



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

**XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**  
**SNBU 2014**

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE NOVOS  
USUÁRIOS NA MODALIDADE VIRTUAL DA BIBLIOTECA  
UNIVERSITÁRIA DA UFLA: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Rosiane Maria Oliveira  
Nivaldo Oliveira  
Fernanda Vasconcelos Amaral  
Lucas Timóteo da Silva



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

## RESUMO

Neste relato de experiência apresenta-se a implantação do Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU) da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA), na modalidade virtual. O PCNU presencial existe desde 2004 e foi criado com o objetivo de informar aos discentes recém-ingressados na universidade sobre as normas, o acervo, os serviços e procedimentos da biblioteca. Contudo, devido ao aumento no número de alunos matriculados semestralmente, foi elaborado um sistema on-line que oferece as mesmas informações repassadas na capacitação presencial. Esse serviço foi criado por uma equipe multidisciplinar formada por profissionais da área de biblioteconomia, pedagogia e ciência da computação e apresenta conteúdos textuais e de multimídia acessíveis por meio do site da biblioteca. Alguns resultados obtidos foram: participação de um maior número de alunos nos cursos de capacitação, redução da sobrecarga de trabalho no Setor de Referência no início do semestre letivo e oferta ininterrupta do curso de capacitação. Dessa forma, conclui-se que a educação a distância é um sistema eficaz e eficiente para massificar o serviço de orientação ao usuário e oferecer informações sobre o funcionamento da biblioteca.

**Palavras-chave:** Capacitação de usuários; Educação de usuários; Serviço de referência on-line; Ensino a distância; EAD.

## ABSTRACT

This experience report presents the implementation of the New Users Training Program (NUTP) created by the Federal University of Lavras Library (BU/UFLA) in a virtual mode. The traditional classroom PCNU has existed since 2004 and was created with the purpose of informing students recently admitted to the University about the rules, the collections, the services and the procedures of the library. However, due to the growing increase in the number of students enrolled in the university each semester, it was created an online system which offers the same information given in the traditional training. This service was developed by a multidisciplinary team of professionals from librarianship, pedagogy and computer science fields and presents textual and multimedia content accessible through the library's website. Some results achieved so far include: a bigger number of students participated of the training courses, reduction of the workload in the Reference Section at the beginning of the academic semester and the training program is available on a 24/7 basis. Thus, it is concluded that distance education is an effective and efficient system to spread the user orientation service and provide information on the operation of the library.

**Keywords:** User training; User education; Online Reference service; Distance Education; Distance learning.



## 1 Introdução

O governo federal, através do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), adotou uma série de medidas, para que as universidades federais promovessem sua expansão física, acadêmica e pedagógica, o que resultou no aumento do número de cursos e alunos das Instituições Federais de Ensino Superior (Ifes), reduzindo assim as desigualdades sociais.

O Reuni foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, e é uma das ações que integram o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). As ações do programa contemplam o aumento de vagas nos cursos de graduação, a ampliação da oferta de cursos noturnos, a promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão, entre outras metas que têm o propósito de diminuir as desigualdades sociais no país. (REUNI, 2014).

Quando o Reuni iniciou-se na Universidade Federal de Lavras (UFLA) em 2008, a universidade possuía 15 cursos de graduação, com o total de 3.734 alunos, 48 cursos de pós-graduação *stricto sensu*, englobando mestrado, doutorado e pós-doutorado, totalizando 1.725 alunos. Atualmente, a UFLA possui 28 cursos de graduação nas modalidades presencial e a distância com o total de 9.427 alunos e 69 cursos de pós-graduação *stricto sensu*, totalizando 2.089 alunos<sup>1</sup>. Diante desse crescimento significativo nos últimos 6 anos, foi necessário que a UFLA, juntamente com o seus órgãos de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, elaborassem novos procedimentos e estratégias para acompanhar a expansão vinda do Reuni.

A Biblioteca Universitária da UFLA (BU/UFLA) tem acompanhado a evolução da universidade no que se refere ao atendimento ao usuário, acervo compatível com as bibliografias indicadas pelos cursos, prestação de novos serviços e produtos, e, em breve, ampliação do seu espaço físico.

