

CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NO TREINAMENTO DE USUÁRIO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FABÍOLA MARIA PEREIRA BEZERRA

Bibliotecária chefe da seção de assistência ao leitor da Biblioteca de Ciência e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará

ROSANE MARIA COSTA

Bibliotecária de referência, responsável pelo Posto Antares da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará.

RESUMO:

Relata a importância do treinamento na educação de usuários da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. Descreve algumas técnicas criadas pela Biblioteca em estudo para dinamizar o treinamento dos seus usuários, e torná-lo mais atrativo. Enfatiza a relevância da dinâmica de grupo na fase do treinamento, no intuito de alcançar a otimização dos recursos disponíveis na Biblioteca. Apresenta os resultados obtidos com a aplicação das novas técnicas.

Palavras-chave: Treinamento de usuário; Educação de usuário.

1. INTRODUÇÃO

A necessidade de treinamento de usuários nas unidades de informação (Bibliotecas, Centro de informação, etc.) sempre foi motivo de preocupação no cenário informacional, deixando os profissionais envolvidos com essa questão inquietos e questionadores, no sentido de como tornar essa atividade mais dinâmica e atrativa.

Na prática, todavia, os programas formais de treinamento não produzem resultados satisfatórios, quase sempre apresentam conclusões decepcionantes. Porém, considerando o potencial destes programas, percebemos que não podemos aboli-los do trabalho informacional, muito pelo contrário, devemos descobrir como melhorá-los e torná-los mais atraentes, sedutores e fascinantes, a fim do usuário utilizar as unidades informacionais mais racionalmente.

Dentro deste enfoque, o treinamento de usuário é considerado uma atividade que envolve, a transmissão de conhecimentos, a aquisição de habilidades para usar adequadamente as unidades

de informação e, ainda, as reais necessidades de consumo e de bem-estar dos usuários relacionados com a informação, matéria-prima de todo o desenvolvimento, quando tratada, utilizada e disseminada através dos mais variados canais de comunicação.

A partir do reconhecimento do treinamento de usuário como mecanismo relevante na otimização dos objetivos empreendidos no trabalho informacional, calculamos que a maioria das bibliotecas brasileira possuem programas de treinamento de usuários e que seria interessante a troca de experiência entre elas, para que haja um desempenho eficaz desse serviço.

Pensando assim, resolvemos elaborar este trabalho com o intuito de mostrar como o treinamento de usuário está sendo aplicado na Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará (UFC). Talvez possamos contribuir com a apresentação de nossas idéias para o desenvolvimento de um trabalho informacional voltado para a solução de problemas mútuos.

2. O CALOURO E A BIBLIOTECA

Há alguns anos a "visita orientada" à Biblioteca, tem feito parte do calendário de eventos do Diretório Central dos Estudantes – DCE para recepção dos alunos da Universidade Federal do Ceará –UFC. Na realidade, esta visita à Universidade promovida pelo DCE consiste em mostrar o que a UFC dispõe para servir à sua comunidade. Dentro deste contexto, encontramos a Biblioteca como um espaço social, cultural e educacional, dotado de recursos materiais, humanos e técnicos, capazes de assistir adequadamente à comunidade universitária no estudo, no ensino e na pesquisa.

Este momento é, provavelmente, o primeiro contato do aluno com o "mundo universitário". É a ocasião em que a biblioteca abre as suas portas para treinar seus usuários quanto ao uso, ao funcionamento e à utilização de todos os seus recursos.

Para facilitar a melhor compreensão deste trabalho é necessário historiarmos um pouco a Biblioteca em questão para que nos familiarizemos com a sua realidade.

A Biblioteca de Ciência e Tecnologia (que será tratada neste trabalho pela sigla BCT) é a maior Biblioteca do Sistema de Bibliotecas da UFC. Conta atualmente com 9.028 usuários inscritos, e com uma média mensal de 9.900 empréstimos e uma frequência mensal de 14.000 usuários que procuram os mais diversos serviços e/ou informações.

É tudo muito significativo. O alto índice de usuários inscritos, a alta frequência, o elevado número de empréstimos e consultas realizadas e por que não incluir a enorme falta de conhecimento do uso adequado da Biblioteca?

