

LAT-2339

DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES E CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS: A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO DE APRENDIZAGEM

Márcia Elísa Garcia de Grandi (mgrandi@usp.br); Adriana Cybele Ferrari (aferrari@usp.br)

Bibliotecárias do Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. Endereço: Av. Prof. Lineu Prestes, trav. 12, n. 350 - 05508-900 - São Paulo - SP

Resumo

Partindo do enfoque da qualidade aplicado a Bibliotecas e Serviços de Informação, o Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo (SBD/FFLCH/USP) vem desenvolvendo programas de capacitação de usuários, paralelamente a programas voltados para o desenvolvimento de sua equipe. As novas tecnologias para tratamento e acesso à informação e as novas tendências observadas nas organizações modernas exigem uma atualização contínua dos profissionais da área, não somente para o desenvolvimento de suas atividades, como também para atuar como elemento facilitador nos procedimentos de busca e recuperação da informação adotados pelos usuários. Neste sentido, o SBD/FFLCH/USP, desde o final de 1997, vem promovendo sessões de treinamento de seus auxiliares enfocando temas específicos, tais como: qualidade no atendimento, conservação e preservação de acervo, uso de catálogos automatizados, além de outros treinamentos em serviço. Para os bibliotecários, ao lado do incentivo à participação em eventos da área de Ciência da Informação, foram disponibilizados cursos nas áreas de desenvolvimento interpessoal e ações de liderança e preservação e conservação. O Programa de Capacitação de Usuários vem sendo implementado por meio de atividades diferenciadas e módulos específicos, compreendendo a realização de palestras, visitas orientadas, sessões de treinamento e aulas expositivas. Todas as atividades, tanto para usuários quanto para a equipe, são precedidas de elaboração de material de apoio.

Eixo Temático: Gerência da Biblioteca Universitária

INFOBILA

1 Qualidade e Organizações de Aprendizagem: conceitos complementares

A busca pela excelência nos serviços prestados pelas bibliotecas e serviços de informação sempre foi uma preocupação constante dos bibliotecários, sobretudo daqueles que desempenham papel de gerência. O trabalho das bibliotecas que almejam ser “referência” na sua área de atuação e, com isso, satisfazer cada vez mais seus usuários, vem sendo há muito norteado pela busca da eficácia e pelos esforços dirigidos à adoção e manutenção de padrões de desempenho estabelecidos por instituições ou grupos de especialistas na área de Administração de bibliotecas e serviços de informação.

Neste sentido, a Biblioteconomia e Ciência da Informação procuraram acompanhar os estudos da área de Administração para poder transportá-los ao ambiente das bibliotecas. Com isso, não são raros os trabalhos relatados na literatura nacional e internacional, onde os bibliotecários adotam as técnicas de O&M, de Marketing entre outras, para melhor obtenção de resultados e eficiência nos produtos e serviços oferecidos à clientela.

A qualidade não se traduz, simplesmente, em mais uma onda gerencial, mas é uma nova filosofia de fazer as coisas. Não apenas fazer, mas certificar-se de sua aplicabilidade e, principalmente, adotar uma estratégia voltada para o cliente, que é o principal elemento da empresa. A qualidade pode ser traduzida, então, em satisfação do cliente, conquista e garantia de mercado (Rocha, Gomes, 1993).

Há uma tendência em se adotar o conceito de adequação ao uso, quando do planejamento e implantação de programas de qualidade em organizações na área de prestação de serviços, onde as unidades de informação estão inseridas. Assim, os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação, tais como indicados por Shaughnessy (citado por Vergueiro, Belluzzo, 1997), podem ser:

- entendimento das necessidades e expectativas dos usuários; segurança, incluindo confiabilidade;
- cortesia e comunicabilidade;
- adoção de linguagem adequada, incluindo postura corporal, meios de canais de distribuição;
- ambientação física adequada.