A BU/UFLA realiza há mais de 10 anos palestras presenciais de capacitação para os alunos ingressantes dos cursos de graduação da UFLA, com o objetivo de apresentar as normas, o acervo, os serviços e os produtos oferecidos pela biblioteca, bem como os direitos e os deveres do usuário.

De acordo com o Regulamento da Biblioteca Universitária (2011): “Art. 15: A habilitação da Biblioteca é pré-requisito para que o usuário, vinculado à UFLA, tenha o

---

<sup>1</sup> Os dados referentes à quantidade de cursos e alunos da UFLA foram extraídos do site da Diretoria de Registro Acadêmico da UFLA (DRCA/UFLA). Disponível em: <[www.drca.ufla.br](http://www.drca.ufla.br)>. Acesso em: 14 abr. 2014.



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

direito a empréstimo domiciliar e demais serviços com normas específicas”. No Inciso 4º, do Art. 15: “Os alunos de graduação somente poderão usufruir dos serviços de empréstimos após participação na palestra de capacitação oferecida a cada início de semestre e/ou em datas previamente agendadas para apresentação da Biblioteca e de seus serviços”.

Tradicionalmente, as palestras são tratadas como recepção de calouros da BU/UFLA, sendo realizadas a cada início de semestre, sob a responsabilidade da equipe de servidores do Setor de Referência, que está subordinado à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, e regimentalmente entre suas finalidades é, no “Art. 36, I. Planejar e executar programas de capacitação do usuário”.

A necessidade de recepcionar os calouros dos cursos de graduação da UFLA se caracteriza por facilitar a transição do ensino médio para o superior e na BU/UFLA, principalmente, por capacitar esses novos usuários a utilizarem seus serviços e produtos com autonomia e segurança, a aprenderem a realizar busca no catálogo on-line, além de orientá-los sobre a conduta no espaço físico da biblioteca.

As palestras eram oferecidas apenas na modalidade presencial até o 1º semestre de 2013; porém, essa modalidade estava se tornando inviável para os servidores da BU/UFLA atenderem à demanda de alunos que iniciavam a cada semestre, pois eram ofertadas, em média, 30 a 40 palestras por recepção, com aproximadamente 40 inscritos. A quantidade de palestras era exaustiva para os poucos servidores que tinham habilidade em falar em público, além de não ser possível oferecer a mesma quantidade de palestras para os três turnos da universidade (manhã, tarde e noite). Outro fator que gerava um entrave era com relação às chamadas para novas matrículas que ocorria durante um longo prazo dos inícios dos períodos e uma boa parte dos usuários chegava à universidade após as palestras.

Diante disso, surgiu a necessidade de elaborar essa capacitação na modalidade virtual, e a partir do 2º semestre de 2013, foi criado o Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU), um programa a distancia para capacitar os novos usuários, o qual será descrito adiante. Portanto, neste trabalho tem-se como objetivo principal relatar a experiência da BU/UFLA na criação do PCNU na modalidade virtual.



## 2 Capacitação de usuários em biblioteca universitária

Um programa de capacitação de usuários deve ter suas finalidades centradas nos objetivos da biblioteca, que, por sua vez, devem estar voltados para os objetivos da instituição à qual essa biblioteca pertença. No contexto universitário, esses programas visam a atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica, no que diz respeito ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A educação de usuários no âmbito universitário tem grande representatividade para comunidade acadêmica como um todo, e principalmente para os graduandos, pois será no ambiente da biblioteca que eles encontrarão o apoio bibliográfico que irá suprir suas necessidades de informação em sua área acadêmica e/ou de pesquisa. E sem conhecimentos básicos de como funciona e do que possui um organismo funcional, é difícil obter a informação independentemente. (OTA, 1990).

