a relevância dos processos de aprendizagem dos usuários no relatório. A relação que fazemos é a de que a elaboração e a disseminação deste evidenciam a importância de todos os serviços e produtos que a BC disponibiliza e facilitam a explanação sobre o papel que as bibliotecas possuem na academia. O que permite conduzir os trâmites junto à administração da Universidade, a fim de captar recursos para melhorias de serviços, produtos e suportes. Com esse propósito, os gestores da Biblioteca podem se valer da compreensão de que o Relatório é ótimo recurso e excelente ferramenta para disseminar os serviços e produtos disponibilizados.

Para obtermos respostas mais embasadas aos questionamentos feitos aos usuários, conversamos, também, com os bibliotecários atuantes na BC, a fim de identificar quais as ações estes profissionais desenvolvem para qualificar os processos. De acordo com os interlocutores, todos compreendem a importância da sua atuação na posição de bibliotecário e educador e a relevância da colaboração com os usuários na busca, acesso e utilização da informação, bem como, veem a necessidade de manter o acervo da unidade em constante atualização e expansão para que contemplem as demandas.

Inclusive, temos a noção de que o nosso olhar foi para o parâmetro (os que mais retiraram materiais via empréstimo domiciliar) dentro de muitas outras possibilidades para compreender a BU e aconselhamos, por tal razão, a realização de estudos futuros que objetivem investigar o percurso acadêmico e os

caminhos utilizados por eles para a aprendizagem. Não podemos garantir como suficiente o empréstimo de materiais para demonstrar a totalidade de indicadores possíveis para assegurar a aprendizagem. Porém, podemos afirmar que estudos que busquem conhecer melhor os usuários e suas demandas por meio de estratégias diversas e que nos possibilitem tomar conhecimento sobre seus hábitos, suas fontes de pesquisas e os espaços utilizados para estudo e pesquisa, dando-lhes vez e voz, são vitais para traçar melhores ações para que a biblioteca faça parte do processo educacional e formativo.

Foi sob esta perspectiva que o **problema de pesquisa** ganhou vida e esta tese traçou o seguinte questionamento: que indicadores permitem qualificar os serviços que a BU oferece no sentido de colocá-los a favor da aprendizagem dos seus usuários? Assim, pelas narrativas ouvidas via GF, podemos perceber a importância que a biblioteca possui na vida dos usuários e o quanto é desafiador pensar possíveis indicadores para qualificar os serviços e contribuir com a aprendizagem deles durante a trajetória acadêmica. É evidente que são opiniões individuais, porém em âmbito coletivo. Sendo assim, ao longo da conversa, ficou evidente o quanto são importantes o livro, a leitura, o espaço e a estrutura física, os serviços e os produtos disponibilizados pela biblioteca.

Ouvimos as expectativas dos usuários em relação aos seguintes aspectos: a) significado da Biblioteca; b) em como acessar a informação; c) a ordem de funcionamento e acesso à biblioteca; d) sobre a relevância do projeto *Acolhida cidadã* para o primeiro contato com o universo acadêmico; e, por último, e) as ações de incentivo à leitura e tantos outros projetos desenvolvidos pela instituição. Também nos relataram suas maneiras de utilizar os espaços (salas de estudos, salão de leitura, corredores entre as estantes) e estratégias para estudar nos ambientes.

Conforme os participantes, a BC desenvolve intervenções como forma de qualificar os processos educativos e de aprendizagem. E, todas as opiniões do grupo enfatizaram que a aprendizagem deles está além da sala de aula e que a biblioteca é considerada, por eles, a “segunda” casa e que a utilizam principalmente como espaço de estudo e leitura.

Usamos o termo indicador para representar as narrativas que emergiram no GF. Os indicadores apontaram as grandes áreas que sinalizavam para

possíveis mudanças na biblioteca e, a partir deles, geramos as diretrizes (nosso objetivo final). Nesta pesquisa, elas são vistas como orientações e estratégias que possibilitam a elaboração de ações e/ou intervenções em uma dada situação. As diretrizes podem ser “compostas por metas a serem seguidas; em geral, a diretriz é estabelecida para orientar sobre um determinado problema. Podem ser consideradas como uma orientação sobre uma determinada estrutura/assunto” (MIRANDA, 2010, p. 124).

Para tanto, é necessário levar em consideração não apenas os indicadores apontados pelos usuários, mas também as necessidades e a realidade de cada instituição e o que os bibliotecários atuantes na biblioteca entendem como mudanças necessárias para se fazerem. Estudando sobre diretrizes em relação à bibliotecas, queremos enfatizar que a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) desenvolveu diretrizes para bibliotecas públicas e escolares, sendo assim estamos criando diretrizes a partir da escuta dos bibliotecários atuantes na biblioteca universitária e usuários participantes do GF da BC da FURG.

Não objetivamos criar normas ou procedimentos específicos de ação, no entanto, esperamos contribuir para traçar possíveis caminhos a serem trilhados. Esta tese é produto oriundo de uma pesquisa científica e a partir desta investigação aponta diretrizes com o propósito de refletir sobre o papel da biblioteca no processo formativo, assim, não tem o objetivo de ser prescritiva. Acrescentamos que nossa proposição considera a diversidade e a realidade de cada instituição, pois o que pode ser viável para uma biblioteca pode não ser em outra. Portanto, consideramos as diretrizes apontadas como forma de contribuir com a administração das BUs.

Precisamos ponderar, também, que as bibliotecas são organizações que dependem das instituições as quais pertencem, e as estratégias de ação desenvolvidas por cada uma delas pode variar conforme a distribuição de recursos, por exemplo. As diferenças, inerentes a cada biblioteca, podem ser determinantes para a qualidade dos serviços ofertados. Por fim, destacamos que as diretrizes aqui propostas não possuem a pretensão de serem permanentes, já que compreendemos as bibliotecas como espaços dinâmicos. Entendemos que

este olhar a partir das diretrizes acarretará uma nova postura e um novo compromisso com a comunidade envolvida.

Podemos afirmar que os indicadores necessários para qualificar os serviços disponibilizados, no sentido de proporcionar a aprendizagem dos usuários frequentadores da biblioteca em estudo, sustentam-se principalmente em:

- mediação entre as fontes informacionais e o usuário leitor/estudante/pesquisador **(1º indicador)**;
- funcionamento da biblioteca como um local de democratização do acesso a diferentes fontes informacionais **(2º indicador)**;
- apoio ao compromisso social da universidade **(3º indicador)**;
- preservação da memória acadêmica e institucional (feito por meio do Repositório Institucional, **4º indicador)**;
- ampliação e/ou criação de mais diálogo com os docentes **(5º indicador)**;
- valorização da estrutura física nos processos educativos e de aprendizagem **(6º indicador)**;
- atuação profissional dos bibliotecários **(7º indicador)**.

Para as ações futuras, com base nos indicadores surgidos nas narrativas do GF, vamos tecendo as **diretrizes** para reconfiguração da BU na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos educativos e de aprendizagem mediados por ela **(objetivo geral)**.

Em relação à mediação entre as fontes informacionais e o usuário leitor/estudante/pesquisador **(1º indicador)**, arriscamos afirmar ser este aspecto o principal indicador necessário para qualificar os serviços da BU, uma vez que julgamos ser pertinente divulgar amplamente a diversidade de fontes e recursos de informações existentes, sendo essa a **1ª diretriz**. Consiste em criar espaços colaborativos, multifuncionais e em buscar parcerias estratégicas que gerem serviços e produtos melhores, objetivando multiplicar a variedade de acessos ao conhecimento existente na biblioteca.

Faz-se necessário trabalhar além da questão de empréstimos de materiais impressos, como por exemplo, as bases de dados, ampliar os diálogos em

relação a ciência aberta e as bibliotecas digitais. Mas para isso, reforçamos a importância de desenvolver estratégias de *marketing* para divulgar estes serviços e materiais, de forma que as informações cheguem aos usuários. Para tanto, pode-se utilizar as diversas ferramentas de disseminação da informação como as redes sociais, os informativos *online* e impresso, etc.

Constatamos que existe a necessidade das BUs promoverem mais iniciativas, principalmente na área da Ciência Aberta, visto que gerir repositórios institucionais com o objetivo de dar acesso livre a publicação científica pode já não ser suficiente. Temos a consciência de que a Ciência Aberta pode contribuir para “ [...] potencializar a reprodutibilidade dos resultados, a circulação e o reuso da informação e dos dados” para promover ainda mais a democratização do acesso informacional (FERNÁNDEZ; TARRAGÓ, 2018, p. 4).

Quando pensamos sobre as finalidades da biblioteca, analisamos a consistência em também promover o acesso à informação aos indivíduos, de maneira democrática e acessível. Significa dizer, como já afirmamos aqui nesta tese, que é importante conhecer os usuários para realizar a mediação das fontes informacionais com os sujeitos. Conhecer, portanto, representa a necessidade da realização de estudos de usuários, isso seria o primeiro passo para o processo de mediação.

Esta ferramenta de conhecimento possibilita à biblioteca a implementação de uma política de seleção e atualização do acervo e coleções mais abrangente e eficaz, principalmente, no que se refere ao acervo físico, o mais utilizado pelos usuários. Após rever a coleção impressa, é necessário que exista, ainda, uma política de desenvolvimento de coleções digitais. Devido à conjuntura (pandêmica) atual (2020), torna-se primordial que os usuários tenham acesso remoto a este tipo de serviço, o que pode qualificar cada vez mais a sua prestação.

Esta posição, deriva do maior potencial da biblioteca apontado pelos partícipes: a disponibilização de livros físicos, e colocaram tal fato como o principal elemento de aporte para a aprendizagem deles (**2º indicativo**). O que leva-nos a propor uma diretriz que considere o trabalho da biblioteca como algo que está além de um simples local de acesso a informações contidas nos livros

impressos e que seja capaz de proporcionar mais e diferentes possibilidades de acessos – **2ª diretriz**.

Buscamos assim, propor melhorias para viabilizar o desenvolvimento de competências científicas e informacionais. Conquistando a visibilidade da biblioteca para além de espaços físicos e acervos, pois muitos ainda possuem cultura informacional distante dos novos recursos digitais. E, talvez por desconhecimento, não se sentem seguros com outras ferramentas disponibilizadas e acabam tendo como preferência a utilização de materiais impressos como recurso único para a sua aprendizagem.

Como forma de qualificar e proporcionar aos usuários novos instrumentos e fontes informacionais, cabe às unidades, por intermédio dos seus serviços, a criação de condições de acessos digitais, por exemplo. Podemos anunciar algumas possibilidades de mediação em que se sustentam as atuações dos bibliotecários e os serviços a serem disponibilizados. O que pode ser feito virtualmente, via bibliotecas eletrônicas, acessos remotos à base de dados, catálogos integrados, etc. Compreendemos também que não basta ter acesso aos materiais para que a aprendizagem ocorra, faz-se necessário muita mediação e interlocução com as fontes.

A mediação pode ser realizada por e-mail, chat, telefone, disponibilização de tutoriais, divulgação nas redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube), ferramentas disponíveis e que favorecem a prática dos profissionais da informação. As intervenções farão com que se englobem todos os tipos de público, independentemente do local que se encontram ou que irão acessar. São serviços que surgem como forma de promover a biblioteca como centro de recursos para a aprendizagem. No nosso entendimento, a unidade trabalharia com base em ações que promovam igualmente os serviços e produtos, com o intuito de que seja amplamente divulgada a diversidade de fontes e de recursos informacionais existentes (acervo local, bancos de dados, revistas científicas, etc).

Do ponto de vista das questões sociais, a indicação dos usuários sinaliza que a BC, também, apoie o compromisso social da universidade (**3º indicativo**), como os projetos que já estão sendo realizados: o *Arvoreteca* e o *FID – Fontes de Informações Digitais*. Tais ações buscam atingir a comunidade interna e externa com o incentivo à leitura e à oferta de cursos de informática para a terceira idade,

respectivamente – **3ª diretriz**. Os projetos sociais citados são desenvolvidos pela biblioteca e seus bibliotecários.

Ressaltamos o papel dos bibliotecários como agentes sociais, assim, tais profissionais poderiam se ambientar com outras unidades educacionais para contribuir com a gestão do conhecimento ao realizarem projetos institucionais ou intermediando e atuando como mediadores da informação. A visão ampla, integradora e multidisciplinar mescla o papel do bibliotecário com os conhecimentos adquiridos, suas competências e atuações na biblioteca. Ultimamente, julga-se essencial promover espaços que dialoguem com a realidade da comunidade usuária e que promovam o exercício da cidadania e de diálogos críticos. Assim, poderíamos ver a biblioteca como centro cultural, local onde sejam articuladas e acolhidas manifestações culturais e artísticas.

Cabe à unidade informacional se fazer presente em atividades de extensão e culturais da universidade. Além de articular a presença e visibilidade na sociedade com participações em eventos, ações culturais, promoção de leitura e de disponibilizar seus espaços para fóruns. Destacamos, ainda, o engajamento no apoio institucional com seus produtos e serviços baseados nas funções da universidade e nos objetivos institucionais. O apoio é estratégico para a obtenção de futuros subsídios informacionais e de recursos que objetivem projetos sociais. Dito de outra forma, a BU é uma aliada da Universidade no cumprimento das suas funções.

O reconhecimento social da biblioteca serve para conseguirmos chegar às necessidades da comunidade interna e externa e identificarmos os interesses de cada uma delas. São ações como estas que irão permitir a criação de espaços de debates e diálogos que possam contribuir com a inclusão social e auxiliar na formação de leitores. Promover o diálogo entre a comunidade acadêmica e a sociedade potencializaria a emancipação da comunidade e permite aos cidadãos se reconhecerem como sujeitos, como cidadãos de direitos e deveres. O que expomos até aqui são questões essenciais para valorizarmos o apoio da BU ao compromisso social da universidade.