A adoção da filosofia da qualidade com foco no cliente, ou seja, a implementação de estratégias orientadas para oferecer serviços voltados para suas necessidades e expectativas, vem sendo cada vez mais exigida pela atual conjuntura sócio-econômica mundial, tornando-se quase imperativo para a sobrevivência e sucesso das organizações modernas, incluindo aqui unidades de informação.

Para a idealização e operacionalização de programas de qualidade, é essencial que a alta gerência esteja comprometida com a qualidade, assim como é imprescindível que todos os funcionários estejam envolvidos neste processo. E como obter uma sensibilização de todos os elementos da equipe em relação à necessidade de promover mudanças concretas em direção à qualidade?

Além do foco no cliente, em toda a literatura nacional e internacional publicada sobre qualidade em serviços de informação, verifica-se uma unanimidade: não se atinge qualidade se não houver um programa de capacitação dos indivíduos que fazem parte das organizações. Um dos caminhos apontados para a promoção de mudanças efetivas dentro das organizações é representado pela manutenção de programas contínuos de qualificação dos recursos humanos. Neste contexto, “as empresas de maior sucesso nos cenários atual e futuros serão as chamadas organizações de aprendizagem” (Senge citado por Maurício, 1998, p.93). Com a nova exigência de permanente aprendizado, a Educação é colocada como fator preponderante do

processo de modernização organizacional e desenvolvimento individual , verificando-se, também, que a comunicação e a qualidade potencializam a aprendizagem e o engajamento dos integrantes da organização (Maurício, 1998, p.93).

Como acontece com as pessoas, a biblioteca também não pode parar de aprender. “Se uma organização pára de aprender, pára de se auto-reorganizar, é ultrapassada pelos concorrentes e morre” (Freire, 1999). Na realidade, o aprendizado individual gera conhecimento para a organização, na medida que haja um ambiente disposto a disseminar este conhecimento e registrar as experiências positivas vivenciadas pela empresa.

Assim, segundo Maira e Bragar (1998), existem três tipos básicos de aprendizado organizacional:

- aprender como melhorar o conhecimento organizacional existente;
- aprender a criar o novo conhecimento organizacional (também conhecido como inovação);
- disseminar e transferir o conhecimento para as várias áreas da organização.

Transportando tal concepção para o contexto de uma biblioteca universitária, evidencia-se que programas de capacitação de usuários, tendo como tônica o conceito “aprender a aprender”, são também tão imprescindíveis quanto iniciativas voltadas ao desenvolvimento de equipes.

Programas educativos direcionados aos usuários de bibliotecas universitárias fazem parte há muito tempo da rotina dos bibliotecários, como atestam os vários relatos de casos e trabalhos teóricos encontrados na literatura nacional e internacional da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Denominado anteriormente de instrução ou orientação bibliográfica, dentre outros termos, o “treinamento para uso da biblioteca tornou-se um conceito menos estreito, alargado no seu

significado, e passa a ser visto como um processo para desenvolver a proficiência no uso dos recursos informacionais” (Figueiredo, 1991, p.111).

Traçando um histórico sobre os programas de orientação bibliográfica, Pasquarelli (1996) discorre sobre o crescimento da literatura nesta área a partir das décadas de 60 e 70, com a criação de vários grupos e aparecimento de várias publicações tendo como enfoque a educação dos usuários. Destaca-se a implantação, em 1972, do projeto LOEX (Library Orientation Instructional Exchange), um centro referencial cooperativo para o intercâmbio de materiais usados para instrução bibliográfica em bibliotecas universitárias. A instituição vem promovendo anualmente conferências e outras atividades, como pode ser verificado no site: <http://emich.edu/%7elshirato/loex.html>. Outras iniciativas vêm sendo mantidas através da Library Instruction Round Table, site: <http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/mission.html> e do Instituto for Information Literacy, site: <http://www.ala.org/acrl/nili/nilih.html>.

O desenvolvimento das novas tecnologias de informação, que apresentam seu ápice na biblioteca eletrônica e na Internet, vem alterando substancialmente a natureza do comportamento dos indivíduos em relação à obtenção de informação na pesquisa acadêmica: a busca, recuperação, gerenciamento e comunicação estão sendo afetados pela mudança do método tradicional para os métodos da informação assistida pelas novas tecnologias (Barry, 1997, p.225). Novas habilidades informacionais são exigidas e, desta forma, os programas de capacitação de usuários têm que ser remodelados para treinar os pesquisadores a operar no mundo eletrônico.