A criação de um programa de capacitação de usuários torna-se necessária quando é detectada a falta de habilidade do usuário em utilizar os recursos informacionais e os serviços oferecidos pela biblioteca, entre eles: realizar uma busca no catálogo da biblioteca; recuperar o livro na estante; realizar um autoempréstimo; conhecer as normas da biblioteca, entre outros. No contexto universitário, Ota (1990) afirma que “alguns autores reconhecem a importância da educação do usuário no ambiente universitário, baseados no fato de que houve falta de ‘treinamento’ adequado durante o primeiro e segundo graus e até mesmo a precariedade das bibliotecas públicas e escolares”.

Dessa forma, quando o aluno recém-ingressado na universidade chega à biblioteca, normalmente, é necessária uma introdução sobre os mecanismos de busca disponíveis, o significado do número de chamada e classificação e outras informações que facilitem a vida do usuário. Portanto, “o bibliotecário deve estar preparado para dar adequado atendimento a um usuário que, na maioria das vezes, não conhece a estrutura e organização da biblioteca, as fontes bibliográficas existentes, nem como, quando e por que utilizá-las” (PASQUARELLI, 1996).

A importância do serviço de educação de usuários em bibliotecas universitárias justifica-se em orientar os usuários a utilizarem os serviços oferecidos com independência e autonomia, bem como as ferramentas disponíveis de busca por informações. Além disso, é o momento de promover a interação da biblioteca com seus usuários.

Conforme Campos e Magalhães (1982):



os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e, muitas vezes, impedem que o leitor seja bem-sucedido em suas tentativas de encontrar o material de que necessita. E é na biblioteca universitária que esses programas têm-se desenvolvido de forma mais consistente, talvez por serem os estudantes seus frequentadores regulares, por um período de tempo bastante longo.

A experiência brasileira de educação de usuários teve início em 1955, com a iniciativa da bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, instaurando os primeiros cursos para orientar usuários de bibliotecas universitárias na pesquisa bibliográfica. (BELUZZO, 1989; NOCETTI; SCHILEYER, 1981 apud OTA, 1990).

As terminologias utilizadas para abordar a ação de trabalho com o usuário da biblioteca são diversas, e incluem os seguintes termos: orientação, treinamento, educação, capacitação, formação de usuários, cada uma com sua concepção própria. Um recorte do quadro de Belluzzo (1989), citado por Ota (1990), baseado em textos lidos, depoimentos e discussão de especialistas, é apresentado abaixo em um conceito-síntese de educação de usuários na área da Biblioteconomia:

**Quadro 1: Determinação de conceito-síntese de educação de usuários em Biblioteconomia**

<b>TERMO</b>	<b>CONCEITO-SÍNTESE EM BIBLIOTECONOMIA</b>
Educação	Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da Biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação.
Formação	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades, de acordo com o tipo de usuários de Biblioteca (docente, discente, pesquisador, etc.) previamente definido.
Treinamento	Ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário por desconhecer situações específicas de uso da Biblioteca e de seus recursos informacionais, envolvendo o conjunto de meios necessários para tal.
Instrução	Descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores, para o usuário manejar cientificamente os recursos informacionais da Biblioteca.
Orientação	Ação de esclarecer o usuário sobre a organização da Biblioteca “Layout” e serviços mais abrangentes do que a instrução.
Ensino	Processo formal e intencional voltado para o usuário cujo objetivo é



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

	propiciar condições para seu desempenho efetivo no uso da Biblioteca e dos recursos informacionais.
Aprendizagem	Aquisição de novo comportamento e/ou modificação de atitude do usuário frente ao uso da Biblioteca e dos recursos informacionais, mediante assimilação do que foi ensinado por meio de orientação ou instrução.

Fonte: adaptado de Ota (1990).

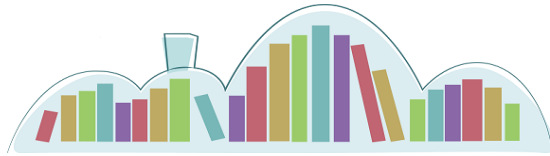
Na BU/UFLA, optou-se pela escolha do termo capacitação de usuários, que segundo Houaiss, Villar e Franco (2009), capacitar significa tornar(-se) apto, habilitar ou fazer compreender o usuário na utilização dos serviços e recursos da biblioteca. Capacitação nesse sentido tem o mesmo significado de ensino, conforme o quadro acima exposto.