Esta realidade gera uma preocupação enorme para os bibliotecários da BCT, ao constatar que os usuários não sabem utilizar os catálogos, não sabem localizar os livros nas estantes, e desconhecem por completo o uso e o funcionamento da Biblioteca, o que a torna subutilizada e, mais recente, não sabem utilizar os recursos das bases de CD-ROM, o que agiliza sobremaneira as suas pesquisas.

Diante deste quadro, decidimos operacionalizar uma ação prática e concreta para maximizar a utilização da Biblioteca. Resolvemos aceitar o desafio de treinar os usuários no início de cada semestre letivo haja vista, a avalanche de calouros fazendo inscrições em todo o Sistema de Bibliotecas da UFC.

3. O TREINAMENTO DE USUÁRIOS NA BCT: uma nova roupagem

O treinamento de usuários, estava sendo realizado de maneira empírica e apática. Os vários setores da biblioteca eram mostrados de forma rápida, como também a normalização de documentos, a elaboração de referências bibliográficas e as pesquisas em CD-ROM, eram mostradas apenas como mais um serviço. O volume de informações repassadas aos usuários era enorme e o rendimento não era o esperado.

Sentíamos que não havia motivação e a metodologia empregada precisava ser revista. Começamos a estudar o assunto. Revisamos radicalmente os aspectos que precisavam ser mudados, tais como:

- a. A CURIOSIDADE POR PARTE DO USUÁRIO (Existia ou não este fator);
- b. O INTERESSE DO USUÁRIO (Existia ou não este fator);
- c. A MOTIVAÇÃO (Por parte do treinamento e do usuário);
- d. A METODOLOGIA APLICADA.

Na verdade, as mudanças eram necessárias, pois, o resultado da avaliação foi frustrante. Precisávamos ser criativos, trabalhar com dispositivos que motivassem o treinamento e desencadeasse um processo inovador. Diante destas avaliações, concluímos que:

- a. Os usuários não acreditavam que poderiam ver algo de novo;
- b. Era necessário dinamizar o treinamento a fim de mostrar uma biblioteca atuante;
- c. As técnicas utilizadas eram cansativas e monótonas. Tínhamos que descobrir técnicas dinâmicas e motivadoras;
- d. O treinamento, para não se tornar cansativo e enfadonho, deveria ser dado em módulos.

Constatados todos estes aspectos, resolvemos modificar as metodologias anteriores. Assim, dividimos o treinamento em quatro (04) módulos:

1º Módulo: Visita Orientada

2º Módulo: Orientação de Referência Bibliográfica

3º Módulo: Normalização

4º Módulo: Acesso às Bases de Dados

Primeiro Módulo: visita orientada, o que mudou.

Etapa inicial do treinamento de usuário, na qual são conhecidos todos os setores da biblioteca. Nesta fase eles recebem todas as informações sobre as noções básicas do uso e funcionamento de todos os recursos disponíveis, que antes julgávamos desnecessário informar.

Ao invés de passarmos mostrando apenas os setores da biblioteca, resolvemos esclarecer pequenos detalhes relativos a estes setores, passo a passo. Como por exemplo:

- **No guarda volume** explicamos pormenorizadamente o porquê da necessidade do "confisco do material" para se ter acesso à Biblioteca. Percebemos que, com o óbvio explicado, desmistificamos a antipatia que sempre foi sentida nesta ocasião.