Vários artigos relatam iniciativas de capacitação de usuários no uso das novas tecnologias da informação, ao lado do desenvolvimento de programas direcionados à orientação quanto ao uso da biblioteca, ou seja, sessões de treinamento sobre a localização dos recursos informacionais localizados no espaço físico interno das instituições. Barry (1997) apresenta o Projeto de Acesso à Informação desenvolvido entre supervisores de pesquisa do King's

College London. Um número especial do periódico *Reference Services Review* (v.26, n.3/4, 1998), dedicado à instrução bibliográfica e à “information literacy” reperia alguns dos 29 trabalhos apresentados na conferência organizada pela LOEX-of-the-West em 1998. Na mesma publicação, está incluída uma bibliografia anotada com 195 itens sobre “information literacy”, onde são arrolados trabalhos sobre instrução quanto ao uso de recursos informacionais, pesquisa e habilidades eletrônicas relacionadas à recuperação, uso e avaliação da informação (Rader, 1998).

Kamhi-Stein e Stein (1998) descrevem um modelo de instrução sobre o uso da biblioteca, aplicado a classes de calouros da Califórnia State University. Um programa de instrução assistida por computador, desenvolvido para atingir cerca de 800 a 900 alunos ingressantes no curso de Biologia da UCCLA é apresentado por Kaplowitz e Contini (1998). Lowry (1995), Ercegovac (1995), Perkins (1996), Herring (1997) e Brakeslee (1998) relatam sessões de treinamento e apresentam propostas de modelos desenvolvidos em bibliotecas universitárias e escolares.

No Brasil, programas de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias vêm, também, sendo desenvolvidos por várias instituições, como pode ser verificado em trabalhos mais recentes apresentados por Cuenca (1997), Coletta et al. (1998), Bezerra e Costa (1998) e Sampaio et al. (1998).

Nos diferentes relatos de casos e abordagens teóricas e metodológicas encontrados na literatura nacional e internacional emerge a premissa que o treinamento ou instrução sobre o uso da biblioteca e dos recursos informacionais disponíveis em meios eletrônicos não pode mais ser implementada através de uma forma exclusiva ou com a promoção de um único evento. A complexidade das habilidades de informação exigidas pelo mundo eletrônico impõe a integração de vários métodos e pressupostos, onde podemos incluir: a disponibilização de um “portfólio” de serviços diferenciados; intercalação de sessões individuais, atividades em

grupo e oportunidades de auto-instrução; conhecimento dos diferentes estilos cognitivos e de aprendizagem individuais e adoção do conceito de desenvolvimento progressivo das habilidades; organização de sessões de treinamento dentro do contexto e de acordo com necessidades específicas (Barry, 1997, p.228).

Ampliando o conceito de instrução bibliográfica, a capacitação de usuários requer, atualmente, competências agrupadas sob o termo “information literacy”, que pode ser definido como o conjunto de habilidades para reconhecer quando a informação é necessária e ser capaz de localizar, avaliar, organizar e utilizar efetivamente esta informação para resolver um problema particular ou tomar uma decisão, não importando se a informação selecionada esteja em um computador, livro, filme, agência governamental ou quaisquer outras fontes (American Library Association, 1989).

Não se trata simplesmente do desenvolvimento de habilidades específicas para a exploração dos recursos de uma biblioteca ou base de dados, mas sim da promoção do crescimento individual a partir da aquisição e incorporação de uma postura investigativa e crítica por parte dos indivíduos, postura esta a ser mantida por toda vida.

A preocupação com o aprimoramento das habilidades de informação exigidas pelo mundo moderno deve, naturalmente, permear as atividades desenvolvidas pelas instituições de ensino superior, uma vez que “as atividades da universidade podem ser quase todas caracterizadas como formas de manipulação de informação ou, mais precisamente, formas de ação sobre a informação” (Lyra, 1999).