A atividade de educação do usuário pode ser considerada o cartão de visitas da biblioteca e objetiva tanto instruir o usuário quanto realizar um marketing institucional dos serviços oferecidos pela unidade. O contato com o leitor é direto e coloca o bibliotecário numa posição semelhante ao do professor, pois será preciso orientar e preparar os indivíduos para a busca da informação de forma independente. Portanto, esse é um serviço em que a função educativa do bibliotecário é posta à prova e o profissional terá que mostrar competências pedagógicas para ministrar a capacitação de usuários (PASQUARELLI, 1996).

No caso do serviço oferecido remotamente, outras habilidades também serão necessárias. Primeiramente, o bibliotecário deve ter noções básicas sobre desenvolvimento de projetos, de forma a saber como lidar com prazos, custos, escolhas de tecnologias e gestão de equipe. Habilidades comunicacionais e conhecimentos em multimídia também são importantes, pois o ensino a distância deve ser mais acurado que o ensino presencial, devido à inexistência de *feedback*, caso o usuário tenha alguma dúvida.

A falta de mediação humana no processo de educação a distância é justamente um grande fator de preocupação para os bibliotecários, quando administram capacitações remotamente. No serviço tradicional, realizado presencialmente, há um diálogo entre o bibliotecário e o usuário, de forma que as necessidades de informação podem ser esclarecidas. No EAD, contudo, as informações devem ser claras e autoexplicativas, de forma a não despertar dúvida no usuário, que deve receber remotamente uma instrução tão qualificada quanto a oferecida presencialmente.

Algumas iniciativas relacionadas à capacitação de usuários estão disponíveis na literatura. Uma das inspirações para o desenvolvimento do PCNU/UFLA foi o relato de



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

experiência do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG), apresentado no XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB), o qual apresentou o seu serviço de educação on-line, desde sua concepção e construção até os resultados observados durante o primeiro ano de uso do novo sistema.

### 3 Criação do Programa de Capacitação de Novos Usuários: modalidade virtual

A equipe da BU/UFLA projetou um sistema web para o PCNU, que atendesse tanto à modalidade virtual quanto à presencial. Na modalidade virtual do PCNU, foi disponibilizado o curso com as informações sobre a BU/UFLA para os calouros, juntamente com a aplicação de um questionário de avaliação do conteúdo aprendido, formado por um banco de perguntas e respostas disponibilizadas aleatoriamente para cada participante, e criação da senha da biblioteca, para utilizar os serviços oferecidos. Na modalidade presencial, os próprios usuários interessados realizam suas inscrições pelo PCNU, escolhendo participar em uma das palestras presenciais com data e horário previamente definidos e com limite máximo de 100 inscritos por palestras.

O PCNU foi disponibilizado no site da biblioteca<sup>2</sup>, no qual o calouro acessa o sistema digitando seu número de matrícula, como login, e seu CPF, como senha. Em seguida, ele deve optar pela capacitação virtual ou presencial. Figura 1.

**Figura 1: Página de escolha do PCNU na modalidade virtual ou presencial**

**Biblioteca**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

**Programa de Capacitação de Novos Usuários**

A capacitação para o uso da Biblioteca Universitária tem por objetivo apresentar aos futuros usuários as informações essenciais do Regulamento da Biblioteca da Universidade Federal de Lavras (UFLA) a fim de torná-los autônomos e aptos à plena utilização dos espaços disponíveis e dos serviços oferecidos.

Essa capacitação é **condição indispensável** para que o(a) aluno(a) do curso de graduação da UFLA realize a habilitação do seu cadastro como usuário(a) da Biblioteca Universitária. Ela será oferecida na modalidade **presencial ou virtual**.

Para acessar a capacitação virtual ou presencial, você deverá fornecer seu **número de matrícula como login e seu CPF como senha**.

**Público-alvo:** alunos ingressantes dos cursos de graduação da UFLA.

**Escolha uma das opções:**

Virtual Presencial

Fonte: site do PCNU/UFLA.