A criação de políticas institucionais no contexto da biblioteca pode garantir a democratização do acesso à leitura, à cultura e à informação para, assim, contribuir com uma sociedade com menos desigualdade e mais democrática.

Deste modo, é viável a continuação dos projetos *Arvoreteca* e *FID* como forma de incentivar a leitura e de contribuir com a formação de idosos e comunidade via curso de fontes digitais. Ademais, destacamos que existem outros projetos criados e desenvolvidos por bibliotecários para também atingir a comunidade externa.

O esperado é que a universidade seja sempre uma parceira e incentivadora da biblioteca no caminhar por mais igualdade social e que possam trabalhar sempre em prol da sociedade. Portanto, cabe aos envolvidos na biblioteca atuar para que ela se torne lugar de convivência social, onde o livre acesso às informações seja um incentivador para o desenvolvimento da habilidade de leitura, independentemente do seu formato (impresso, digital, *online*).

Nesta esteira, entram questões sobre a preservação da memória acadêmica e institucional – **4º indicativo**, que pode ser realizada por meio do Repositório Institucional - **4ª diretriz**. Essa diretriz surge a partir das narrativas do GF e tem como foco apoiar e fortalecer a produção intelectual acadêmica. Compreendemos que a participação dos bibliotecários pode ocorrer, primeiramente, no gerenciamento dos repositórios como forma de divulgação institucional e de democratização do acesso aos resultados de pesquisas acadêmicas e científicas. Como fazer? Por meio do envolvimento no gerenciamento desta ferramenta tão importante para a gestão da informação universitária e para o processo de fomento à pesquisa.

Trabalhar com os repositórios institucionais significa divulgar pesquisas acadêmicas e científicas e preservar a informação e a memória para que se tornem acessíveis a muitas gerações. A afirmação feita é justificada uma vez que as bibliotecas tratam a informação como instrumento capaz de transformar a sociedade, principalmente nos dias atuais, em que existe enorme fluxo informacional (internet) que exige mais tratamento e organização.

Sente-se a necessidade de criar maneiras mais eficazes de preservação e disseminação da memória e da informação. Logo, os repositórios nasceram no contexto informacional e organizacional de uma instituição em que o bem mais precioso é a informação tratada, isto é, o conhecimento registrado. Olhamos para os repositórios institucionais como projeto a ser desenvolvido com o objetivo de

preservar e disseminar a memória e a produção intelectual, por meio do tratamento, disseminação e recuperação da informação no contexto digital⁴⁹.

Sob esta perspectiva, o Repositório Institucional FURG (RI) foi criado com o intuito de gerir e disseminar a produção intelectual da universidade⁵⁰ de modo a reunir, sistematizar e divulgar essa produção. Todo trabalho desenvolvido pela equipe do RI está amparado na Resolução nº 005/2010⁵¹, aprovada no Conselho Universitário em 16 de abril de 2010, que estabeleceu uma política institucional de informação PII- FURG. O RI é composto por um Comitê Gestor, formado por representantes das Pró-Reitorias de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESP), Extensão e Cultura (PROEXC), Graduação (PROGRAD), Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) e Sistema de Bibliotecas (SIB).

O RI é coordenado por uma professora, ligada ao Instituto de Ciências Humanas e da Informação e o SiB, juntamente com as outras unidades acadêmicas, desenvolve papel de apoio. Apontamos, por meio da diretriz, a necessidade do SiB chamar a responsabilidade para si, uma vez que em outras instituições o serviço é gerenciado pelos sistemas de bibliotecas. Fazemos tal apontamento, no entanto, é relevante ressaltarmos o potencial da docente coordenadora e idealizadora do RI.

Entendemos ser importante que o projeto faça parte das responsabilidades da biblioteca e de seus bibliotecários em parceria com docentes e unidades acadêmicas. Compreendemos, também, que ambas as partes precisam estar de acordo com a diretriz para poderem realizá-la em cooperação. Assim, a instituição como um todo articula-se para facilitar a democratização do acesso à produção intelectual institucional e à promoção de uma maior visibilidade de suas ações.

Observamos as potencialidades que ações como essas podem atingir se trabalhadas em conjunto com diretores dos institutos, departamentos pedagógicos e professores, bem como, se inseridas numa política pedagógica institucional. E, do ponto de vista dos usuários e suas narrativas em relação aos professores, seria necessário, ainda, a criação de canal de diálogo com os mesmos **(5º indicativo)**.

⁴⁹ Disponível em: <http://repositorio.furg.br/static/politica>. Acesso em: 15 jun. 2020.

⁵⁰ Informações disponíveis em : <http://repositorio.furg.br/>. Acesso em: 15 jun. 2020.

⁵¹ Disponível em: <http://repositorio.furg.br/static/politica>. Acesso em: 15 jun. 2020.

A criação de políticas institucionais poderia ser uma ação que possibilitaria práticas específicas com o intuito de aproximar o fazer pedagógico do professor em sala de aula com as práticas realizadas na biblioteca pelos bibliotecários – **5ª diretriz**. Desta forma, sustentar-se-ia mais um espaço educativo e formativo focado nos processos de aprendizagem. Os partícipes também citaram o pouco incentivo por parte dos docentes à leitura, pois estes costumam indicar apenas partes de livros. Enfatizaram, ainda, positivamente a proposta da BC ao incentivo à leitura, ao disponibilizar uma estante com sugestões de leituras.

O bibliotecário tem condições de trabalhar em colaboração com os professores, porém, dependerá do nível em que ele esteja atuando no processo. É fundamental que o bibliotecário exerça papel mais efetivo junto à universidade e busque desempenhar a função de educador junto aos docentes, de forma que consiga apoiar às atividades realizadas pelos professores em sala de aula. A 5ª diretriz consiste em possibilidades de ação em que os bibliotecários podem ser parceiros dos professores, como as seguintes: criação de cursos e oficinas; apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos e na redação científica; apoio na edição de revistas científicas; orientações sobre direitos autorais, currículo lattes, ficha catalográfica, e comutação; e orientação sobre as fontes e depósito intelectual.

Muitos dos serviços já são ofertados pela BC, porém o que foi percebido no GF é a desinformação. Grande parte dos serviços citados é desconhecido por alunos e por alguns docentes. Cabe à biblioteca e a seus colaboradores trabalharem em cima de ações que objetivem aumentar a visibilidade destes serviços. Para isto, é essencial a participação dos professores na intermediação entre biblioteca e alunos, ao contribuírem com a divulgação dos serviços da biblioteca.

O professor é o primeiro a ter contato com os alunos e com os processos educativos e de aprendizagem e precisa levar em consideração que as BUs fazem parte do processo. Trabalhar colaborativamente com os bibliotecários torna mais visível o papel deste profissional enquanto educador. Não obstante, o bibliotecário pode se comprometer a estar mais engajado nas atividades institucionais, participar de reuniões com docentes e se aprofundar mais nos projetos pedagógicos. Do mesmo modo, os docentes precisam ter o

conhecimento das diversas possibilidades que as bibliotecas possuem enquanto prestadoras de serviços à instituição a qual pertence.

Mas, para que todo este processo colaborativo ocorra, sabemos que existe a necessidade de que todos os envolvidos estejam propensos a partilhar suas responsabilidades, conscientes dos seus papéis e, principalmente, dispostos a buscarem soluções dentro das possibilidades de cada um. Os usuários do GF desejam transformar informação em conhecimento e ensejam aprofundar seus estudos por meio da busca, organização e uso das informações disponíveis na biblioteca. E é, portanto, neste contexto, que se faz importante o trabalho colaborativo entre bibliotecários e professores o que contribui com a formação de sujeitos críticos e autônomos em suas aprendizagens.

Neste cenário de bibliotecas, os usuários evidenciaram a importância da estrutura física das unidades (**6º indicativo**) nos processos educativos e de aprendizagem. Narraram suas visões sobre a importância de se ter ambientes de estudo em grupo por considerarem o silêncio fundamental para manter a concentração no momento de estudo e de pesquisa. Nossa **6ª diretriz** consiste em propor melhorias nas salas de estudos em grupo (principalmente no que diz respeito ao sistema de acústica) e a criação de meios que minimizem o barulho no interior da Biblioteca (criação de salas ou baias de estudos individuais).

O espaço físico de uma biblioteca abriga seu acervo, seus leitores, seus estudantes e seus funcionários. Para tanto, seu espaço deve ser amplo, bem distribuído, de fácil circulação e ter ambientes para leitura e estudo. Precisa ter, ainda, banheiros, boa iluminação, opções de áreas de lazer, enfim, ser funcional, atrativa e acolhedora. Não seria perfeito? Mas, sabemos que não é a realidade da maioria das instituições públicas, porém, a BC é vista pelos usuários como espaço favorável ao compartilhamento de informações, à leitura, à pesquisa e aos estudos.

A BC passou recentemente por reformas, teve sua área física expandida e todas as áreas climatizadas, no entanto, as salas de estudo continuam precárias no que diz respeito à acústica e à quantidade de salas disponíveis. Conforme já relatamos, essas foram as reclamações que estavam mais em evidência no ponto de vista dos usuários. Nesta perspectiva, os usuários relataram positivamente a facilidade de circulação entre as estantes do acervo físico. Aspecto este, do ponto

de vista dos usuários facilitador para seus processos de aprendizagem, indicando que a circulação entre os livros é um recurso essencial para estimular a leitura e a pesquisa.

O **7º indicativo**, extraído da conversa com os usuários no GF, possui como foco a qualificação e a visibilização dos serviços da biblioteca por meio do exercício e da atuação dos bibliotecários. No que diz respeito à atuação dos bibliotecários, a nossa **7ª diretriz** consiste em demonstrar ações que podem ser desenvolvidas pelos profissionais da informação e que beneficiam a comunidade acadêmica e a sociedade.

A diretriz é que os mesmos podem atuar, também, além das paredes físicas da biblioteca como, por exemplo, na ampliação e participação dos profissionais em eventos institucionais, na oferta de disciplinas e no oferecimento de oficinas e cursos. E dentro da BC, de forma mais específica, no apoio pedagógico e de pesquisas, assim como, contribuir na formação de leitores, promovendo oficinas de leituras, encontros e saraus literários.

Por fim, ressaltamos e reforçamos que o bibliotecário pode instruir os usuários no uso das informações e orientar no processo de construção e constituição do conhecimento para dar condições para a autonomia e a emancipação. Além de capacitar e instruir quanto à utilização dos produtos e serviços disponíveis na biblioteca, ações que possuem impactos significativos nos processos educativos e de aprendizagem dos usuários.

Portanto, nesta tese, podemos compreender a BU como em primeira instância no Ensino Superior (**objetivo específico**) que proporciona a democratização do acesso ao conhecimento registrado. Este acesso é o que irá permitir que os usuários realizem seus processos educativos e de aprendizagem acadêmico, profissional e pessoal.

Também foi possível discutir as características dos serviços prestados pela BU (**objetivo específico**), de acordo com o estudo de caso realizado. E compreendermos, ainda, que mesmo que o contexto atual das tecnologias digitais de informação esteja provocando as BUs a inovarem e a mudarem suas rotinas, a BC continua a ser vista, sobretudo, pelo serviço de empréstimo de livros físicos.

Percebemos que os serviços prestados continuam muito voltados para quem frequenta a estrutura física da biblioteca. O ideal seria a evolução de serviços online, digital e em rede. Os usuários cogitaram, como forma de aumentar o acesso, a digitalização do acervo de periódicos. Como a BC possui valioso acervo que atualmente não é tão utilizado, tal ação poderia se tornar vital para pesquisas em muitas áreas.

Ademais, conseguimos identificar os serviços prestados pela BC que são mais utilizados pelos usuários (**objetivo específico**). Com base nos relatos, o serviço mais utilizado é o empréstimo domiciliar de materiais, em específico o livro. Em seguida, aparecem os empréstimos entre bibliotecas e o serviço de Comutação Bibliográfica - Comut (mesmo que alguns desconheçam o serviço).

Em relação ao acervo físico, o crescimento é impulsionado pela demanda dos usuários, no entanto a redução de orçamento tem exigido que as gestões pensem em outras formas de acesso como, por exemplo, os documentos digitais. Fato que também contribui com a organização dos espaços físicos limitados, como já exposto nesta tese. Mas, para isso, é indispensável estimular que o comportamento destes usuários se modifique em relação a tal demanda, pois, conforme percebemos, os interagentes da BC ainda estão apegados ao livro impresso.

Quanto ao comportamento dos usuários em relação à biblioteca, ao analisarmos o perfil dos usuários da BC, participantes do GF (**objetivo específico**), percebemos que a facilidade de acesso e a ausência de estímulos ao que é novo afetam o acesso ou à pesquisa em outras fontes e ferramentas disponíveis na era digital. Fato este que estimula, cada vez mais, o acesso ao livro físico, visto que os usuários possuem fácil acesso às estantes (conforme eles mesmos relataram).

Então, para discutir o papel da biblioteca enquanto mediadora nos processos educativos e de aprendizagem, com ênfase no usuário (**objetivo específico**) e em suas demandas, constatamos que a biblioteca não ficou estagnada no tempo e vêm tentando se readaptar à nova realidade, perante os suportes informacionais e acessos. A BU está trabalhando para se dirigir diretamente ao usuário e às suas necessidades.