Sendo assim, a biblioteca universitária destaca-se como o espaço privilegiado para a promoção de programas de capacitação no uso e exploração de recursos informacionais, prática esta que exige esforços de cooperação entre bibliotecários, docentes e administradores da instituição. A eficácia dos programas de capacitação de usuários está condicionada à integração entre os diversos segmentos que compõem a universidade no sentido de assegurar

a toda comunidade interna e externa o desenvolvimento pleno das habilidades intelectuais, de raciocínio e análise crítica e de ajudar a construir um arcabouço para aprender a aprender, transformando os indivíduos em cidadãos informados e preocupados com o crescimento contínuo durante todas as fases de sua vida pessoal e profissional (Association of College & Research Libraries, 2000).

2 Programa de Desenvolvimento de Equipes

Com a fundação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras em 1934, surgiu a primeira Biblioteca da Faculdade, denominada “Biblioteca Central”. Paralelamente a essa Biblioteca, formaram-se acervos junto às “Cadeiras”. No fim da década de 60, uma parte do acervo da Biblioteca Central foi distribuída para os Institutos, resultantes da Reforma Universitária. Outra parte, somada aos acervos das antigas “Cadeiras”, permaneceu na Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, dando origem às Bibliotecas Departamentais de Letras, Geografia, História e Filosofia/Ciências Sociais.

Em 1987, foi criado o Serviço de Biblioteca e Documentação (SBD), que veio reagrupar tanto as Bibliotecas Departamentais como também algumas Bibliotecas de Centros de Estudos, pertencentes à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas.

Atualmente o SBD está instalado em três prédios de ensino e pesquisa da FFLCH, perfazendo um total de 7.387 m².

O quadro de pessoal conta com 50 funcionários, sendo 15 bibliotecários e 35 auxiliares de biblioteca. Com este “staff” realiza anualmente a aquisição de cerca de 11.000 documentos, processa em média 19.000 monografias/livros e 4000 fascículos de periódicos, além de outros materiais. Atende em média 531.000 usuários ao ano compreendidos por docentes, pesquisadores, alunos e funcionários da FFLCH e de outras unidades USP, bem como ao público em geral.

Como participante do Serviço Integrado de Bibliotecas da USP, o SBD vem passando por um processo de modernização de sua infra-estrutura e de seus recursos informacionais, visando oferecer produtos e serviços cada vez mais aprimorados para a comunidade usuária.

A adoção das novas tecnologias de informação e mudanças organizacionais que atingem o setor de serviços, onde se incluem as Bibliotecas e os Serviços de Informação, exigem políticas de atualização contínua das equipes bibliotecárias e dos usuários.

Neste sentido, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) vem promovendo, desde 1996, atividades sistêmicas orientadas para o desenvolvimento profissional da equipe dos profissionais bibliotecários da instituição.

A partir das propostas de capacitação de recursos humanos do SIBi-USP foi realizado, em 1997, um workshop local com o objetivo de avaliar o programa implementado e também estabelecer as demandas internas de treinamento. Este workshop contou com a participação de toda equipe da biblioteca, ou seja, auxiliares, técnicos e bibliotecários.

As discussões e pontos levantados pelo grupo, ao lado das necessidades já detectadas pelas chefias da Biblioteca, permitiram o delineamento do “Programa de Desenvolvimento de Equipes” a ser implantado em 98/99.

Primeiramente, foram concebidos três módulos implementados a partir das competências internas da própria biblioteca. Nestes módulos iniciais procurou-se atender a demandas prioritárias, relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços prestados e à preservação e conservação de acervo.