<sup>2</sup> Acessar: [www.biblioteca.ufla.br/inscricoes](http://www.biblioteca.ufla.br/inscricoes)





SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

A BU/UFLA, através do seu Espaço de Pesquisa Virtual (Laboratório de Informática), disponibilizou computador com acesso à internet e servidor para auxiliar o calouro na realização do PCNU.

Para a criação desse sistema, foi composta uma equipe formada por um técnico de informática, dois bibliotecário-documentalistas, uma auxiliar de biblioteca e uma pedagoga, além da contribuição dos demais servidores da biblioteca. O programa foi elaborado respeitando o conhecimento e as competências dos profissionais envolvidos em sua criação.

Inicialmente, foi revisto e atualizado o conteúdo já utilizado anteriormente nas palestras presenciais, com a exclusão de algumas informações e inclusão de outros elementos pertinentes não cobertos no material. Vários assuntos foram englobados na capacitação: horário de atendimento dos diversos serviços da biblioteca, uso do cartão de identificação da UFLA, empréstimos, renovação, reserva, consulta ao acervo, localização dos livros, serviços prestados, entre outros. Depois, esse conteúdo foi repassado para que o técnico de informática criasse os slides com os textos e os vídeos autoexplicativos.

Como princípio fundamental, esse sistema foi elaborado de maneira assertiva, interativa, clara e objetiva, utilizando-se de uma sequência lógica dos assuntos abordados com fotografias, ilustrações e vídeos, visando a facilitar a compreensão e o entendimento do usuário.

Como conteúdo complementar, foram inseridos no PCNU as normas e os regulamentos da biblioteca, tais como: regimento, regulamento, norma de empréstimo de *netbook*, norma do Serviço de Empréstimo entre Biblioteca Externas (SEEBE) e manual de normalização da UFLA, Figura 2. Esses documentos foram disponibilizados em formato PDF para *download*. Compõe os documentos complementares um pequeno questionário para avaliação do programa e *feedback* do PCNU.



**Figura 2: Página de escolha do PCNU na modalidade virtual ou presencial**

**Instruções**

Antes de iniciar, leia atentamente as instruções abaixo:

- o processo dura em média 20 minutos;
- leia atentamente cada slide e assista aos vídeos;
- a passagem de slides é feita manualmente;
- ao final, você deverá responder o questionário com questões de múltipla escolha, sendo necessário um **acerto mínimo de 60% (6 questões) para habilitação de seu cadastro**;
- o tempo é de 15 minutos para responder todo o questionário;
- em caso de aprovação, o sistema irá lhe solicitar a criação de uma senha para utilizar os serviços da Biblioteca;
- após esses procedimentos e de posse do seu cartão de identificação da UFLA, você estará apto(a) a utilizar todos os serviços da Biblioteca Universitária.

Fonte: site do PCNU/UFLA

O sistema foi composto por um slide inicial de instrução de como realizar o PCNU, em seguida, os slides do curso da biblioteca, questionário de avaliação de aprendizagem e, finalmente, a criação da senha de empréstimo. O PCNU foi interligado com o sistema de gerenciamento da BU/UFLA, o Pergamum, para que o calouro, após realizar a leitura e o estudo do conteúdo didático, respondesse a um questionário com 10 questões e, se obtivesse um aproveitamento mínimo de 60%, poderia criar sua senha do Pergamum e habilitar seu cartão de identificação na BU/UFLA. Em caso de aproveitamento menor ao mínimo necessário, o usuário poderia refazer o curso e, ao fim, o questionário novamente.

O PCNU foi arquitetado para executar em plataforma web, desenvolvido utilizando tecnologias gratuitas. A execução do software requer um ambiente com as seguintes características: servidor web (recomendasse Apache2) com suporte a PHP5 e banco de dados MySQL-Server ou PostgreSQL. Devido a diferenças nos motores dos diversos navegadores disponíveis no mercado, é recomendada a utilização dos navegadores *Google Chromium/Chrome* ou *Mozilla Firefox* pelos usuários.