Diante das discussões atuais sobre os problemas contemporâneos (pandemia de Covid-19/Corona vírus, 2020) e suas relações com o atendimento aos usuários, suportes, acessos e demandas informacionais as BUs estão sentindo a necessidade de renovar e manifestar a sua essencialidade e excentricidade. Mostrando e disponibilizando acesso as fontes informacionais de confiança e de fundo verdadeiro, tanto para sua comunidade interna, quanto para a comunidade externa.

O papel da BU tem como fator primordial, no Ensino Superior, ser fonte de informação confiável e constituidora de conhecimento. Para isso, a execução dos avanços tecnológicos possibilita avaliar as necessidades e demandas dos usuários, se assim existirem. Caso existam, fica a cargo dos responsáveis pela biblioteca, a criação de estratégias inovadoras, de espaços multidisciplinares e de produtos e serviços voltados para a individualidade de cada tipo de usuário.

A título de conclusão, com base nas análises das entrevistas com os bibliotecários e nas análises das narrativas do Grupo Focal realizado com os usuários, podemos concluir que a Biblioteca Universitária, em especial a Biblioteca Central da FURG, pode contribuir com os processos educativos dos estudantes. A BC pode se constituir em espaço de democracia, de mediação entre a informação e o conhecimento registrado e, principalmente, em um espaço que contribua para a aprendizagem.

Para isso, faz-se necessário ter a visão da biblioteca como algo que está além da prestação de serviços e de guarda, ter em vista que a biblioteca tem função educacional e mediadora na democratização do acesso à informação e disseminadora do conhecimento. Para que isso se concretize, é inevitável que todos os responsáveis estejam envolvidos e engajados no planejamento e na organização da unidade, pois somente em união a biblioteca irá se consolidar como ambiente de aprendizagem.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In: SILVA, Terezinha Elisabeth da (Org.). Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2008.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/17/39>. Acesso em: 22 jan. 2019.
- ALVARES, Lillian; AMARO, Bianca; ASSIS, Tainá Batista de. A participação do bibliotecário na gestão da informação e do conhecimento institucional. *In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.). Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: IPEA, 2017.
- ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. Usos e abusos dos estudos de caso. **Cadernos de Pesquisa, Fundação Carlos Chagas**. Amapá, v.36, n. 129, p.637-651, set./dez., 2006.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. *In: CASARIN, Helen de Castro Silva (org.). Estudos de usuário da informação*. Brasília: Thesaurus, 2014.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; DUMONT, Lígia Maria Moreira. As perspectivas de estudos sobre os sujeitos no PPGCI/UFGM. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte/MG, v.24, número especial, p.85-101, jan./mar., 2019. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/3895/2230>. Acesso em: 03 set. 2020.
- BARBIERI, Simone Côrte Real. **Intencionalidades biopolíticas do silenciamento da formação docente na BNCC**. 2019. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação. Caxias do Sul, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/5465>. Acesso em: 06 jul. 2020.
- BARRETO, Aldo. A informação em seus momentos de passagem. **DataGramZero**: revista de Ciência da Informação, [Rio de Janeiro], v. 2, n. 4, ago. 2001. Disponível em: http://www.degzero.org/Atual/Art_01.htm. Acesso em: 23 jan. 2019.
- BASTOS, Rejane de. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do Sistema de Bibliotecas da UFRGS**: a percepção do

bibliotecário. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/78370>. Acesso em: 02 mar. 2020.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta, 2003.

BEDIN, Jéssica; SENA, Priscila Machado Borges; CHAGAS, Magda Teixeira. Competência informacional em biblioteca escolar: ações para o desenvolvimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 363-372, set./dez., 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1105>. Acesso em: 26 fev. 2018.

BEDIN, Jéssica. Biblioteca escolar: um ambiente para o desenvolvimento da competência informacional. *In*: BLATTMANN, Ursula; VIANNA, William Barbosa (orgs.). **Inovação em escolas com bibliotecas**. Florianópolis: Dois por quatro, 2016.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidade de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun., 1990. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br>. Acesso em: 24 mar. 2017.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez., 2007. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso: 24 maio 2019.

BRANDÃO, Carlos da Fonseca. **LDB: passo a passo: Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96), comentada e interpretada, artigo por artigo**. São Paulo: Avercamp, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 07 maio 2018.

BRASIL. Decreto nº 37.378, de 24 de Maio de 1955. **Concede autorização para funcionamento do curso de engenharia industrial da Escola de Engenharia Industrial**. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-37378-24-maio-1955-333892-norma-pe.html>. Acesso em: 21 mar. 2017.

BRASIL. Decreto nº 46.459, de 18 de Julho de 1959. **Concede reconhecimento ao curso de engenharia industrial da Escola de Engenharia Industrial do Rio Grande.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-46459-18-julho-1959-385794-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 21 mar. 2017.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. **Dispõe sobre a profissão do Bibliotecário e regula seu exercício.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4084.htm. Acesso em: 06 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968. **Fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-5540-28-novembro-1968-359201-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 06 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso em: 29 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 5.773, de 09 de maio de 2006. **Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.** Disponível em: <http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm>. Acesso em 19 nov. 2018.

BRASIL. **LDB: lei de diretrizes e bases da educação nacional: lei 9.394/1996.** 2.ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações.** Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 06 abr. 2018.

BRASIL. Projeto de Lei do Senado, nº 28, de 2015. **Institui a Política Nacional de Bibliotecas.** Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=4489059&ts=1548954288657&disposition=inline>. Acesso em: 07 maio 2018.

CAMPELLO, Bernadete Santos. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez., 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2018.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A escolarização da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série.** São Paulo, v. 2, n. 2, p.63-77, dez., 2006. Disponível: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18>. Acesso em: 23 fev. 2018.

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

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de Ensino Básico.** 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-7UUPJY>. Acesso em: 9 out. 2019.

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. 2108.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação.** 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Documentação. Brasília, 2008.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias.** Niterói: Intertexto, 2004.

CELLARD, André. A análise documental. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis: Vozes, 2008.

CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano.** 3.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998-2000. 2 v.

CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano – Artes de fazer.** 3.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998. Nova edição, estabelecida e apresentada por Luce Giard.

CHAGAS, Valnir. **A luta pela universidade no Brasil.** Rio de Janeiro : MEC, 1966.

CHARLE, Christophe; VERGER, Jacques. **História das universidades.** São Paulo: Ed. da universidade Estadual Paulista, 1995.

CHOO, Chuin Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo: Senac, 2003.

CLANDININ, D. Jean; CONNELLY, F. Michael. **Pesquisa narrativa: experiências e história na pesquisa qualitativa.** 2. ed. rev. Uberlândia: EDUFU, 2015.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v.19, n.41, p.23-40, set./dez., 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>. Acesso em: 26 out. 2018.

CUNHA, Luiz Antonio. Ensino superior e universidade no Brasil. *In*: LOPES, Eliane Marta Santos Teixeira; FARIA FILHO, Luciano Mendes de; VEIGA, Cynthia Greive (Org.). **500 anos de educação no Brasil**. 5. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>. Acesso em: 31 jan. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DEMO, Pedro. **Educação e desenvolvimento**: mito e realidade de uma relação possível e fantasiosa. Campinas, SP: Papyrus, 1999.

DEMO, Pedro. **Conhecer & aprender**: sabedoria dos limites e desafios. Porto Alegre: Artmed, 2000.

DEMO, Pedro. Sociedade da aprendizagem. *In*: DEMO, Pedro. **A educação do futuro e o futuro da educação**. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *In*: Glazier, Jack D; Powell, Ronald R. **Qualitative Research in Information Management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, p. 61-84, 1998.

DEWEY, John. **Experiência e educação**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1971.

DUARTE, E. N.; SILVA, A. K. A biblioteca universitária como organização do conhecimento: do modelo conceitual às práticas. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13, 2004, Natal. **Anais...** Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004. 1 CD-Rom.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>. Acesso em: 29 ago. 2019.

ESPAÑA. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECÁRIA; GRUPO ESTRATÉGICO PARA EL ESTUDIO DE PROSPECTIVA SOLBRE LA BIBLIOTECA EM EL NUEVO ENTORNO INFORMACIONAL Y SOCIAL.

Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar em nuestras bibliotecas em los próximos años. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecária, 2013.

Disponível em:

http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7460/1/Estudio_prospectiva_2020.pdf. Acesso em: 10 jun. 2019.

FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.).

Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2017.

FERNÁNDEZ CASATE, Ricardo; TARRAGÓ SÁNCHEZ, Nancy. Construindo uma Ciência Aberta: olhares diversos. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, IRIS – Informação, Memória e Tecnologia**,

Pernambuco, v. 4, n. 1, p. 4-7, 2018. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/106097>. Acesso em: 08 set. 2020.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuários da informação. In: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuários. In: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em usuários, coleções, referência & Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 10-54.

FRAGOSO, Graça Maria; DUARTE, Rogério. Livro, leitura, biblioteca ... uma história sem fim. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 9, p. 166-170, 2004. Disponível em:

<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/383>. Acesso em: 17 abr. 2020.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação**. 10. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

FREIRE, Paulo. **Conscientização**: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. São Paulo: Moraes, 1980.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 24. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da esperança**. 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. 24. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. 49. Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 46. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

FREIRE, Paulo; MACEDO, Donaldo. **Alfabetização**: leitura do mundo leitura da palavra. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

FUJINO; Asa; JACOMINI, Dulcinéia Dilva. Produtos e serviços da informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. *In*: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia; CARELLI, Ana Esmeralda (orgs.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação**: redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competências em informação: conceitos, características e desafios. **Atoz** – Revista Eletrônica Novas práticas em Informação e Conhecimento, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun., 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315>. Acesso em: 13 out. 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; CUNHA, Marcus Vinícius da. **Transinformação**, Campinas, v. 22, n. 2, p. 139-146, maio/ago., 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/9207>. Acesso em: 7 jul. 2020.

GATTI, Bernardete Angelina. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Liber Livro, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA. *In*: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – EREBD, 2012. Juazeiro do Norte/CE. **Anais...** Juazeiro do Norte/CE: EREBD, 2012. 15 a 21 de janeiro de 2012.

GIROUX, Henry A. Alfabetização e a pedagogia do *empowerment* político. In: FREIRE, Paulo. MACEDO, Donald. **Alfabetização**: leitura do mundo leitura da palavra. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v.9, n.1, fev, 2008. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br:8080/ri/bitstream/ri/3041/1/DataGramaZero%20-%20Revista%20de%20Ci%3%aancia%20da%20Informa%3%a7%c3%a3o%20-%20Henriette.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira. **Práticas pedagógicas e espaços informacionais da universidade**: possibilidades de integração na construção do espaço crítico. 2006. 371 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Educação, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/11748>. Acesso em: 10 jul. 2020.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto, 2013.

GULKA, Juliana Aparecida; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira. O Papel educativo das bibliotecas universitárias: mapeamento de dificuldades e interesses de discentes da graduação e pós-graduação na realização de trabalhos acadêmicos. **Revista Internacional de Educação Superior**, Campinas, SP, v.16, p.1-22, 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/FLVIA~1/AppData/Local/Temp/8657831-Texto%20do%20artigo-65716-3-10-20200309.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2020.

HÜBNER, Marcos Leandro Freitas. **A biblioteca universitária na formação acadêmica**: história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul e sua relação com a aprendizagem e o sucesso acadêmico. 2014. 203 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>. Acesso em: 20 jun. 2016.

JAGER, Karin. Impacts & outcomes : searching for the most elusive Indicators of academic library performance. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 4th, 2001, Washington, D.C. **Proceedings** ... Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 2002. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/c5ac/6ab84ac19e116d6e09408ada8f5fee56ad08.pdf>. Acesso em: 18 mai. 2020.

KAIRISTO-MERTANEN, Liisa; PENTTILÄ, Taru; PUTKONEN, Ari. Incorporando habilidades para a inovação na aprendizagem: o desenvolvimento de cooperação entre a vida profissional e as universidades de ciências aplicadas. *In*: KAIRISTO-MERTANEN, Liisa; PENTTILÄ, Taru; PUTKONEN, Ari. (orgs.). **Pedagogia da inovação**: a experiência finlandesa. Caxias do Sul: EDUCS, 2017.

KÖCHE, José Carlos. Problemas, hipóteses e variáveis. *In*: KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

KREMER, Jeannette Marguerite. Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. v. 13, n.2, p. 234-259, set., 1984. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000003653/231b00fb0ad746b4cb001bb066d8b752>. Acesso em: 24 mar. 2107.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. *In*: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar**: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/103.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2018.

KUHLTHAU, C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: Perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 5, p. 399 – 412, 1999. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291097-4571%281999%2950%3A5%3C399%3A%3AAID-ASI3%3E3.0.CO%3B2-L>. Acesso em: 13 jul. 2020.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 1991.

LANKES, David. **Expect More**: Demanding Better Libraries for Today's Complex World. Tradução de Jorge do Prado. Disponível em: <https://davidlankes.org/new-librarianship/expect-more-demanding-better-libraries-for-todays-complex-world/1-the-arab-spring-expect-the-exceptional/3-a-missao-das-bibliotecas-muito-mais-que-livros/>. Acesso em: 09 set. 2020.

LE COADIC. Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Grupo de foco**: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo. 2003. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação. São Paulo, 2003.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. Grupos de foco: a possibilidade de transformação. *In*: LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de Acesso** – Revista do Instituto de Ciência da Informação da UFBA, v. 8, n. 3, 2014, p. 80-141. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/12834>. Acesso em: 29 jun. 2020.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo, EPU, 1986.