As sessões de capacitação promovidas foram assim estruturadas:

□ Módulo 1: Parte A – A missão do SBD e sua organização

Parte B – A qualidade do atendimento: considerações iniciais

Participantes: Técnicos e Auxiliares de Biblioteca

Conteúdo: Missão e objetivos do SBD

Estrutura administrativa e atribuições

Recursos de informação

Qualidade no serviço de atendimento ao usuário

Recursos Instrucionais: Transparências, vídeo e exercícios em grupo

❑ Módulo 2: O Banco de Dados Bibliográficos da USP – Dedalus

Participantes: Técnicos e Auxiliares de Biblioteca

Conteúdo: Apresentação dos procedimentos para acesso e busca no Dedalus visando o melhor atendimento e auxílio ao usuário

Recursos Instrucionais: Transparências, data show, Manual do Usuário e exercícios práticos

❑ Módulo 3: Preservação e Conservação de Acervos Documentais: noções básicas

Participantes: Técnicos e Auxiliares de Biblioteca

Conteúdo: Apresentação dos conceitos básicos de preservação

Causas de deterioração de acervos bibliográficos

Orientação quanto à preservação do acervo do SBD

Recursos Instrucionais: Transparências

Além dessas atividades, foi contratada uma empresa externa de consultoria para ministrar um curso específico, que veio a compor o módulo 4, dirigido aos profissionais bibliotecários.

❑ Módulo 4: Desenvolvimento do Relacionamento Interpessoal e Ações de Liderança

Participantes: Bibliotecários e Assistentes de Direção da FFLCH

Conteúdo: Tendências das organizações modernas

Desenvolvimento profissional

Diferenças individuais

Recursos Instrucionais: Transparências, vídeo, dinâmica em grupos, exercícios individuais

Paralelamente aos cursos oferecidos no próprio ambiente de trabalho, viabilizou-se, também, a participação da equipe em cursos, eventos, palestras de atualização profissional, contemplando áreas consideradas estratégicas tanto para o desenvolvimento profissional dos indivíduos envolvidos, como para o aprimoramento dos produtos e serviços prestados pela instituição. Alguns destes cursos foram proporcionados pela Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, a qual a biblioteca se encontra subordinada. Destacam-se, entre eles, os cursos de Idiomas Estrangeiros e um curso específico de “Qualidade no Atendimento ao Cliente”, ministrado por uma empresa externa e da qual participaram todos os Técnicos e Auxiliares, além de dois bibliotecários ligados ao Serviço de Atendimento ao Usuário.

3 Programa de Capacitação de Usuários

Iniciativas de treinamento e instrução de usuários já haviam sido concretizadas anteriormente na biblioteca, mas sem o estabelecimento de objetivos específicos, sistematização de conteúdo e planejamento de atividades que garantissem uma continuidade do programa. Além disto, as atividades ligadas à capacitação de usuários não foram idealizadas e implementadas dentro de uma perspectiva mais abrangente e em consonância com outras iniciativas levadas a cabo simultaneamente, tendo em vista a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados à comunidade.

A Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP possui 9564 alunos de graduação, 2767 alunos de pós-graduação, 356 docentes e 350 funcionários, todos usuários potenciais e prioritários do Serviço de Biblioteca e Documentação. Como a biblioteca é de livre acesso, acresce-se a estes números todos os usuários representados pela comunidade

USP, ao lado dos usuários ligados a instituições externas. A grandeza da comunidade a ser atendida e a diversidade de interesses das diferentes categorias de usuários são elementos decisivos e que tiveram que ser considerados no planejamento e dimensionamento de programas de capacitação de usuários da biblioteca.

Diante da demanda diversificada de informação, tornou-se necessária a segmentação da comunidade alvo, levando-se em conta, também, o nível de complexidade das informações a serem transmitidas e o interesse e preparo do grupo a ser atingido. Neste sentido, foi elaborado um “Programa de Capacitação de Usuários”, que passou a ser implementado em módulos distintos, atendendo a necessidades e interesses específicos dos diferentes grupos.

Num primeiro momento, optou-se por capacitar os alunos de graduação, tanto calouros como aqueles inscritos em turmas mais avançadas. Diante do número elevado de usuários que deveriam ser atendidos, foram previstas atividades diversificadas, criando oportunidades de treinamento em diferentes períodos e adotando-se estratégias distintas, de tal forma a garantir resultados positivos.