Para facilitar o desenvolvimento e manutenção, o software foi desenvolvido em arquitetura MVC (Model-view-controller) orientada a objetos. Além disso, o desenvolvimento contou com auxílio de bibliotecas livres conhecidas e testadas (gratuitas), que são: JQuery, Masked Input(Plugin JQuery), ckeditor no lado cliente. No ambiente servidor, somente foi utilizada a biblioteca RedBeanPHP. Especificamente no caso do PCNU da BU/UFLA, o software foi integrado ao sistema de gerenciamento de informação da biblioteca, o



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

Pergamum, para habilitar os alunos capacitados a utilizarem os diversos serviços oferecidos.

A divulgação do PCNU foi realizada em parceria com Pró-Reitoria de Graduação (PRG/UFLA), com entrega de folder explicativo sobre a capacitação da biblioteca, na aula inaugural da UFLA para todos os calouros. Além disso, a divulgação foi realizada pelo sistema de comunicação da UFLA e outros canais da biblioteca, tais como site, facebook e TV *indoor* (disponível na entrada da Biblioteca), e também em cartazes fixados em pontos estratégicos na universidade.

O PCNU na modalidade virtual, com duração média de 20 minutos, permite que o calouro realize sua capacitação da biblioteca utilizando apenas um aplicativo com acesso à internet, não dependendo de local e horário de palestra presencial, otimizando, assim, o seu tempo.

#### **4 Resultados**

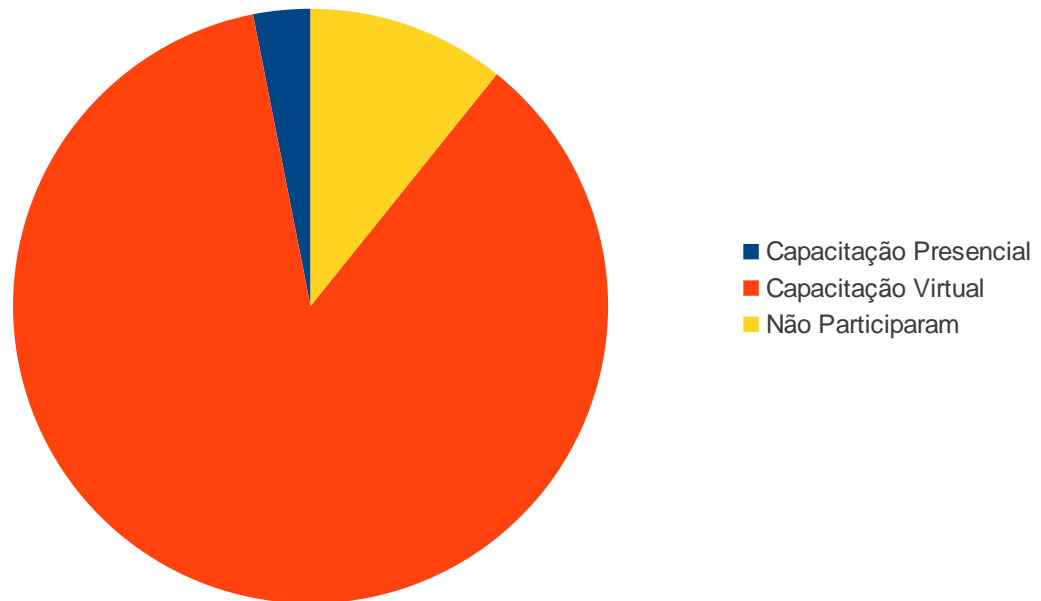
Desde o lançamento do PCNU na modalidade virtual em outubro de 2013, o sistema tem permanecido disponível no site da biblioteca, e o calouro pode acessá-lo a qualquer momento, sem depender de disponibilidade de data e de horário para capacitação presencial. Normalmente, a capacitação presencial é atualizada e ofertada no início do semestre para quem deseja essa opção.

A primeira recepção de calouros ocorreu no 2º semestre letivo de 2013, quando foram matriculados 1.356 alunos nos cursos presenciais de graduação, sendo ofertadas 5 capacitações presenciais, em diferentes dias e horários, contando com a presença de 42 calouros e 1.168 calouros na modalidade virtual.