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. **Relacionamento biblioteca/usuário**: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. 2000. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2017.

MAGLIONI, Jetlin da Silva. **A percepção dos bibliotecários quanto ao Sistema de Administração de Bibliotecas ARGO**: um estudo de caso na Universidade Federal do Rio Grande. Rio Grande. 54 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande, Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, 2015. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/6229/Jetlin%20Maglioni%20.pdf?sequence=3>. Acesso em: 30 maio 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MAROTO, Lucia Helena. **Biblioteca escolar, eis a questão!**: do espaço do castigo ao centro do fazer educativo. 2. Ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2012.

MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, Jan./Abr., 2008, p. 9-18. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rco/article/view/34702/37440>. Acesso em: 24 set. 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Maria de Fátima Castanheira. **Representações das crianças em relação às bibliotecas como espaços de aprendizagem**. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2010.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da

biblioteca. 2.ed. São Paulo: Ática, 1996.

MILANESI, Luís. **Sequentia. Biblioteca.** São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias. **Bibliotecas universitárias como gestoras do conhecimento em instituições federais de ensino superior:** proposta de diretrizes. 2010. 188 f. Tese (Doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis/SC, 2010. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/10/Angelica-Miranda.pdf>. Acesso em: 09 set. 2020.

MONROE, Paul. **História da educação.** 19. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1988.

MORAES, Fabiano; VALADARES, Eduardo; AMORIM, Marcela Mendonça. Letramento informacional: a biblioteca em sua função educativa. *In*: MORAES, Fabiano; VALADARES, Eduardo; AMORIM, Marcela Mendonça. **Alfabetizar letrando na escola:** biblioteca escolar. São Paulo: Cortez, 2013.

MORAES, Roque. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência & Educação.** Bauru, SP, v. 9, n. 2, p. 191-210, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ciedu/v9n2/04.pdf>. Acesso em: 31 maio 2017.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análise textual discursiva.** 2. ed. rev. Ijuí: UNIJUÍ, 2011.

MOREIRA, Marco Antonio. **Teorias de aprendizagem.** São Paulo: EPU, 2003.

MOSTAFA, Solange Puntel; TERRA, Marisa. Fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento. **São Paulo em perspectiva**, v. 12, n. 4, p. 54-59, 1998. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v12n04/v12n04_08.pdf. Acesso em: 12 jul. 2020.

NICO, Bravo. Práticas educativas e aprendizagens formais e informais: encontros entre cidade, escola e formação de professores. *In*: BRAGANÇA, Inês et al (Orgs.). **Vozes da Educação:** memórias, histórias e formação de professores. Petrópolis: DP et Alii Editora, 2008. p. 197-206.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar, 2016.

OCDE. **Manual de Oslo:** diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed. 2005. Disponível em: <https://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 18 out. 2018.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária**: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. 123f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas/SP, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Campinas/SP, 2004.

OLIVEIRA, Marta Kohl de; VIGOTSKY, Lev Semenovich. **Vygotsky**: aprendizado e desenvolvimento um processo sócio-histórico. 5.ed. São Paulo: Scipione, 2010. Disponível em: Acesso em: 09 jul. 2020.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidades do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico- prática. 14. ed. Campinas: Papyrus, 2008.

PAVIANI, Jayme. Processos analíticos, dialéticos e hermenêuticos. *In*: PAVIANI, Jayme. **Epistemologia prática**. Caxias do Sul: EDUCS, 2009.

PEREZ RODRIGUEZ, Yudit; MILANES GUIADO, Yusnelkis. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. **ACIMED**, Cidade de Havana, v. 18, n. 3, set. 2008 . Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 29 abr. 2020.

PILETTI, Nelson; PILETTI, Claudino. **História da educação**. 7. Ed. São Paulo: Ática, 1997.

PINTO, Elton Mártires. **História do ensino de Biblioteconomia no Brasil**: da fundação na Biblioteca Nacional à criação na Universidade de Brasília. 2015. 66 f. Monografia (Graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2015.

PIRES, Jocianne Giacomuzzi. **Jovens e escola justa**: o cotidiano nos cursos técnicos integrados ao Ensino Médio (IFRS Campus Caxias do Sul/ RS). 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação. Caxias do Sul, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/4405/Dissertacao%20Jocianne%20Giacomuzzi%20Pires.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 02 jul. 2019.

PIRAGINE, Maria de Lourdes da Rocha. **Histórias de vidas luso-riograndinas**. Rio Grande: s.n., 1997.

POZO, Juan Ignacio. As teorias da aprendizagem: da associação à construção. *In*: POZO, Juan Ignacio. **Aprendizes e mestres**: a nova cultura da aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.

RAMALHO, F. A. **Receptividad de las bibliotecas universitarias de España y de Brasil ante las nuevas tecnologías de la información**. 1992. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 1992. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/38813768.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2019.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2009.

ROSSATO, Ricardo. **Universidade: reflexões críticas**. Santa Maria: Ed. da Universidade Federal de Santa Maria, 1989.

ROSSATO, Ricardo. **Universidade: nove séculos de história**. Passo Fundo: Ediupf, 1998.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5668/000429419.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 maio 2019.

SANTINI, Luciane Alves. **A biblioteca como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento da competência informacional**. 2016. 121f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Centro Universitário La Salle – UNILASALLE, Programa de Pós-graduação em Educação, Canoas/RS, 2016. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UNILASALLE_17de9f544db846dacbd48bf9d918684a. Acesso em: 26 set. 2019.

SANTOS, Andréa Pereira dos; FIALHO, Janaina Ferreira. **O papel do bibliotecário como mediador do letramento informacional na biblioteca pública, escolar e universitária: algumas reflexões**. S/A. Disponível em: <http://www.cultura.al.gov.br/politicas-e-acoes/sistema-estadual-de-bibliotecas-publicas/leituras-recomendadas/TEXTO%20BIBLIOTECARIO%20COMO%20MEDIADOR%20DO%20LETRAMENTO%20INFORMACIONAL%20NA%20BP.pdf>. Acesso em: 12 jul 2020.

SANTOS, Francisco Edvander Pires; LIMA, Juliana Soares; ARAÚJO, Irlana Mendes de. Mediação de bibliotecários liaison no ambiente universitário. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (orgs). **Competência e mediação da Informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: Abecin, 2019. *E-book*. Disponível em: <http://www.abecin.org.br/e-books/>. Acesso em: 21 out. 2019.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 42-62,

jan/jun,1996. Disponível em:
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 23 fev. 2018.

SAVIANI, Dermeval. A filosofia da educação e o problema da inovação em educação. GARCIA, Walter E. (org.). **Inovação educacional no Brasil: problemas e perspectivas**. 3. ed. Campinas: Editora Autores Associados, 1995.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Universidade, Ciência e Formação Acadêmica. *In*: SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Chirley C. M., et al. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>. Acesso em: 09 jul 2020.

SILVA, Clóvis Pereira da. Origens da universidade. *In*: SILVA, Clóvis Pereira da. **A questão da universidade e outros ensaios**. Curitiba: Edição do Autor, 2008.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **Leitura na escola e na biblioteca**. Campinas: Papyrus, 1986.

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

SILVA, José Maria da.; SILVEIRA, Emerson Sena da. O problema da pesquisa. *In*: SILVA, José Maria da.; SILVEIRA, Emerson Sena da. **Apresentação de trabalhos acadêmicos: normas e técnicas**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

SILVA, Rovilson José da; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação: perspectivas conceituais em educação e ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.23, n.2, p.71-84, abr./jun. 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2772>. Acesso em: 22 jan. 2019.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 31 maio 2017.

SILVEIRA, Josiane Alves da. **Faculdade Católica de Filosofia de Rio Grande: os primeiros anos da formação docente no ensino superior da cidade (1960-1969)**. 2012. 182 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal de Pelotas, Programa de Pós-Graduação em Educação, Pelotas, 2012.

SOARES, Magda. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2002.

Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/es/v23n81/13935.pdf>. Acesso: 12 jul 2020.

SOTCKER, Claudia Teresinha. **Os caminhos e descaminhos da leitura na aquisição do conhecimento**. Nova Friburgo: Êxito, 2011.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, 2009. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/publico/Margarida_M_Sousa DISSERT.pdf. Acesso em: 07 jul. 2020.

STAKE, Robert E. **Investigación com estúdio de casos**. Tradução de Roc Filella. 4. ed. Madrid: Ediciones Morata, 2007.

STECANELA, Nilda. O cotidiano como fonte de pesquisa nas ciências sociais, 2009. **Revista Conjectura**, Caxias do Sul, v. 14, n. 1, p. 63-75, jan./mai. 2009. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/cotidiano.pdf>. Acesso em: mar. 2020.

STRECK, Danilo R.; REDIN, Euclides; ZITKOSKI, Jaime José (Orgs.). **Dicionário Paulo Freire**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

SZYMANSKI, Heloisa (org.). **A entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva**. 4. Ed. Brasília: Liber Livro, 2011.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, Kira. **A Biblioteca Universitária vista como uma organização social**. Brasília, DF: ABDF, 1982.

TAYLOR, Robert. S. Value-added process in the Information life cycle. **Journal of the American Society of Information Science**, v. 33, n. 5, p. 341 – 346, 1982. Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.4630330517>. Acesso em: 13 jul. 2020.

TEIXEIRA, Anísio. A pedagogia de Dewey. *In*: DEWEY, John. **Vida e educação**. 7. ed. São Paulo: Melhoramentos, 1964.

TUTIKIAN, Jane; SUÑÉ, Leticia Sampaio. Prefácio. *In*: Nídia M. L. Lubisco (org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. **Sistema de Bibliotecas: missão**, publicado em 03 fev. 2016. Disponível em: <https://biblioteca.furg.br/pt/missao>. Acesso em: 05 jun. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE (Rio Grande). **Universidade Federal do Rio Grande**. 2017. Disponível em: <http://www.furg.br/>. Acesso em: 21 mar. 2017.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas universitárias. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2017.

VARELA, Aida; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138 - 170, maio./ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998/pdf_23. Acesso em: 23 jan. 2019.

VIANNA; William; BLATTMANN, Ursula. Inovação em escolas com bibliotecas. *In*: BLATTMANN, Ursula; VIANNA; William (orgs.). **Inovação em escolas com bibliotecas**. Florianópolis: Dois Por Quatro, 2016.

WANDERLEY, Luiz Eduardo W. **O que é universidade**. 8. ed. São Paulo: Brasiliense, 1991.

WESTBROOK, Robert B.; TEIXEIRA, Anísio. **John Dewey**. Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2010. Coleção Pensadores.

XERRI, Eliana Gasparini. Breve incursão à história das universidades. *In*: ALBECHE, Daysi Lange (org.). **Universidade e sociedade: visões de um Brasil em construção**. Caxias do Sul: Educs, 2012.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e método**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A – CRONOGRAMA

- a) Cronograma organizado por mês; e
b) Por SEMESTRE/ANO.

2018	JUNHO/JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Qualificação		X				
Submissão projeto Comitê de Ética e Pesquisa da UCS					X	
Ajustes do texto após qualificação		X	X	X		
Contato Gestor Biblioteca/FURG (agendar reunião)					X	X
Organização do grupo focal						X

2019 – Primeiro semestre							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
Análise documental (relatório de gestão)	X						
Primeiro contato com os participantes da pesquisa		X					
Realização do grupo focal			X				
Realização de entrevistas com gestor e bibliotecários				X			
Transcrição das narrativas do grupo focal				X	X		
Transcrição das narrativas das entrevistas						X	X
2019 – SEGUNDO SEMESTRE							
	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
Sistematização do material do grupo focal	X	X					
Sistematização do material das		X	X				

APÊNDICE B - TERMO DE CONCORDÂNCIA DA INSTITUIÇÃO

Por meio do presente instrumento, eu, _____, diretor do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande, localizada no município de Rio Grande no Rio Grande do Sul (RS), Campus Carreiros: Av. Itália km 8 Bairro Carreiros, autorizo Flávia Reis de Oliveira, pesquisadora matriculada no Curso de Doutorado em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEDu/UCS), a realizar na Biblioteca Central pesquisa intitulada “**Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários**”, que tem como objetivo investigar como a biblioteca universitária, no Ensino Superior, pode qualificar os processos de aprendizagem enquanto instância educativa, utilizando a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) como cenário de investigação.

Eu, na qualidade de Diretor do Sistemas de Bibliotecas da FURG, compreendi que este documento valida e autoriza a realização dos seguintes procedimentos:

A realização de estudo na Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira. Os procedimentos de pesquisa, nessa etapa, envolvem a realização de grupo focal com usuários dessa biblioteca. Esse estágio é compreendido por identificação no Argo, dos **relatórios de históricos de empréstimos (planilhas de circulação)** que possibilite verificar quem são os usuários que mais utilizam a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, no item referente a quem retira maior número de materiais para empréstimos. O objetivo é identificar em que área há mais empréstimo domiciliar, para, a partir desses resultados, verificar quem serão os sujeitos da pesquisa. **A construção de dados envolverá a aplicação de grupo focal constituído dos usuários selecionados. O número de usuários que serão chamados para essa segunda etapa será formado por no máximo dez pessoas.**

Os participantes do estudo serão claramente informados de que sua contribuição é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, sem

nenhum prejuízo. A qualquer tempo, tanto os participantes quanto os responsáveis pela instituição envolvida poderão solicitar informações sobre os procedimentos ou outros assuntos relacionados a este estudo.