O Programa de Capacitação de Usuários no ano de 1999 foi, então, implementado a partir das seguintes atividades:

- Palestra realizada como parte da programação da Semana de Recepção aos Calouros, organizada pela Comissão de Graduação da Faculdade.

Participantes: 60 alunos

Conteúdo: Breve apresentação dos recursos da biblioteca

Informações gerais sobre o funcionamento: instalações, horário de atendimento, procedimentos para inscrição.

Convite para visita orientada.

□ Visitas Orientadas

Foram disponibilizados vários horários durante o início do ano letivo, nas três seções de atendimento da biblioteca.

Participantes: 124 alunos

Conteúdo: Informações e apresentação das instalações da biblioteca

Organização do acervo

Acesso à informação

Recursos e serviços disponíveis aos usuários

Material de Apoio: Folders “Guia do Usuário”

Marcadores de páginas com informações sobre a Biblioteca e cuidados para a preservação do acervo.

□ Treinamento no Dedalus

O treinamento para utilização do banco de dados bibliográficos da Universidade de São Paulo – Dedalus vem sendo promovido em todas as bibliotecas do SIBi/USP desde 1998. As sessões de treinamento são agendadas pelas diferentes unidades, de acordo com as disponibilidades locais. Assim, o SBD realizou a Semana Dedalus nos últimos dias do mês de Março.

Participantes: 66 alunos

Conteúdo: Breve histórico do SIBi/USP

Apresentação da Biblioteca Virtual do SIBi/USP

Procedimentos para acesso e busca no Dedalus

Exercícios práticos

Material de Apoio: Manual do Usuário

INFOBILA

Transparências

- Palestras em Salas de Aula sobre “Recursos e Serviços Básicos do SBD”

Complementando o trabalho com os calouros da Faculdade, foram planejadas e ministradas várias palestras nas salas de aula, mediante acordos com os Chefes de Departamentos e docentes. Pretendeu-se com estas atividades atingir um maior número de usuários do que obtidos nas Visitas Orientadas, uma vez que as palestras foram realizadas em períodos previstos para aulas.

Participantes: 600 alunos

Conteúdo: Dados gerais sobre o SIBi/USP

Missão, objetivos e estrutura do SBD

Pesquisa na Biblioteca e no Dedalus

Organização do acervo

Localização física do material bibliográfico

Bases de dados online e em CD-ROM

Serviços de acesso ao documento

Material de Apoio: Transparências

Folders “Guia do Usuário”

- Palestra sobre “Normalização de Trabalhos Acadêmicos”

Foi efetuada consulta à Comissão de Graduação da Faculdade no sentido de incluir junto às disciplinas de Metodologia da Pesquisa, ministrada nos vários departamentos, um módulo referente a procedimentos para busca e uso de informação, incluindo a normalização de trabalhos acadêmicos. Vários departamentos mostraram-se favoráveis à proposta e, após contatos estabelecidos

diretamente com alguns docentes, foi elaborada uma apresentação tendo como conteúdo a normalização bibliográfica, tema este colocado como prioritário nas consultas efetuadas. Foram, então, oferecidas algumas sessões sobre o assunto nas próprias salas de aula, dentro dos horários cedidos pelos professores.

Participantes: 410 alunos

Conteúdo: Estrutura do trabalho acadêmico

Normas para apresentação de referências bibliográficas

Normas para apresentação de citações e notas

Recomendações gerais para apresentação dos trabalhos

Exercícios práticos

Material de Apoio: Transparências

Caderno de exercícios

□ Treinamento em Bases de Dados

Atendendo solicitações específicas de docentes foram realizadas sessões de treinamento em bases de dados disponíveis em CD-ROM. Pretende-se, para o corrente ano, oferecer um programa de treinamento estruturado sobre utilização de bases de dados online e em CD-ROM aos docentes e alunos de pós-graduação da Faculdade, ao lado de uma campanha mais efetiva de divulgação desses recursos.