- **Nos catálogos**, explicamos porque existe a divisão de autor, título e assunto, e como Malvin Dewey conseguiu chegar aos números para montar a sua Classificação Decimal. Neste momento descobrimos a curiosidade dos usuários em compreender porque usamos tantos números nas etiquetas dos livros e o que eles realmente representam.
- **Nas estantes**, ficou constatada a importância do passo anterior (o uso do catálogo e o conhecimento do sistema de classificação adotado), devido à facilidade com que os usuários passaram a localizar os livros nas estantes. Anteriormente eles perdiam muito tempo porque desconheciam os métodos como os livros eram arrumados na estante, pensavam que os mesmos obedeciam apenas à ordem horizontal das prateleiras, da esquerda para a direita, sem levar em consideração a divisão das estantes.
- **No Balcão de empréstimo**, ao sair das estantes, simulamos uma retirada de material para empréstimo domiciliar. Apresentamos os funcionários pelos nomes e estes, explicam o funcionamento do balcão e a importância do cumprimento das normas vigentes.
- **O SAU 06**, Sistema de Automação Universitária – Módulo Biblioteca, onde é mostrado todos os recursos do sistema. Neste passo simulamos uma pesquisa no terminal. Percebemos a empolgação dos usuários com a possibilidade da automação total do acervo bibliográfico e os benefícios alcançados devido à recuperação da informação tornar-se mais ágil.
- **Setor de Seleção e Indexação**. Nesta fase mostramos todas as etapas do processo técnico que o periódico recebe até chegar às estantes. Relatamos quais as últimas aquisições feitas pela biblioteca e que procedimentos são necessários para indicação dos novos títulos.
- **Setor de Referência**, neste momento é explicada a responsabilidade deste setor, o que ele faz e o que representa para a biblioteca. Enfatizamos aqui, os critérios que diferenciam o material de referência do acervo geral e a importância em separar tais documentos. Apresentamos o mostruário dos periódicos correntes e a maneira adotada na montagem e manutenção das prateleiras. Apresentamos o fichário Kardex e a diferença entre ele e os outros catálogos da biblioteca. Ensinamos a localizar os periódicos nas estantes e o método adotado na arrumação. Por último, mostramos os periódicos de referência, pois, a maioria dos alunos desconhecem o que é uma bibliografia, e a importância do levantamento bibliográfico, como etapa principal ao de uma pesquisa bibliográfica. Em linhas gerais explicamos como as bibliografias são complicadas e ilustramos com a apresentação rápida de como utilizar o Chemical Abstracts, Biological Abstracts, Bibliography Agriculture, Engineering Index, dependendo do curso que está recebendo o treinamento.

Apresentamos alguns serviços prestados pelo setor de Referência tais como: o Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT), que é oferecido como suporte ao levantamento bibliográfico. Um outro serviço é a correção de referências bibliográficas, onde os bibliotecários do setor fazem o serviço gratuitamente para os usuários da biblioteca.

- **Sala de periódicos**, vale ressaltar que no momento o acesso a esta sala é restrito apenas aos funcionários, embora, a BCT esteja estudando uma maneira de viabilizar a consulta às estantes

também pelos usuários. Como o acervo de periódicos não está disponibilizado para empréstimo, levou durante muito tempo (quando o acervo ainda era de livre acesso) os usuários a esconderem os fascículos em outras estantes, dificultando assim, a sua localização. Explicamos neste momento o porquê do fechamento do salão de periódicos, mostramos como as estantes são arrumadas e a importância delas permanecerem organizadas, pois de outra forma seria inviável a recuperação rápida do documento.

- **Divisão dos processos técnicos**, explicamos todo o procedimento técnico relativo aos documentos, para que os mesmos comecem a circular entre os usuários. Nesta fase, o setor de intercâmbio é mostrado detalhadamente para que o usuário conheça a sua operacionalização.
- **Sala de encadernação**, incluímos no treinamento a visita à sala de encadernação, pois sofremos um sério problema de livros danificados. O funcionário deste setor explana todo o processo de encadernação e faz um apelo aos alunos para que tenham mais zelo com os livros da biblioteca, uma vez que eles serão os únicos prejudicados com as retiradas dos livros do acervo para a restauração e encadernação.

Segundo Módulo: Referência Bibliográfica: um espaço conquistado

As solicitações para elaboração de referências bibliográficas sempre foi um serviço muito requisitado pelos usuários que frequentam a BCT. Anteriormente, tínhamos no Setor de Referência da biblioteca quatro (04) bibliotecários, o que facilitava o perfeito atendimento a todas as solicitações destes serviços. Com a carência de pessoal, característica esta encontrada na maioria das bibliotecas brasileiras, o número de profissionais ficou reduzido pela metade dificultando assim, consideravelmente, o bom andamento dos serviços prestados pelo Setor de Referência da BCT.

A saída encontrada foi orientar os usuários na normalização de seus trabalhos e elaboração de referências, cabendo aos bibliotecários apenas a tarefa de corrigi-las. Este procedimento diminuiu, substancialmente, o acúmulo das atividades a serem executadas.