Após a definição e constituição do grupo, será feito pela pesquisadora contato inicial por correio eletrônico, posteriormente contato telefônico para ajustes de datas e horários conciliadores para todos os envolvidos. Executados os contatos, juntamente com o auxílio da equipe de colaboradores da Biblioteca Central (BC) haverá a definição do espaço físico para realização do GF.

O espaço físico será cautelosamente analisado e preparado pela pesquisadora para receber os integrantes. A organização do ambiente será feita de maneira a não ter hierarquia entre os membros, todos irão ser acomodados em cadeiras ou poltronas dispostas em formato oval para melhor visualização entre si. Será evitado que os participantes fiquem nas pontas e possam ter a impressão de isolamento. Todos serão acomodados próximos com a finalidade de criar um ambiente de informalidade. Cabe ressaltar, que o moderador estará próximo ao grupo e o observador (convidado a integrar a equipe de organização do GF um bibliotecário da BC) mais afastado para melhor visualização do todo.

Também estou ciente de que haverá a filmagem e a gravação de áudio do GF, procedimento anunciado anteriormente ao início do grupo para a assinatura dos consentimentos e das autorizações dos participantes. Portanto, após a preparação logística da sala, será realizada acolhida aos participantes. Além disso, será feito anúncio do tempo de duração do GF, que não poderá ultrapassar o tempo de duas horas.

Este projeto será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/UCS) antes do início da atuação da pesquisadora na biblioteca. A pesquisadora garantiu que todos os cuidados serão tomados para garantir o sigilo e a confidencialidade das informações, preservando a identidade dos participantes. Os dados individuais dos participantes, construídos ao longo do processo, que serão informados são: idade, sexo, curso/ano. A pesquisadora comprometeu-se de realizar a devolução dos resultados, de forma coletiva, para a Universidade Federal do Rio Grande, em especial, a Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, após a defesa da Tese.

Declaro que fui informado pela pesquisadora sobre os objetivos e os procedimentos da pesquisa. Declaro também que fui informado que a referida pesquisa não gerará despesas, nem pagamentos para a instituição e a nenhum dos envolvidos nos trabalhos realizados durante a pesquisa. E que, em caso de retirada de seu consentimento, todas as informações que tenham sido até então fornecidas serão descartadas.

Declaro que fui informado que posso esclarecer dúvidas a qualquer momento através dos contatos da pesquisadora e do CEP/UCS.

Declaro estar ciente que serão assegurados os direitos previstos nas Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do CNS, dentre os quais:

1. Garantia de assentimento ou consentimento dos participantes da pesquisa, esclarecidos sobre seu sentido e implicações;
2. Garantia da confidencialidade das informações, da privacidade dos participantes e da proteção de sua identidade, inclusive do uso de sua imagem e voz; e
3. Garantia da não utilização, por parte do pesquisador, das informações obtidas na pesquisa em prejuízo dos seus participantes.

Rio Grande, ____ de _____ de 20__.

Nome

Cargo/biblioteca (Assinatura e carimbo)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do Projeto: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

Pesquisadora responsável: Flávia Reis de Oliveira, Doutoranda em Educação

Telefone celular da pesquisadora responsável: (53) 984627066

E-mail da pesquisadora responsável: flaviareisfurg@gmail.com

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEdu/UCS)

Local da coleta de dados: Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira/FURG

Eu, Flávia Reis de Oliveira, pesquisadora responsável pelo presente projeto comprometo-me a preservar a privacidade e o anonimato dos sujeitos da pesquisa cujos dados serão coletados a partir de grupo focal gravado e realizado na Biblioteca Central. Concordo, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas preservando o anonimato dos sujeitos e serão mantidas em poder da responsável pela pesquisa, Bibliotecária Pesquisadora^a Flávia Reis de Oliveira por um período de 5 anos. Após este período, os dados serão destruídos.

_____, ____ de _____ de 20__.

Flávia Reis de Oliveira
Pesquisadora Responsável



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO – PPGEDU/UCS

Campus Universidade de Caxias do Sul – Bloco E, sala 306

Telefone: (54) 3218-2824

Pesquisadora responsável: Flávia Oliveira (Doutoranda em Educação). E-mail:

flaviareisfurg@gmail.com Telefone: (53) 984627066

Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos E-mail: fbramos@ucs.br

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - USUÁRIOS

Título do Projeto: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

Pesquisadora responsável: Flávia Reis de Oliveira, Doutoranda em Educação

Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEdu/UCS)

Telefone celular da pesquisadora responsável: (53) 984627066

Endereço da pesquisadora responsável: rua Nicola Armino, 111, apartamento 51, Residencial Brisa V, Bairro Colina do Sol, Caxias do Sul/RS.

CPF: 005.681.080-60

Você está sendo convidado/a para participar, como voluntário/a, da pesquisa de doutorado intitulada: “**Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários**”, realizada no Programa de Pós-Graduação em Educação, da Universidade de Caxias do Sul (PPGEDU/UCS). A pesquisa tem por objetivo investigar como a biblioteca universitária, no Ensino Superior, pode qualificar os processos de aprendizagem enquanto instância educativa, utilizando como estudo de caso os usuários da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

Nessa etapa, ocupamo-nos com as questões que envolvem a percepção dos usuários em relação a Biblioteca Central, seus serviços e produtos disponibilizados. Nela iremos ouvir usuários que utilizam o espaço e serviços oferecidos pela biblioteca.

Participantes da Pesquisa: A formação do grupo se deu por meio de relatórios produzidos a partir do sistema Argo (Sistema de Administração de Bibliotecas da Furg, programa este que gerencia todos os dados das Bibliotecas da Universidade), foram convidados a participar os usuários pré-selecionados (usuários cadastrados no Sistema Argo), que retiraram mais exemplares via empréstimo domiciliar na Biblioteca Central/FURG no ano de 2018.

Procedimentos: O presente estudo de usuários é por meio da realização de

grupo focal. A realização do grupo ocorrerá nas dependências da Biblioteca Central, na sala de auditório, as 14h. A duração máxima do encontro será de duas horas e será gravado em vídeo e áudio. O material produzido ficará sob a guarda da pesquisadora responsável pelo período de cinco (5) anos e, após esse prazo, será totalmente destruído/apagado/inutilizado.

Grupo focal é a técnica metodológica escolhida pela pesquisadora para construção de dados com os usuários da biblioteca. O grupo focal pode ser compreendido como um tipo de entrevista coletiva, nosso objetivo é promover um encontro com os usuários para discutir e dialogar sobre a biblioteca como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. O espaço físico foi preparado para receber os integrantes. A organização do ambiente foi feita de maneira a não ter hierarquia entre os membros, todos irão ser acomodados em cadeiras dispostas em formato oval para melhor visualização entre si. Todos estejam acomodados próximos para criarmos ambiente de informalidade. Cabe ressaltar que, para a realização do grupo focal, uma equipe foi constituída por moderador e observador (foi convidado a integrar a equipe de organização do GF um bibliotecário da Furg).

1. **Dúvidas e esclarecimentos:** por meio deste documento e a qualquer tempo você poderá solicitar esclarecimentos adicionais sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar através do telefone: (53) 984627066 e e-mail: flaviareisfurg@gmail.com (contatos da pesquisadora responsável) e/ou do **Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/UCS):** Universidade de Caxias do Sul (UCS), Campus Caxias, Bloco M, sala 306, telefone: (54) 3218-2829, e-mail: NDKlering@ucs.br. Também poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento sem sofrer qualquer tipo de penalidade ou prejuízo. Em caso de retirada de seu consentimento, todas as informações que você tenha, até então, fornecido serão descartadas.
2. **Riscos e desconforto:** a participação nesta pesquisa não traz complicações legais. No entanto, pode haver algum desconforto ou constrangimento da parte do entrevistado ao responder às perguntas do grupo focal (riscos mínimos*). Eventualmente, poderá haver perda de sigilo dos dados

dos grupos focais em razão dos limites das ferramentas tecnológicas utilizadas. A pesquisadora tomará todas as providências para prevenir esses riscos e responsabiliza-se por repará-los em caso de eventuais danos. Você terá total liberdade para não responder a qualquer pergunta que o/a faça se sentir desconfortável. O grupo focal apresenta um risco mínimo*, semelhante ao que se está sujeito em um dia a dia normal em situações de conversação.

3. **Benefícios:** os benefícios desta pesquisa não se aplicarão diretamente aos participantes, mas à comunidade acadêmica na qual a pesquisa está inserida. No entanto, vale destacar que a discussão sobre a biblioteca universitária, enquanto espaço de aprendizagem, é promissora e relevante na medida em que compreendemos o potencial que uma biblioteca possui, o quanto ela pode ser agente transformadora e o quanto seu papel é importante na formação de pessoas.

4. **Pagamento:** sua participação na pesquisa voluntária e não gerará nenhum tipo de pagamento.

5. **Despesas com a participação:** não haverá nenhum tipo de despesa para participar da pesquisa.

6. **Confidencialidade:** as identidades serão mantidas no mais rigoroso sigilo, não havendo identificação do participante em nenhuma publicação que resultar desse estudo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificar os participantes. Os dados da pesquisa poderão ser vistos exclusivamente pela pesquisadora e sua orientadora. Nomes ou materiais que indiquem a sua participação não serão liberados sem sua permissão. A pesquisadora e sua orientadora certificaram que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais e as informações publicadas somente em eventos ou periódicos científicos.

7. **Comitê de Ética:** esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/ UCS), colegiado interdisciplinar e independente, criado para aprovar ética e cientificamente as pesquisas envolvendo seres humanos, bem como acompanhar e contribuir com o seu desenvolvimento.

8. Serão assegurados os direitos previstos nas Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do CNS.

Após ser esclarecido/a sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento que está em duas vias originais. Uma delas é sua e a outra será arquivada pela pesquisadora responsável por um período de cinco anos. Ao término desse período de guarda todos os documentos (gravações, transcrições e imagens fotográficas) serão totalmente destruídos/apagados/inutilizados.

* Estudos que empregam técnicas e métodos retrospectivos de pesquisa e aqueles em que não se realiza nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas ou psicológicas e sociais dos indivíduos que participam do estudo, entre os quais se consideram: questionários, entrevistas, revisão de prontuários clínicos e outros, nos quais não se identifique nem seja invasivo à intimidade do indivíduo são pesquisas consideradas de risco mínimo. Fonte: <http://www.ufjf.br/comitedeetica/files/2009/12/Risco-em-pesquisa.doc> Acesso em: 22 abr 2018 e <http://www.scielo.br/pdf/bioet/v22n3/v22n3a13.pdf> Acesso em: 22 abr 2018.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente instrumento, eu, _____, _____ usuário/a da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira/FURG, localizada no município de Rio Grande no Rio Grande do Sul (RS), abaixo-assinado, concordo em participar da pesquisa intitulada “**Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários**” realizada por Flávia Reis de Oliveira, pesquisadora do Doutorado em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEDu/UCS).

Declaro que fui informado/a pela pesquisadora sobre os objetivos e os procedimentos da pesquisa. Declaro, também, que fui informado/a que a referida pesquisa não gerará despesas, nem pagamentos para a instituição e a nenhum dos envolvidos nos trabalhos realizados durante a pesquisa. E que, em caso de retirada de seu consentimento, todas as informações que eu tenha, até então fornecido, serão descartadas.

Declaro que fui informado de que posso esclarecer dúvidas a qualquer momento através dos contatos da pesquisadora e do CEP/UCS.

Declaro estar ciente de que os procedimentos realizados nesta pesquisa, oferecem **riscos mínimos** aos participantes indicados no item **4. Riscos e desconforto** deste documento (página 2).

Declaro estar ciente de que, de acordo com as Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016, serão assegurados os direitos previstos nos documentos citados, dentre os quais:

4. Garantia de assentimento ou consentimento dos participantes da pesquisa, esclarecidos sobre seu sentido e implicações;
5. Garantia da confidencialidade das informações, da privacidade dos participantes e da proteção de sua identidade, inclusive do uso de sua imagem e voz; e
6. Garantia da não utilização, por parte do pesquisador, das informações obtidas na pesquisa em prejuízo dos seus participantes.

Rio Grande, ____ de _____ de 20__.

Assinatura por extenso do/a participante

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do Projeto: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

Pesquisadora responsável: Flávia Reis de Oliveira, Doutoranda em Educação

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEdu/UCS)

Telefone celular da pesquisadora responsável: (53) 984627066

Endereço da pesquisadora responsável: rua Nicola Armino, 111, apartamento 51, Residencial Brisa V, Bairro Colina do Sol, Caxias do Sul/RS.

Local da coleta de dados: Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira/FURG.

Eu, **Flávia Reis de Oliveira**, pesquisadora responsável pelo presente projeto comprometo-me a preservar a privacidade e o anonimato dos sujeitos da pesquisa, cujos dados serão coletados a partir de grupo focal gravados e realizadas na Biblioteca Central. Concordo, igualmente, que essas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas preservando o anonimato dos sujeitos e serão mantidas em poder da responsável pela pesquisa, bibliotecária pesquisadora responsável, Flávia Reis de Oliveira, por um período de 5 anos. Após esse período, os dados serão destruídos.

Rio Grande, 18 de abril de 2019.

Flávia Reis de Oliveira
Pesquisadora Responsável

Telefone celular: (53) 984627066

E-mail: flaviareisfurg@gmail.com

Endereço: rua Nicola Armino, 111, apartamento 51, Residencial Brisa V, Bairro Colina do Sol, Caxias do Sul/RS. CEP: 95047-029

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - BIBLIOTECÁRIOS

Título do Projeto: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

Pesquisadora responsável: Flávia Reis de Oliveira, Doutoranda em Educação
Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEdu/UCS)

Telefone celular da pesquisadora responsável: (53) 984627066

Endereço da pesquisadora responsável: rua Nicola Armino, 111, apartamento 51, Residencial Brisa V, Bairro Colina do Sol, Caxias do Sul/RS.