Base de dados: MLA International Bibliography

Participantes: 50 alunos

Conteúdo: Informações gerais sobre a base

Opções de busca

Estratégia com operadores booleanos e operadores de truncagem

Estratégia com limitadores de campo

Procedimentos para gravação dos resultados

Material de Apoio: Folder sobre “Bases de dados on line e em CD-ROM”

Folder sobre “MLA International Bibliography”

4 Considerações Finais

Segundo FIGUEIREDO (1993, p.239), as necessidades de educação continuada têm sido determinadas por dois motivos principais: o desenvolvimento tecnológico, que pode trazer mudanças e conseqüências na atuação dos profissionais, e mudanças dos contextos sócio-econômicos, políticos e culturais onde as unidades de informação estão inseridas.

Desde a criação do Serviço de Biblioteca e Documentação, em 1987, nunca houve, de forma estruturada, um programa ou plano de treinamento da equipe. Dessa forma, sempre foi incentivada a participação dos bibliotecários em eventos da área, em cursos, palestras, mas sem que estas atividades estivessem inseridas dentro de um programa de capacitação estruturado. Isso tornava essas participações importantes apenas para o aprimoramento pessoal, sem haver correspondente compromisso com a otimização do trabalho realizado, nem tampouco revertendo em subsídios concretos para a reflexão e proposição de novos serviços.

Não havia uma política sistemática de estímulo para a educação continuada, que muitas vezes só acontecia em treinamentos pontuais e que só eram aceitos desde que as condições fossem muito favoráveis para a participação das pessoas.

O delineamento de uma política de capacitação dos recursos humanos foi motivado por bibliotecários com função de gerência, que perceberam a necessidade de rever formas e metodologias de trabalho vigentes, buscando o aprimoramento dos serviços oferecidos. Muito mais do que a concepção e implantação de um Programa de Capacitação, era necessário criar

um espaço de aprendizagem tanto para os clientes internos (equipe) como para os externos (usuários).

Era imprescindível, também, que os componentes da equipe percebessem a necessidade de implementação de ações direcionadas a promover mudanças efetivas na filosofia e fluxos de trabalho. Além disto, tornava-se necessário um movimento de sensibilização de todos os funcionários no sentido de buscarem o crescimento individual e profissional, condição imprescindível para o desenvolvimento da equipe como um todo.

Verifica-se que a aprendizagem é um processo que ocorre no indivíduo, sendo ele o principal agente de seu próprio desenvolvimento. Neste sentido, a biblioteca passou a atuar como uma facilitadora e, em algumas vezes, patrocinadora do processo de aprendizagem focado às suas necessidades. Vale ressaltar que o sucesso de qualquer programa de capacitação está diretamente subordinado ao grau de comprometimento dos elementos da equipe.

Nossa proposta não foi de implementação de um programa de qualidade, e sim de capacitar toda a equipe, oferecendo uma visão geral sobre os conceitos de qualidade, assim como criando oportunidades de reciclagem de conceitos e procedimentos necessários para o desempenho das diferentes funções.

Era necessário viabilizar um programa de desenvolvimento da equipe e, paralelamente, estar oferecendo um programa de capacitação de usuários. Por serem relevantes, essas atividades deveriam acontecer em um curto espaço de tempo e estruturadas para serem oferecidas em fluxo contínuo, o que vem sendo assegurado dentro do planejamento da Biblioteca.

Embora os dois programas expostos sejam iniciativas muito recentes, existindo ainda muitas ações a serem implementadas, já são visíveis resultados positivos dentro da comunidade usuária e da equipe da Biblioteca.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *ALA Presidential Committee on Information Literacy, 1989*. Documento disponível na Internet: www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html [18 Jan. 2000].

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. *Information literacy defined*. n.d. Artigo disponível na Internet: www.ala.org/acrl/ilintro.html [16 Jan. 2000].

BARRY, C.A. . Information skills in an electronic world: training doctoral research students. *Journal of Information Science*, v.23, n.3, p.225-38, 1997.