Várias metodologias foram aplicadas na tentativa de ajudar os usuários a entenderem melhor as regras da ABNT. Era difícil compreender a enorme gama de informações exigidas nas regras de pontuação. Tudo isto, dificultava o treinamento e, a assimilação era mínima, gerando, portanto, uma grande insatisfação entre o usuário e o bibliotecário.

Era preciso dinamizar as aulas, pois de outra forma não iríamos conseguir atingir nenhum resultado satisfatório, pois não estávamos conseguindo combinar a prática com a finalidade. Tínhamos que descobrir uma fórmula menos cansativa e mais dinâmica para ensinar as regras da ABNT. Resolvemos aplicar a dinâmica de grupo, na tentativa de conseguir tornar o treinamento mais atraente e participativo.

Esta dinâmica consiste na montagem de um quebra-cabeça com os elementos exigidos para a elaboração de uma referência bibliográfica (Regra 6023 da ABNT) e mais alguns itens não mais adotados nesta regra, como o & e o ponto e vírgula(;), que foram incluídos pelo fato dos usuários ainda insistirem em empregá-los.

O quebra-cabeça funciona da seguinte forma: para cada elemento da referência (autor, título, local, &, data, etc.) fazemos uma tira de cartolina protegida com papel contact e as colocamos juntamente com a xerox da página de rosto do documento a ser referenciado. Cada envelope contém um caso

específico para o usuário trabalhar. Exemplificando teremos:

Sobrenome do Autor		Título: subtítulo		Edição		Local	
Editora		Data		Número Total de Páginas			
Série ou Coleção (quando houver)							
:		.		;		,	
:		.		;		,	
Localização da Parte Referência		In		Título da Revista		Número	
Volume		Página inicial e final do artigo		Suplemento, número especial quando houver			
Título do Jornal		Número ou Título do Caderno		Dia		Mês	
						Ano	

Os envelopes, em número de 06, serão nominados individualmente, no verso, com os seguintes casos:

No interior de cada envelope encontraremos, as tiras de cartolinas embaralhadas, e as xerox da página de rosto. Iniciamos o treinamento com 30 usuários (limite máximo) para a dinâmica. Dividimos em grupos de 06 elementos, distribuímos os envelopes e apresentamos a metodologia do trabalho.

As atividades são iniciadas. Falamos um pouco da ABNT e da regra 6023, posteriormente, entregamos os envelopes e pedimos que façam, numa folha de papel e/ou caderno, a referência adequada para a página de rosto contida no envelope, utilizando apenas as tiras de cartolina. Damos 10 minutos para as equipes montarem o quebra-cabeça (que é a referência bibliográfica) na folha de papel. Após o término do tempo, um membro da equipe se dirige ao quadro de acrílico e tenta montar a referência, obedecendo a seqüência de elementos recomendada pela ABNT, utilizando as tiras de cartolina e alguns pedacinhos de fita gomada, colocadas na parte inferior do quadro para esse propósito. Este é um momento de grande euforia e de muito interesse. Os usuários vibram com a cola e descola das tirinhas, pois, a medida que a seqüência fica errada, vamos locomovendo os pedacinhos das tiras. A forma de corrigir os erros, provoca uma maior assimilação dos dados e desperta um maior interesse pelo assunto, facilitando a assimilação. Assim, as equipes conseguem, divertidamente, elaborar referências bibliográficas dos mais variados tipos de documentos.

Vale ressaltar, que há quatro (04) anos esta metodologia vem sendo aplicada nos treinamentos de usuários da BCT e os resultados alcançados têm sido satisfatórios gratificantes. O tempo gasto neste treinamento, são 02(duas) horas.

Terceiro Módulo: Normalização de Documentos, aspectos a considerar

Neste módulo não conseguimos ainda desenvolver nenhuma metodologia apropriada de dinâmica de grupo.

Continuamos a trabalhar com o método tradicional, aplicado, geralmente, nas unidades de informação. Utilizamos as normas da ABNT vigentes, bem como, um manual elaborado por uma bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da UFC, o qual apresenta os passos necessários para a normalização de trabalhos técnicos e científicos.

Nesta fase do treinamento, cada dúvida apresentada é eliminada, individualmente, pelos bibliotecários

do Setor de Referência da BCT.