CPF: 005.681.080-60

Você está sendo convidado/a para participar, como voluntário/a, da pesquisa de doutorado intitulada: **“Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários”**, realizada no Programa de Pós-Graduação em Educação, da Universidade de Caxias do Sul (PPGEDU/UCS). A pesquisa tem por objetivo investigar como a biblioteca universitária, no Ensino Superior, pode qualificar os processos educativos e de aprendizagem enquanto instância educativa, valendo-se de estudo de caso com usuários da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

Nessa etapa, ocupamo-nos com as questões que envolvem a sua percepção em relação a Biblioteca Central, seus serviços, produtos disponibilizados e sua atuação enquanto colaborador/a da instituição. Este trabalho é caracterizado como um estudo de caso de caráter qualitativo, no qual utilizaremos como ferramenta para construção de dados o grupo focal, análise de relatórios de gestão e esta entrevista. Os dados coletados serão utilizados estritamente para fins acadêmicos, visando a conhecer a utilização das bibliotecas como espaço educativos e de aprendizagens.

Participantes da Pesquisa: Bibliotecários atuantes na Biblioteca Central/FURG.

Procedimentos: Entrevista com questões abertas.

A presente técnica metodológica será por meio da realização de entrevista com questões abertas. A realização da entrevista ocorrerá nas dependências da Biblioteca Central, em horário a ser definido previamente. A duração máxima da entrevista será de duas horas e o encontro será gravado em áudio. O material produzido ficará sob a guarda da pesquisadora responsável pelo período de cinco (5) anos e, após esse prazo, será totalmente destruído/apagado/inutilizado.

Entrevista é a técnica metodológica escolhida pela pesquisadora como parte do conjunto de ações para construção de dados da pesquisa de tese. Nosso objetivo é promover um encontro entre duas pessoas para discutir e dialogar sobre a biblioteca como mediadora nos processos educativos e de aprendizagem. O espaço físico será preparado para receber o participante. A organização do ambiente será feita de maneira a não ter hierarquia entre entrevistador e entrevistado. Todos estejam acomodados próximos para criarmos um ambiente de informalidade.

9. **Dúvidas e esclarecimentos:** por meio deste documento e a qualquer tempo, você poderá solicitar esclarecimentos adicionais sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar através do telefone: (53) 984627066 e e-mail: flaviareisfurg@gmail.com (contatos da pesquisadora responsável) e/ou do **Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/UCS):** Universidade de Caxias do Sul (UCS), Campus Caxias, Bloco M, sala 306, telefone: (54) 3218-2829, e-mail: NDKlering@ucs.br. Também poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento sem sofrer qualquer tipo de penalidade ou prejuízo. Em caso de retirada de seu consentimento, todas as informações que você tenha, até então, fornecido serão descartadas.

10. **Riscos e desconforto:** a participação nesta pesquisa não traz complicações legais. No entanto, pode haver algum desconforto ou constrangimento da parte do entrevistado ao responder às perguntas do grupo focal (riscos mínimos*). Eventualmente, poderá haver perda de sigilo dos dados dos grupos focais em razão dos limites das ferramentas tecnológicas utilizadas. A pesquisadora tomará todas as providências para prevenir esses riscos e responsabiliza-se por repará-los em caso de eventuais danos. Você terá total

liberdade para não responder a qualquer pergunta que o/a faça se sentir desconfortável. A entrevista apresenta um risco mínimo*, semelhante ao que se está sujeito em um dia a dia normal em situações de conversação.

11. **Benefícios:** os benefícios desta pesquisa não se aplicarão diretamente aos participantes, mas à comunidade acadêmica na qual a pesquisa está inserida. No entanto, vale destacar que a discussão sobre a biblioteca universitária, enquanto espaço de aprendizagem, é promissora e relevante na medida em que compreendemos o potencial que uma biblioteca possui, o quanto ela pode ser agente transformadora e o quanto seu papel é importante na formação de pessoas.

12. **Pagamento:** sua participação na pesquisa é voluntária e não gerará nenhum tipo de pagamento.

13. **Despesas com a participação:** não haverá nenhum tipo de despesa para participar da pesquisa.

14. **Confidencialidade:** as identidades serão mantidas no mais rigoroso sigilo, não havendo identificação do participante em nenhuma publicação que resultar desse estudo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificar os participantes. Os dados da pesquisa poderão ser vistos exclusivamente pela pesquisadora e sua orientadora. Nomes ou materiais que indiquem a sua participação não serão liberados sem sua permissão. A pesquisadora e sua orientadora certificaram-me que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais e as informações publicadas somente em eventos ou periódicos científicos.

15. **Comitê de Ética:** esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul (CEP/ UCS), colegiado interdisciplinar e independente, criado para aprovar ética e cientificamente as pesquisas envolvendo seres humanos, bem como acompanhar e contribuir com o seu desenvolvimento.

16. Serão assegurados os direitos previstos nas Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do CNS.

Após ser esclarecido/a sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento que está em duas vias originais. Uma delas é sua e a outra será arquivada pela pesquisadora

responsável por um período de cinco anos. Ao término desse período de guarda todos os documentos (gravações, transcrições e imagens fotográficas) serão totalmente destruídos/apagados/inutilizados.

* Estudos que empregam técnicas e métodos retrospectivos de pesquisa e aqueles em que não se realiza nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas ou psicológicas e sociais dos indivíduos que participam do estudo, entre os quais se consideram: questionários, entrevistas, revisão de prontuários clínicos e outros, nos quais não se identifique nem seja invasivo à intimidade do indivíduo são pesquisas consideradas de risco mínimo. Fonte: <http://www.ufjf.br/comitedeetica/files/2009/12/Risco-em-pesquisa.doc> Acesso em: 22 abr 2018 e <http://www.scielo.br/pdf/bioet/v22n3/v22n3a13.pdf> Acesso em: 22 abr 2018.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente instrumento, eu, _____, _____ bibliotecário/a da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira/FURG, localizada no município de Rio Grande no Rio Grande do Sul (RS), abaixo-assinado, concordo em participar da pesquisa intitulada “**Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários**” realizada por Flávia Reis de Oliveira, pesquisadora do Doutorado em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEDu/UCS).

Declaro que fui informado/a pela pesquisadora sobre os objetivos e os procedimentos da pesquisa. Declaro, também, que fui informado/a que a referida pesquisa não gerará despesas, nem pagamentos para a instituição e a nenhum dos envolvidos nos trabalhos realizados durante a investigação. E que, em caso de retirada de seu consentimento, todas as informações que eu tenha, até então fornecido, serão descartadas.

Declaro que fui informado de que posso esclarecer dúvidas a qualquer momento através dos contatos da pesquisadora e do CEP/UCS.

Declaro estar ciente de que os procedimentos realizados nesta pesquisa, oferecem **riscos mínimos** aos participantes indicados no item **4. Riscos e desconforto** deste documento (página 2).

Declaro estar ciente de que, de acordo com as Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016, serão assegurados os direitos previstos nos documentos citados, dentre os quais:

7. Garantia de assentimento ou consentimento dos participantes da pesquisa, esclarecidos sobre seu sentido e implicações;

8. Garantia da confidencialidade das informações, da privacidade dos participantes e da proteção de sua identidade, inclusive do uso de sua imagem e voz; e

9. Garantia da não utilização, por parte do pesquisador, das informações obtidas na pesquisa em prejuízo dos seus participantes.

Rio Grande, ____ de _____ de 20__.

Assinatura por extenso do/a participante

APÊNDICE E - PROPOSTA DE ROTEIRO GRUPO FOCAL

PROJETO: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

ROTEIRO GRUPO FOCAL COM USUÁRIOS DA BIBLIOTECA

LOCAL: Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, em Rio Grande/RS

DATA: 18/04/19

HORA: 14h

1. OBJETIVOS DO GRUPO FOCAL:

No contexto do projeto de pesquisa: “Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários” pretendemos estabelecer uma discussão sobre: como as bibliotecas universitárias, no Ensino Superior, podem qualificar processos de aprendizagem

2. OS OBJETIVOS DA PESQUISA:

A partir dos indicadores que emergem das narrativas de usuários da biblioteca universitária que mais retiram exemplares, desenvolver diretrizes para reconfiguração da BU na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos de aprendizagem mediados por ela.

Neste estudo, os objetivos específicos são:

- discutir o perfil da biblioteca universitária no Ensino Superior;
- compreender as características dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária (BU);
- identificar os serviços prestados pela BU que são mais utilizados pelos usuários;
- analisar o perfil dos usuários analisar o perfil dos usuários da Biblioteca Central da FURG participantes do Grupo Focal; e,
- discutir o papel da biblioteca, enquanto mediadora nos processos de aprendizagem, com ênfase no usuário.

3. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE DE PESQUISA (funções na pesquisa e no GF):

Profª Drª Flávia B. Ramos – orientadora do projeto de pesquisa
Doutoranda Flávia R. de Oliveira – coordenadora/mediadora
Alessandra Lemos - colaboradora/observadora

4. APRESENTAÇÃO DA DINÂMICA DO ENCONTRO:

- Breve apresentação dos participantes
- Os temas para a discussão
- Manifestação dos diferentes pontos de vista
- Respeito à diversidade de opiniões
- Gravação em áudio
- Gravação em vídeo
- Inscrições para uso da palavra como forma de facilitar o registro
- Termo de consentimento
- Tempos do encontro (+ ou – 30 min para cada tema; + ou – 15 min para considerações finais)

5. OBSERVAÇÕES PARA A EQUIPE:

- observadora:
 - a) controlam o tempo de cada tema e dão sinal para mediadora quando faltar 5 min.;
 - b) desenham arquitetura do espaço, com nomes dos participantes;
 - c) registram as reações da sala;
 - d) anotam a sequência das falas;
 - e) registram pontos fulcrais da discussão;
 - f) cronologia dos tempos de fala com reações.
- mediadora:
 - a) controlam o uso da palavra;
 - b) estimulam todos a falarem;
 - c) desencadeiam o diálogo sobre os temas;
 - d) introduzem e fecham as discussões.

6. OS TEMAS PARA DISCUSSÃO NO GRUPO FOCAL:

TEMA 1:

Breve detalhamento – Apresentação dos participantes. Faixa etária, sexo e gênero, faixa salarial, local de residência, curso, ocupação profissional, etc.

O objetivo aqui neste módulo é provocar os participantes a falarem sobre suas experiências com a BU, seu acervo, suas pesquisas, para nesse primeiro contato com eles termos a sua percepção quanto a biblioteca e seu acervo.

TEMA 2:

Apresentação da biblioteca, apresentação sobre o trabalho do bibliotecário e equipe de colaboradores, atendimento (horário, qualidade, acesso as bases).

Como usuários desse espaço e serviços prestados, quais são os aspectos positivos e negativos em relação ao atendimento?

TEMA 3:

Recursos de acesso, informação quanto a utilização dos recursos de acesso e busca da informação dos Sistemas de Bibliotecas da FURG.

Vocês tem conhecimento sobre sites de busca, publicações eletrônicas, bases de dados, internet?

Já tinham alguma experiência anterior ao ingresso a universidade em utilização de serviços de informação?

TEMA 4:

Quanto a estrutura física: iluminação, limpeza, equipamentos, localização, sinalização.

A estrutura física proporciona condições ideais para desenvolvimento de pesquisa, estudos e consulta?

TEMA 5:

Em referência a serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Citar e explicar o que são.

Quais serviços e produtos na opinião de vocês são considerados importantes, necessários e inovadores em uma biblioteca universitária?

Vocês acreditam que a Biblioteca tenha oferecido suporte a suas pesquisas e seus estudos?

TEMA 6:

Em relação a acervo.

Vocês acham que o acervo da Biblioteca Central atende as necessidades informacionais?

Como vocês avaliam o acervo da BC?

Vocês possuem dificuldades para acessar esse acervo?

Já necessitaram de ajuda ou utilizam de maneira autônoma?

Relatem suas opiniões sobre o acervo da BC.

TEMA 7:

Em relação a aprendizagem e educação de usuários. Leituras.

Quais estímulos apresentados pela Biblioteca Universitária, em favor à sua aprendizagem?

Na opinião de vocês, o que os leva a ler?

Entendem a leitura como mediadora e facilitadora nos processos de aprendizagem?

Qual o lugar e importância da BU têm nesse tema?

TEMA 8:

O papel da BU no processo de aprendizagem.

Vocês compreendem a BU como ativa nos processos de aprendizagem dos usuários?

Vocês se vêem como usuários?

Vocês se identificam enquanto usuários da BU?

Qual a frequência de vocês nos espaços da BU? E como é essa frequência? O que costumam utilizar da BU? Quais espaços utilizam?

Vocês compreendem a BU como espaço de aprendizagem?

Como a BU ajuda na suas aprendizagens?

Na opinião de vocês o que seria o essencial para que ocorra a aprendizagem?

A BU é importante para a sua formação acadêmica?

Descrevam suas impressões sobre a BU.

Vocês possuem sugestões de melhorias e/ou inclusão de serviços disponibilizados pela biblioteca?

Instigar de como usam a biblioteca no desenvolvimento das disciplinas, dos seus estudos...