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG  
XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

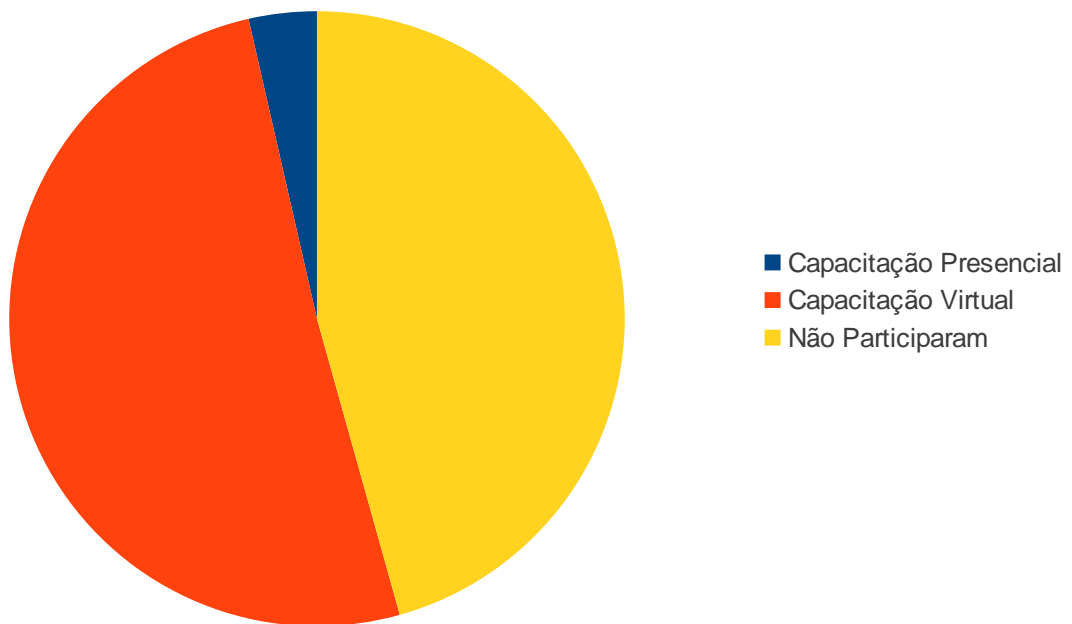
**Gráfico 1: Amostragem da 1ª edição da recepção de calouros na modalidade virtual – 2º semestre de 2013**



A segunda edição do PCNU foi realizada no 1º semestre letivo de 2014, em abril, quando foram matriculados 1.233 alunos nos cursos presenciais de graduação, sendo também ofertadas 5 capacitações presenciais, em diferentes dias e horários, contando com a presença de 44 calouros e, na modalidade virtual, participaram 626 calouros. Dados atualizados em 25/04/2014.



**Gráfico 2: Amostragem da 2ª edição da recepção de calouros na modalidade virtual – 1º semestre de 2014**



Diante do exposto, os números apresentam a aceitação pela modalidade virtual por parte dos calouros, visto que a procura é bem maior que a presencial. Além da comodidade da capacitação remota, um fator que contribui para essa aceitação é a familiaridade da nova geração de usuários em utilizar as tecnologias de informação e comunicação.

A avaliação do sistema é fundamental para o desempenho e melhoria da ferramenta. Por isso, a equipe da biblioteca contou com o auxílio do recurso de *feedback* em que o usuário responde no próprio sistema do PCNU. Com relação à duração do curso, 97% consideraram adequada para a conclusão do programa. Para 94% dos usuários que participaram da capacitação virtual, houve continuidade e organização do sistema. Com relação à expectativa, 91% afirmaram que foram atingidas.