Vale ressaltar que este módulo, não foi ainda solicitado pelos Cursos de Mestrado, talvez, a existência da disciplina de Metodologia Científica, nestes cursos, tenha dado suporte e informações suficientes para os alunos normalizarem seus trabalhos. É intuito do nosso trabalho atingir também esta fatia do mercado.

O grande problema encontrado por nós, bibliotecários, é que alguns professores, orientadores e componentes das bancas de mestrado não aceitam com facilidade as mudanças ocorridas na ABNT, o que dificulta bastante, o trabalho informacional.

Infelizmente o que tem ocorrido com alguns cursos de mestrado da UFC é que as bancas examinadoras têm procurado seguir as regras de citações e/ou apresentação de trabalhos adotados nos periódicos oficiais editados pelas associações de classe.

Parece-nos que o caminho não é, apenas, treinar os alunos, mas também, tentar formar um consenso com os orientadores e os componentes das bancas examinadoras, para eliminarmos algumas barreiras existentes.

Acreditamos que este problema não acontece, exclusivamente, na BCT. Parece, que é comum em outras bibliotecas brasileiras. Por isto, devemos traçar estratégias únicas para tentarmos solucionar adequadamente esta questão.

Quarto Módulo: O Acesso às Bases de Dados Em CD-ROM

O PROJETO Antares, inicialmente denominado SPA (Sistema Público de Acesso de Dados), é gerenciado pelo IBICT/CNQP e supervisionado pelo Banco Mundial, tem como objetivo facilitar o acesso aos produtos e serviços de informação técnico-científico.

Para seu funcionamento, conta com Centros Distribuidores (BIREME, CENAGRI, CIN/CNEN, CNPQ, CPRM, FGV, ANDRE TOSELLO, FUNDAJ, IBICT, ICEA, INPI, SIBRADID, UFRJ, EQ, UFRGS, USP/SIBI).

Estes centros se responsabilizam por tornar mais acessíveis suas bases de dados, através do Posto de Serviço da Rede Antares, por meio de duas redes de comunicação de dados, Rede Nacional de Pesquisa – RNP/Internet e Rede Nacional de Comutação de Pacotes – RENPAC.

Os postos de serviços encontram-se sediados nas principais bibliotecas universitárias e centros de informação do país.

A BCT, possui um Posto de Serviço tipo "A" do ANTARES, de abrangência nacional. Coloca a disposição de sua clientela (professores, alunos, pesquisadores e instituições), base de dados em CD-ROM, Nacionais e Internacionais, permitindo levantamentos bibliográficos nas áreas de ciências e tecnologia, bem como acesso on-line, via Internet.

Para que estas bases de dados sejam disponibilizadas aos usuários interessados, faz-se necessário que estes recebam treinamentos que os capacite.

Estes treinamentos são previamente marcados com o(a) bibliotecário(a) responsável pelo funcionamento do Posto de Serviço Antares na BCT. As bases de dados em CD-ROM mais procuradas para treinamento são:

- Agrícola (1984 – mar/1998)

Área – Ciências Agrárias

- Biological Abstracts (1995-mar/1998)

Área – Ciências Biológicas

- Food Science & Technology Abstracts[FSTA] (1967-mar/1998)

Área – Tecnologia de Alimentos

- Chemical Abstracts 12' Collective Index (1987-1991)

Área – Química e Engenharia Química

- • Todas estas são bases internacionais.

O treinamento propriamente dito

O treinamento de usuários nas bases em CD-ROM tem como objetivo capacitar o usuário na recuperação da informação, bem como facilitar o uso dos recursos disponíveis nas bibliotecas.

Podem participar do treinamento, preferencialmente, professores, pesquisadores e alunos de pós-graduação da UFC.

Os interessados formam turmas de até seis alunos, marcam com o bibliotecário responsável pelo treinamento, dia e hora a ser realizado.

No dia do treinamento é entregue a cada usuário que está sendo treinado, pasta contendo, manual do usuário, planilha de busca, regulamento de funcionamento e uso do posto, tabela de preços, lista com títulos das bases disponíveis na biblioteca e lista de exercícios.