APÊNDICE F – PROPOSTA DE ROTEIRO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM BIBLIOTECÁRIOS

Título do Projeto: Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários

Pesquisadora responsável: Flávia Reis de Oliveira, Doutoranda em Educação

Orientadora: Prof^a Dr^a Flávia Brocchetto Ramos

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Caxias do Sul (PPGEdu/UCS)

Telefone celular da pesquisadora responsável: (53) 984627066

Endereço da pesquisadora responsável: rua Nicola Armino, 111, apartamento 51, Residencial Brisa V, Bairro Colina do Sol, Caxias do Sul/RS.

CPF: 005.681.080-60

LOCAL: Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira, em Rio Grande/RS

DATA:

HORA:

Unidade de análise: A unidade de análise desse estudo de caso são os **serviços** que a BC disponibiliza. Tendo como foco quais são esses serviços, e que coloca os no sentido de favorecer os **processos educativos e de aprendizagem** e o que é necessário para qualifica-los.

2. OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO E DA ENTREVISTA:

No contexto do projeto de pesquisa: “Processos educativos e de aprendizagem na Biblioteca Universitária: abordagem centrada em bibliotecários e usuários”, pretendemos estabelecer conversa sobre: como as bibliotecas universitárias, no Ensino Superior, podem qualificar processos educativos e de aprendizagem.

2. OBJETIVOS DA PESQUISA:

A partir dos indicadores que emergem das narrativas dos usuários da biblioteca universitária que mais retiram exemplares, desenvolver diretrizes para reconfiguração da BU na contemporaneidade com vistas à qualificação dos processos educativos e de aprendizagem dos usuários. Com os bibliotecários, o objetivo é conhecer quais suas percepções frente aos serviços que a BC oferece que colocam seus usuários a favor dos processos educativos e de aprendizagem.

E quais serviços oferecidos ou não pela BC são facilitadores e possíveis fatores que podem estar dificultando esse processo.

Neste estudo, os objetivos específicos são:

- identificar os serviços prestados pela BU que são mais utilizados pelos usuários;
- compreender as características dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária (BU);
- discutir o perfil da biblioteca universitária no Ensino Superior;
- analisar o perfil dos usuários da Biblioteca Central da FURG participantes do Grupo Focal; e,
- discutir o papel da biblioteca, enquanto mediadora nos processos de aprendizagem, com ênfase no usuário.

4. TEMAS PARA ENTREVISTA E QUESTIONÁRIO: O encontro com o(s) bibliotecário(s) para construção de dados acerca da aprendizagem na BU ocorre por meio de dois instrumentos: questionário e entrevista.

A primeira parte do questionário encontro refere-se à autorização de participação na pesquisa, a segunda seção trata de dados de identificação e, a terceira, lança questionamentos referentes aos conceitos de acesso, avaliação, uso, autonomia, acervo, letramento informacional e processos de aprendizagens observados pelos bibliotecários, em relação à biblioteca e aos seus usuários.

Nesta parte da entrevista, abordaremos a percepção dos bibliotecários que atuam na Biblioteca Central, sobre a biblioteca como espaço de aprendizagem e sobre educação de usuários, no que diz respeito a mediação desse espaço para os processos educativos e de aprendizagem.

a) Parte I - Estrutura questionário:

Nome completo:

Idade:

Sexo:

Quantos anos atua como bibliotecário/a?

Quantos anos está na Furg?

Há quantos anos concluiu sua graduação?

Possui alguma especialização/mestrado/doutorado? Se sim, qual?

Em que setor desenvolve suas funções na Biblioteca Central?

Já atuou como bibliotecário/a em outra instituição?

Já atuou/ou atua como docente?

b) Parte II – Roteiro para entrevista semiestruturada

Primeira categoria: Acervo

1) Como você avalia o acervo da biblioteca, quanto à atualização, em face das necessidades curriculares?

Hipóteses:

- a) Atualizado.
- b) Pouco atualizado.
- c) Desatualizado.
- d) Não sei responder/opinar.

2) Com relação aos livros mais usados pelos usuários, o número de exemplares disponíveis na biblioteca atende as necessidades?

Hipóteses:

- a) Plenamente.
- b) Suficientemente.
- c) Precariamente.
- d) Não atende.
- e) Não sei responder/opinar.

3) Como você avalia o acervo de periódicos científicos/acadêmicos disponíveis na biblioteca quanto à atualização?

Hipóteses:

- a) Atualizado.

- b) É desatualizado.
- c) Não existe acervo de periódicos especializados.
- d) Não sei responder/opinar.

Segunda categoria: Acesso

1) A biblioteca e os bibliotecários da Biblioteca Central (BU) procuram auxiliar os usuários nas suas necessidades informacionais? Justifique sua resposta.

2) Você recomenda que procurem o auxílio da biblioteca?
Por quê?

Terceira categoria: Avaliação

1) Quais as fontes utilizadas pelos usuários em suas pesquisas acadêmicas?

2) Você percebe que os usuários sabem selecionar fontes confiáveis para realizar seus trabalhos/pesquisas acadêmicas?
Justifique sua resposta.

3) O usuário sabe avaliar a informação?

Quarta categoria: Uso

1) Quanto ao tratamento da informação, os usuários sabem avaliar as fontes de pesquisa?

2) Quais as maiores dificuldades demonstradas pelos usuários quando solicitados a fazer uma pesquisa acadêmica?

Quinta categoria: Autonomia

- 1) Os usuários com maior facilidade/habilidade nesse processo de pesquisa demonstram ter autonomia no gerenciamento do seu aprendizado?
Justifique sua resposta.

Sexta categoria: possibilidade de atuação da biblioteca no desenvolvimento do letramento informacional

- 1) Você gostaria que a biblioteca desenvolvesse atividades de formação?
Quais?

Sétima categoria: serviços oferecidos pela Biblioteca Central

- 1) Dos serviços que a BC presta aos usuários, quais são mais utilizados?
- 2) Na sua opinião, teria algum desses serviços mais relevantes para a aprendizagem?
- 3) O que poderia ser melhorado na prestação de serviços da BC?
- 4) E os usuários que não conhecem esses serviços, você atribui a quem/ou a quem esse desconhecimento?
- 5) Existe algum serviço que você considera importante para a aprendizagem dos usuários que a BC não oferece? Se sim, qual ou quais?

Oitava categoria: Serviços, produtos e ações

Na sua opinião, qual é o grau de importância dos serviços, produtos e ações ofertados e desenvolvidos em bibliotecas que favoreçam os processos educativos e de aprendizagem?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância			
Muito importante	Importante	Pouco importante	Sem importância
4	3	2	1

- Pesquisa bibliográfica ()
- Acesso ao Catálogo da BC ()
- Acesso à Biblioteca Digital ()
- Tratamento da Informação ()
- Catálogo Coletivo da BC ()
- Empréstimo Domiciliar ()
- Acesso a Catálogos de Bibliotecas de outras IES ()
- Catálogo Coletivo da BC/FURG ()
- Acesso ao Repositório Institucional da FURG ()
- Localização de Documentos (COMUT) ()
- Serviço de Alerta a Novas Aquisições ()
- Xerox de Materiais Informacionais ()
- Sumário de Periódicos ()
- Empréstimo interbiblioteca ()
- Confecção de Ficha Catalográfica ()
- Disseminação Seletiva da Informação ()
- Disponibilização das Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ()
- Disponibilização da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) ()
- Acesso ao Portal de Periódicos CAPES ()
- Projetos Sociais (Arvoreteca, Inclusão Digital, entre outros) ()
- Capacitações e Treinamentos ()
- Acessibilidade e Inclusão ()

Entrevista após entrega dos questionários preenchidos:

A Biblioteca enquanto mediadora nos processos de aprendizagem

- 1) Os treinamentos/capacitações oferecidos buscam desenvolver o letramento informacional ou são restritos a sanar dificuldades (pesquisa base de dados, normalização de trabalhos, capacitação base de dados...)?
Por quê?
- 2) Você pensa que exista uma relação entre o conteúdo desenvolvido na sala de aula e alguma prática na biblioteca no sentido de aprofundar o conteúdo de sala de aula?
- 3) Você entende que a biblioteca pode atuar como um espaço de aprendizagem e auxiliar no desenvolvimento da autonomia dos alunos e no letramento informacional?
- 4) Como a biblioteca insere-se na prática pedagógica institucional?
- 5) Esta atua mais como um repositório de informações ou como um agente de mudança?
- 6) Existe alguma preocupação da instituição (gestores, docentes e bibliotecários) em estimular o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida?
- 7) Que tipos de ações ou posicionamentos nesse sentido você percebe?
- 8) Dentre as suas funções desenvolvidas na BC, qual delas você destacaria como a que mais contribui para o sucesso da aprendizagem dos usuários?

- 9) A BC é utilizada como recurso de aprendizagem?
- 10) Qual a sua percepção quanto a utilização do espaço da BC, seus produtos e serviços pelos usuários? Quanto à utilização da pesquisa para sua formação e constituição do conhecimento?
- 11) O que você acha necessário para qualificar os serviços que a BC oferece?
- 12) E quais [serviços] qualificam os processos educativos e de aprendizagem dos usuários?
- 13) Quais fatores podem dificultar a aprendizagem?
(escassez de recursos humanos, pouco investimento financeiro na BC, ausência de políticas públicas para o setor, ausência de política institucional para a biblioteca, acervos diferenciados, infraestrutura, estrutura organizacional...)

Observação: como se trata de entrevista narrativa, outras questões relativas aos tópicos tratados podem ser inseridas a partir das repostas dos entrevistados bem como da interação efetivada.

APÊNDICE G – EXPOSIÇÃO DE FOTOS BIBLIOTECA CENTRAL HUGO DANTAS DA SILVEIRA

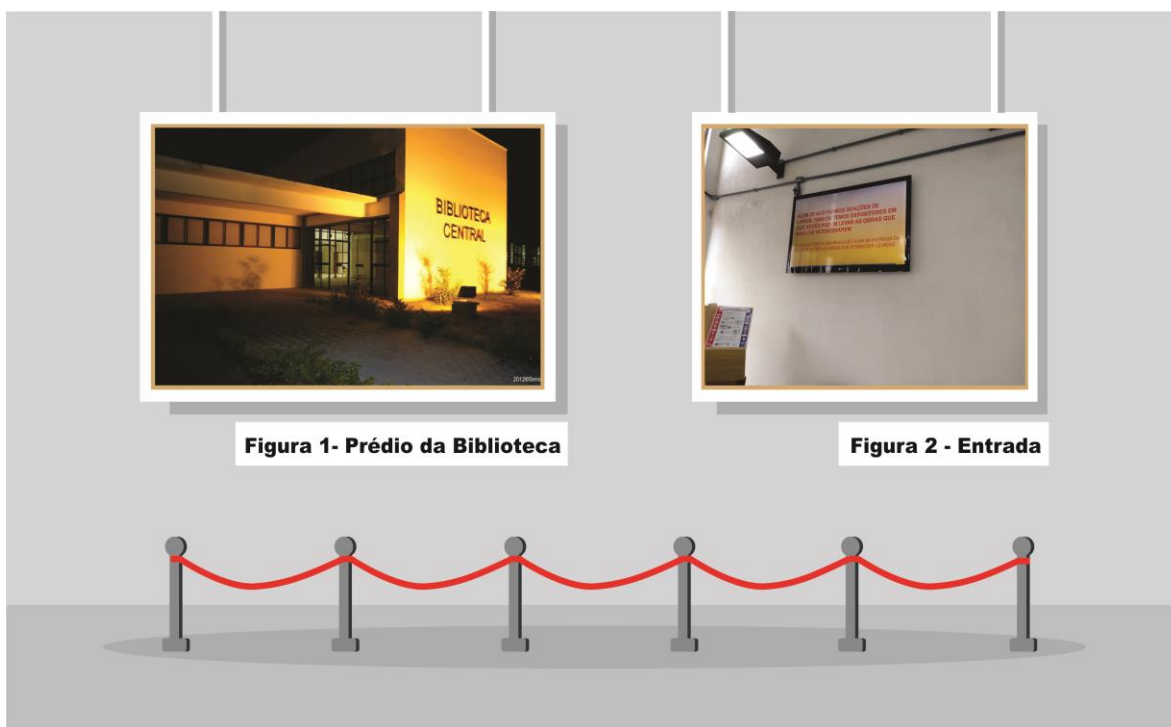




Figura 3 - Exposição Sala Verde

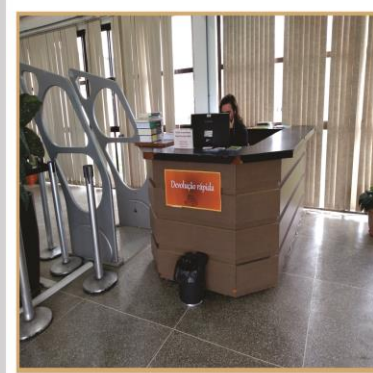


Figura 4 - Balcão de devolução rápida (manhã, tarde e noite)



Figura 5 - Portaria



Figura 6 - Malex



Figura 7 - Estante com materiais para doação (localizada na parte de entrada)