BELLUZZO, R.C.B. *Da capacitação de recursos humanos à gestão na qualidade em bibliotecas: paradigma teórico prático para ambiente de serviço e referência da informação*. São Paulo, 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

BEZERRA, M.P., COSTA, R.M. Criatividade e inovação no treinamento de usuário da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. *Anais*. [Disquete]. Fortaleza, 1998.

BLAKESLEE, S. Librarian in a strange land: teaching a freshman orientation course. *Reference Services Review*, v.26, n.2, p. 73-8, 1998.

CAVALCANTE, L.E. Educação e aprendizagem contínua em unidades de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. *Anais*. [Disquete]. Fortaleza, 1998.

- COLETTA, T.G. et al. Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. *Anais*. [Disquete]. Fortaleza, 1998.
- CUENCA, A.M.B. *Usuário da busca informatizada: avaliação do curso MEDLINE/LILACS no contexto acadêmico*. São Paulo, 1997. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.
- ERCEGOVAC, Z. Information Access Instruction (IAI⁴): design principles. *College & Research Libraries*, v. 56, n.3, p. 249-57, 1995.
- ERCEGOVAC, Z. Information literacy: teaching now for year 2000. *Reference Services Review*, v.26, n.3/4, p.139-42, 1998.
- FIGUEIREDO, N. Metodologias inovadoras para a educação continuada de bibliotecários. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*, v.22, n.2, p.239-56, 1993.
- FIGUEIREDO, N.M. *Metodologias para a promoção do uso da informação*. São Paulo, Nobel/ Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.
- FREIRE, L.C. *Aprendizagem organizacional*. Brasília, Banco do Brasil, 1999.
- HERRING, J. Enabling students to search and find. *Library Association Record*, v.99, n.5, p.258-9, 1997.
- KAMHI-STEIN, L.D., STEIN, A.P. Teaching information competency as a third language. *Reference & User Services Quarterly*, v.38, n.2, p. 173-79, 1998.
- KAPLOWITZ, J., CONTINI, J. Computer-Assisted Instruction: is it an option for bibliographic instruction in large undergraduate survey classes? *College & Research Libraries*, v.59, n.1, p.19-27, 1998.

- LOWRY, C.B. Putting the pieces together: essential technologies for the virtual library. *Journal of Academic Librarianship*, v.21, n.4, p.297-302, 1995.
- LYRA, J.L. A universidade e a revolução informática. *Revista USP*, n.35, set./nov. 1997. Artigo disponível na Internet: www.usp.br/geral/infousp/delyra/delyra.htm [17 fev. 1999].
- MAIRA, A.N., BRAGAR, J.L. Aprender a aprender. *HSM Management*, n.9, p.58-64, 1998.
- MAURÍCIO, E.M.S. A gestão de pessoas em um ambiente de mudança organizacional e competitividade. *Revista de Administração*, v.33, n.2, p.93-4, 1998.
- PASQUARELLI, M.L.R. *Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação*. Brasília, Thesaurus, 1996.
- PERKINS, M. Bibliographic instruction? More than ever! *Journal of Academic Librarianship*, v.22, n.3, p.212-3, 1996.
- RADER, H. Library instruction and information literacy- 1997. *Reference Services Review*, v.26, n.3/4, 1998.
- REFERENCE SERVICES REVIEW. Library instruction for the 21st century: a special LOEX-of-the-West issue plus Library instruction and information literacy – 1997. v.26, n. 3/4, 1998.
- REINCKE, M. As cinco disciplinas. (Entrevista com Peter Senge). *HSM Management*, n.9, p.82-8, 1998.
- ROCHA, E.C., GOMES, S.H.A. Gestão da qualidade em unidades de informação. *Ciência da Informação*, v.22, n.2, p.142-52, 1993.
- SAMPAIO, M.I.C. et al. Capacitação do usuário das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) no uso das tecnologias da

informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. *Anais*. [Disquete]. Fortaleza, 1998.

VERGUEIRO, W., BELLUZZO, R.C.B. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em face da globalização da informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., São Luís (MA), 1997. *Anais*. [Disquete]. São Luís (MA), 1997.