É escolhida a base a ser demonstrada de acordo com a área de pesquisa do usuário. Este módulo se dá em três etapas, a saber:

- 1ª Etapa: Preenchimento de planilha de trabalho
 - É explicado ao treinando como preencher a planilha de busca ou solicitação bibliográfica, colocando dados pessoais (nome, palavras-chave em inglês(para bases internacionais), ano e idioma de abrangência, base a ser consultada).

Anotar o número de referências encontradas, por assunto pesquisado (impressas ou gravadas) para estatística ou preço do levantamento. As referências podem ser gravadas em disquete, adquirido na própria biblioteca.

- 2ª Etapa: Levantamento bibliográfico passo a passo

- Consiste em mostrar os principais comandos de acesso e manuseio a base de dados, de acordo com as características próprias de cada uma.

O manuseio é feito acompanhando-se as instruções contidas no Manual do Usuário (elaborado na Biblioteca) referente à base em estudo. Cada base tem seu próprio manual, com linguagem simplificada e acessível.

- 3ª Etapa: Exercícios a serem realizados, seguindo o roteiro da lista entregue. As dúvidas serão tiradas no decorrer da resolução dos exercícios pelo instrutor.
- Para realizar levantamentos bibliográfico futuros, o usuário treinado, marcará horário antecipadamente para fazer sua busca. Cada usuário terá direito a utilizar por uma hora o computador, a fim de realizar seus levantamentos.

Os resultados obtidos com este treinamentos são satisfatórios tanto do ponto de vista do bibliotecário quanto dos usuários. Estes se sentem mais seguros quanto aos resultados positivos da busca, uma vez que, sendo especialistas na área, são capazes de identificar a pertinência da bibliografia escolhida durante o levantamento.

4. CONCLUSÃO

Segundo nossa conclusões, as metodologias formais de treinamento de usuários não são inúteis nem prejudiciais para as unidades de informação. Porém, devem ser revistas e avaliadas, no sentido de torná-las mais dinâmicas e atrativas. Um treinamento de usuários adequado torna possível atingir, eficazmente, os objetivos das unidades informacionais, principalmente no que tange ao relacionamento com o seu usuário, desafio maior da sua existência.

Cabe aos trabalhadores da informação se conscientizarem que a integração do usuário no ambiente informacional, afinado com os objetivos da biblioteca, deve ser a meta de um trabalho sério e eficiente.

Concluimos, também, que o treinamento da BCT era uma atividade improvisada e sem qualquer vinculação com as necessidades reais do usuário. Eram programas carentes de racionalização e dinamização. Era treinar por treinar, sem expectativas de maximização dos resultados.

Atualmente, a BCT encara o treinamento de usuários de uma forma diferente. Considerada essa atividade um real investimento parra a organização. Hoje, ele é encarado com a possibilidade de atendimento ao usuário.

Tentamos, com as considerações expostas, oportunizar uma reflexão com todos aqueles preocupados com o tema abordado, a fim de encontrarmos saídas urgentes e adequadas na maximização do uso das unidades informacionais. Uma avaliação, mesmo que superficial, pode nos fornecer subsídios e indicar pressupostos que devem ser revistos ao se tentar adotar alguma metodologia.

Para a BCT, a aplicação de técnicas de dinâmica de grupo nos programas de treinamento foi uma forma adequada de revolucionar estes programas. O aspecto participativo é um mecanismo fundamental para as Bibliotecas que pretendem utilizar e facilitar a aplicação do treinamento de usuário como instrumento de atuação racional eficaz.

5. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BELLUZZO, R. C. B., MACEDO, N. D. Da Educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **R.bras. Bibliotecon. e Doc.** São Paulo, v.23, n.1/4, p.78-111, jan./dez. 1990.

CAMPOS, C. M., MAGALHÃES, M. H. A. Treinamento de usuários da biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **R. Bibliotecon.**, Brasília, v.17.n.1, p.85-88, jan./jun.1989.

MIRANDA, A. Treinamento no uso da biblioteca com recursos audiovisuais: revisão de literatura nacional. **R.bras. Bibliotecon. e Doc.** São Paulo, v.23. n.1/4, p.58/77, jan./dez.1990.

NOCETTI, M. A., SCHLEYER, J. R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2, Brasília, 1981. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981. p.219-245.