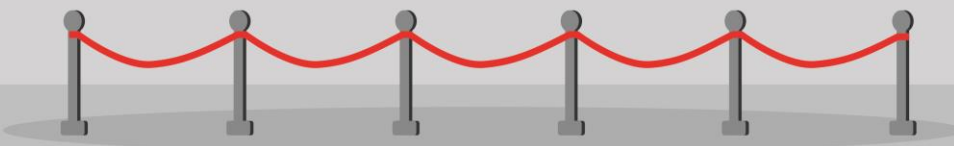




Figura 11 - Salas de Estudos

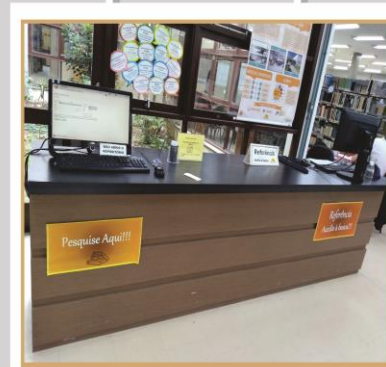


Figura 12 - Terminal de referência

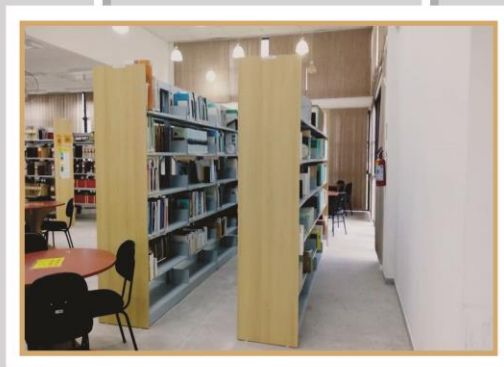
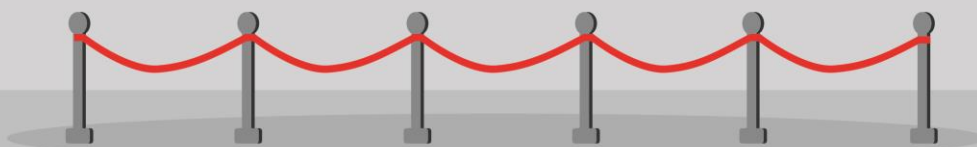


Figura 13 - Acervo de referência

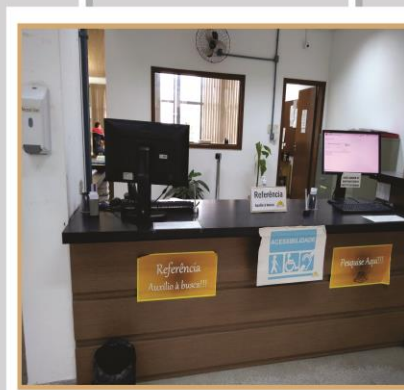


Figura 14 - Balcão de Referência





Figura 15 - Normas ABNT



Figura 16 - Terminal de computador acessível



Figura 17 - Mesa individual para cadeirante

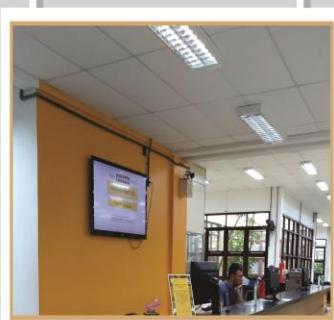
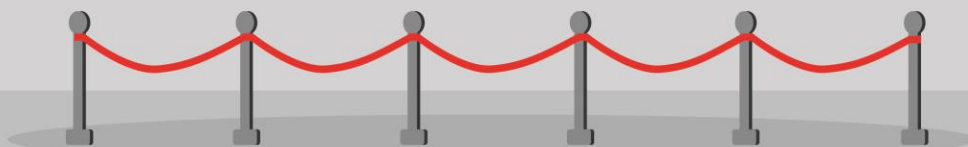


Figura 18 - Televisão para Informativos

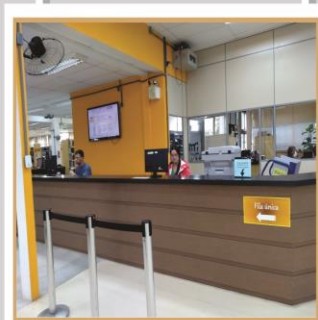


Figura 19 - Balcão de atendimento



Figura 20 - Expositor com novas aquisições

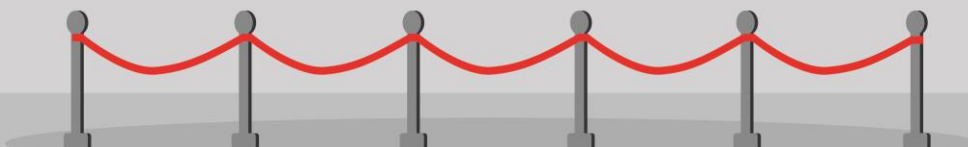




Figura 21 - Sala de capacitação/auditório



Figura 22 - Acervo Geral



Figura 23 - Expositor de leituras sugeridas

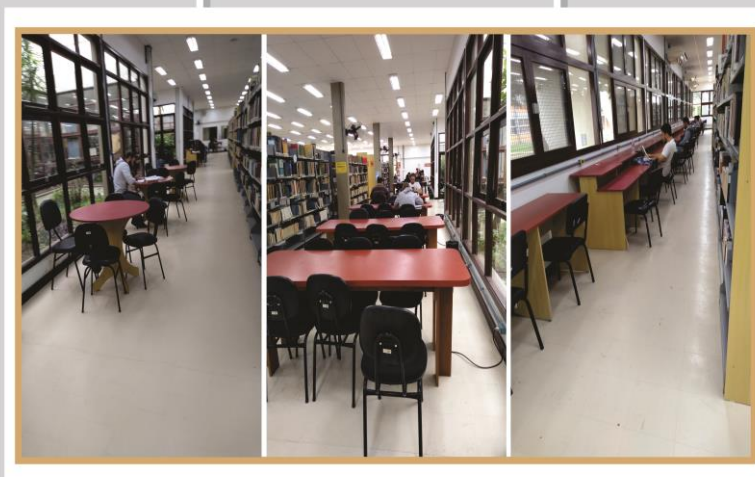
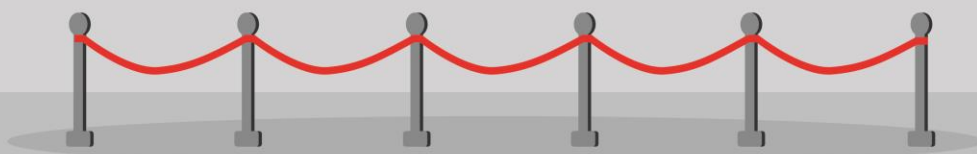


Figura 24 - Mesas de estudos coletivo e individual

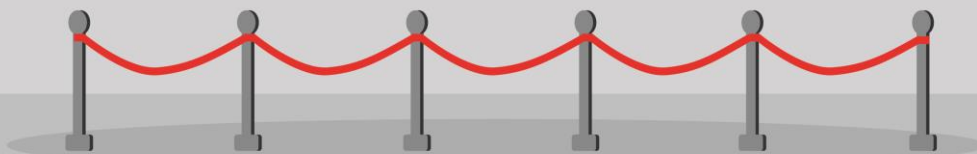




Figura 25 - Mapoteca



Figura 26 - Folhetos e Separatas

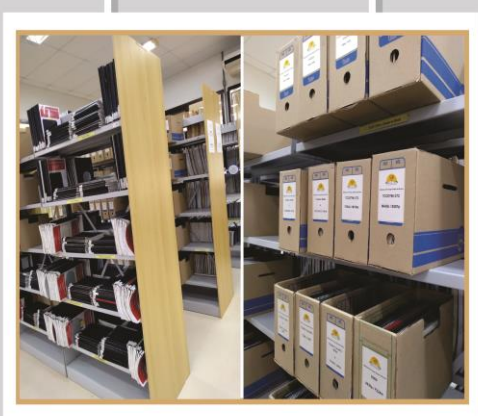
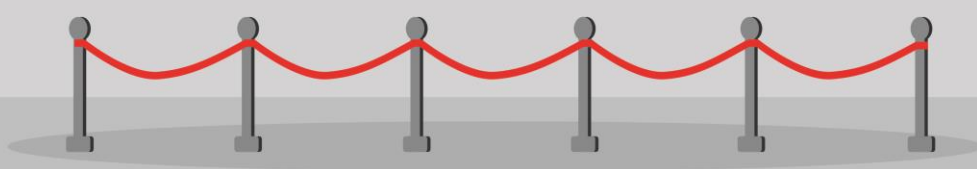


Figura 27 - Trabalhos de Conclusão de Curso

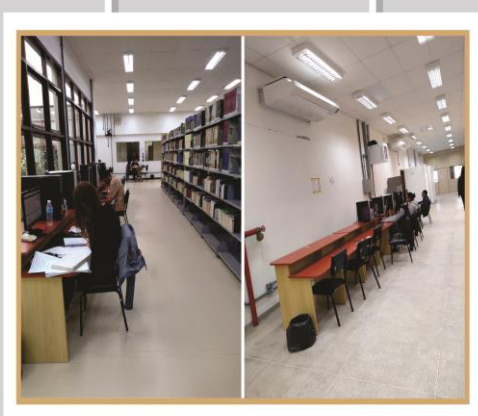


Figura 28 - Computadores

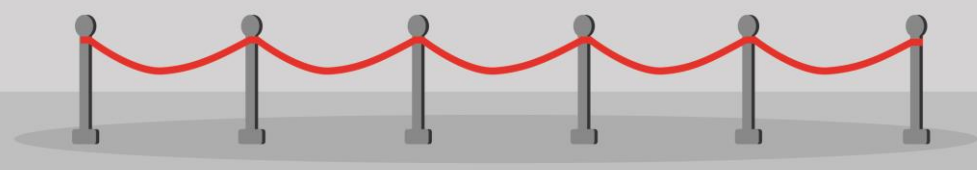




Figura 29 - Mesas de estatística de uso

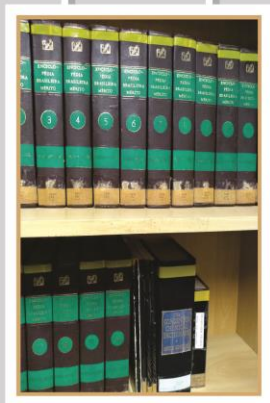
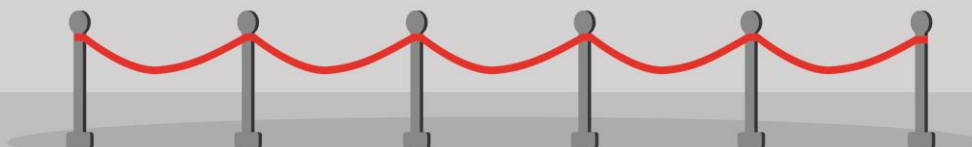


Figura 30 - Sala dos Inativos



Figura 31 - Obras Históricas



Figura 32 - Duplicadas

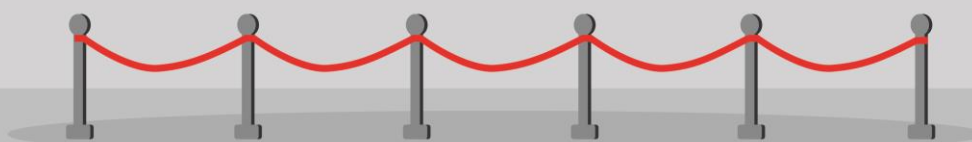




Figura 33 - Setor de Processamento Técnico de Livros



Figura 34 - Sala de Guarda de Materiais

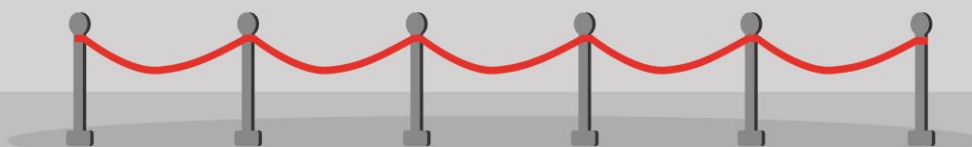


Figura 35 - Acervo de CD e DVD



Figura 36 - Sala das Coordenações





Figura 37 - Sala de Recuperação de Acervo

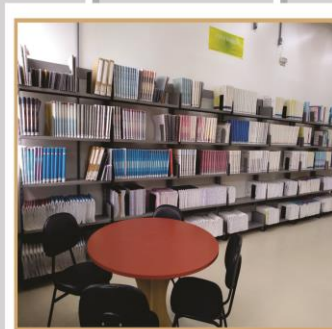


Figura 38 - Acervo em Braille

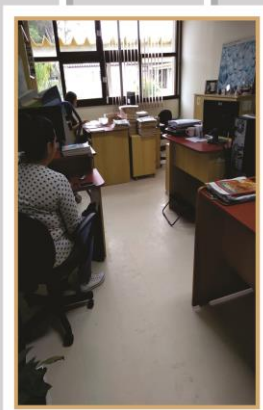
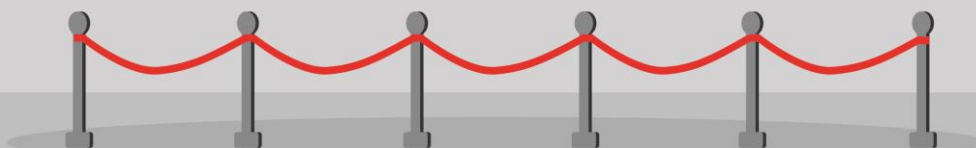


Figura 39 - Setor de Aquisição de Materiais Bibliográficos



Figura 40 - Setor de Processamento Técnico de Periódicos



Figura 41 - Jardim de inverno





Figura 42 - Informativos e Campanhas

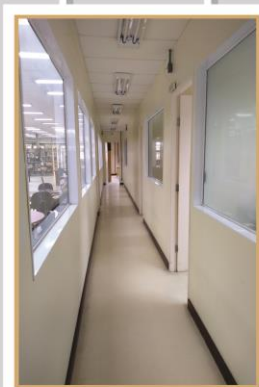


Figura 43 - Área Administrativa