O formulário de *feedback* disponibilizou um espaço aberto para comentários, críticas e sugestões, os quais, em sua maioria são elogios à organização e à objetividade do PCNU: “O curso online é igual em eficiência ao presencial”, “Expectativa superada”, “Parabéns, curso simples e rápido!”, “Os slides ajudam muito para o questionário, é de indispensável leitura”, “O curso proporcionou maiores conhecimento sobre a utilização da biblioteca,



*espero adquirir conhecimento ao decorrer do meu curso por meio da biblioteca”, “Adorei, este cursinho serve para orientar os alunos iniciantes”, “Curso bastante elucidativo para os ingressantes na UFLA, que ainda desconhecem o sistema da biblioteca universitária”, “Uma excelente e prática avaliação”, “Parabéns pela iniciativa. O fato de o curso poder ser feito de modo on-line facilita muito a vida e a organização do tempo de cada pessoa”.*

Por meio do *feedback* dos usuários, foram detectadas sugestões, críticas, ações para reavaliação de itens do regulamento da biblioteca, tais como: *“Faltou uma vídeoaula completa, mais ou menos como o vídeo institucional”, “Os responsáveis pela biblioteca poderiam fazer um folder explicando os procedimentos iniciais para os usuários, principalmente os calouros”, “Aumentar o tempo máximo para o uso das cabines individuais de estudo”, “Seria muito bom, ao final, rever os erros cometidos. Para não continuar com as dúvidas”, “As questões poderiam ser mais difíceis”.* Esses casos foram analisados para melhorias na 2ª edição do PCNU e para as próximas edições.

## 5 Considerações

Devido ao crescimento significativo da UFLA nos últimos anos, fazem-se necessárias novas atitudes para aprimorar os serviços prestados, principalmente no contexto da biblioteca universitária, local onde o atendimento ao usuário, o processamento técnico e as atividades administrativas exigem muito tempo de dedicação ao trabalho.

Conforme descrito no relato de experiência do treinamento on-line de usuários da UFG, o serviço de educação on-line de usuários possibilita que os bibliotecários atuem em outras frentes de trabalho. Dessa forma, a capacitação virtual libera os servidores da biblioteca para atuarem em outras áreas requisitadas, sem comprometer o serviço de orientação ao usuário. Outro fator relevante é que possibilita o atendimento de um maior número de novos usuários no menor espaço de tempo (ASSIS et al., 2011).

O PCNU é revisado a cada início de semestre letivo, buscando melhorias no seu conteúdo didático e sua atualização de acordo com as normas e serviços prestados pela biblioteca. Para isso, contamos com o auxílio do recurso de *feedback* em que o usuário responde no próprio sistema do PCNU.

Algumas melhorias do sistema estão previstas para os próximos semestres, tais como: disponibilizá-lo também na versão de língua inglesa para atender aos alunos que fazem parte



SNBU 2014  
Belo Horizonte - MG  
XVIII Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias  
16 a 21 de novembro

do programa de intercâmbio da universidade e disponibilizá-lo na versão de áudio para atender aos alunos com deficiência visual.

Entre os benefícios do sistema com a modalidade virtual, os alunos dos cursos de graduação a distância da UFLA também podem participar dessa capacitação, bem como as demais categorias de usuários da biblioteca, entre eles pós-graduandos, professores, técnicos e outros, não se limitando apenas aos alunos dos cursos presenciais de graduação.

### Referências

ASSIS, C. M. C. de et al. Treinamento on-line de usuários: relato de experiência das bibliotecas da UFG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 29., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: Febab, 2011.

CAMPOS, C. M.; MAGALHÃES, M. H. A. Treinamento de usuários da Biblioteca Universitária: o curso da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 123-128, jul./dez. 1982.

CUNHA, M. B. da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista Biblioteconomia**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=17540>>. Acesso em: 15 abr. 2014.

HOUAISS, A.; VILLAR, M.; FRANCO, F. M. M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. 1 CD-ROM.

MENDES, S. O.; PEREIRA, M. R. S. Formação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2010, São Paulo. **Trabalhos apresentados...** São Paulo: CRUESP, 2010.

PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996.

RESTRUTURAÇÃO e expansão das universidades federais. **O que é o Reuni**. Disponível em: <<http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>>. Acesso em: 04 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Regimento interno**. Lavras, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Regulamento da Biblioteca da UFLA**. Lavras, 2011. 16 p.