

Ensinando e aprendendo: a capacitação de usuários através do treinamento de bases de dados digitais na Universidade de Fortaleza-Unifor

Mírian Cristina de Lima (Unifor) - mirian@unifor.br

Resumo:

Este trabalho visa apresentar a metodologia utilizada pela Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza-Unifor para capacitação da comunidade acadêmica através do treinamento “Uso de Bases de Dados Digitais”, o serviço tem com objetivo preparar os usuários para realização de pesquisas acadêmicas nas fontes de acesso restrito, disponibilizadas pela Instituição e nas fontes de livre acesso, através da Internet. Diante dos novos suportes e formas de acesso as informações, as bibliotecas universitárias devem assumir o papel de conscientizar e instruir os docentes e discentes. Expõe os dados quantitativos de 2010 a 2012 e a análise dos dados qualitativos coletados através dos questionários aplicados com os participantes dos treinamentos entre os anos de 2012 e 2013. Como resultado destacamos a experiência positiva para instituição e o importante papel da biblioteca neste processo de mudança.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Capacitação de usuários. Treinamentos. Universidade de Fortaleza.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Ensinando e aprendendo: a capacitação de usuários através do treinamento de bases de dados digitais na Universidade de Fortaleza-Unifor

Resumo:

Este trabalho visa apresentar a metodologia utilizada pela Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza-Unifor para capacitação da comunidade acadêmica através do treinamento “Uso de Bases de Dados Digitais”, o serviço tem com objetivo preparar os usuários para realização de pesquisas acadêmicas nas fontes de acesso restrito, disponibilizadas pela Instituição e nas fontes de livre acesso, através da Internet. Diante dos novos suportes e formas de acesso as informações, as bibliotecas universitárias devem assumir o papel de conscientizar e instruir os docentes e discentes. Expõe os dados quantitativos de 2010 a 2012 e a análise dos dados qualitativos coletados através dos questionários aplicados com os participantes dos treinamentos entre os anos de 2012 e 2013. Como resultado destacamos a experiência positiva para instituição e o importante papel da biblioteca neste processo de mudança.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Capacitação de usuários. Treinamentos. Universidade de Fortaleza.

Área Temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

1 INTRODUÇÃO

Estamos vivenciando uma mudança sociocultural com relação às novas tecnologias, através da massificação do uso de dispositivos eletrônicos e dos novos suportes bibliográficos (livros eletrônicos, bases de dados digitais, repositórios institucionais). Podemos perceber claramente as mudanças comportamentais dos usuários das bibliotecas universitárias, enquanto antes muitos buscavam livros, hoje solicitam tomadas elétricas e uma rede sem fio.

O acesso à informação evoluiu, porque rompeu as amarras físicas e agora vive também no mundo virtual, trazendo novas formas de produção, transmissão e uso do conhecimento. As bibliotecas universitárias devem ter um papel ativo para auxiliar o ensino, a pesquisa e a extensão através de novos produtos e serviços para comunidade acadêmica.

A Universidade de Fortaleza- Unifor tem 40 anos de existência, oferece 48 cursos de graduação divididos em 4 centros, 48 cursos de especialização, 5 cursos

de mestrado e 6 cursos de doutorado. Contabilizando um total de aproximadamente 25.000 alunos de graduação, 2.027 alunos de pós-graduação, 1.204 professores entre efetivos e horistas e 1.384 funcionários.

A Biblioteca Central da Unifor tem como missão: “Disponibilizar informações de qualidade, em qualquer suporte, para o desenvolvimento intelectual, científico e cultural da Comunidade Universitária da Unifor e ex-alunos.”

Ocupando uma área de 5 mil m², possui 722 assentos para estudo individual ou em grupo, sistema informatizado desenvolvido pela própria Instituição. Muitos serviços já são realizados via Internet, dentre eles a consulta ao catálogo, reservas e renovações de empréstimos. Também utilizamos a Internet para que o usuário fique ciente das renovações e reservas que devem ser realizadas, através do envio de e-mail, agenda eletrônica, SMS ou visualizando esta opção no menu da biblioteca dentro do Unifor Online (área restrita à comunidade acadêmica). O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h55 e aos sábados, das 7h30 às 16h25. A biblioteca se divide nos seguintes setores: Gerência, Processamento Técnico, Empréstimo, Periódicos, Videoteca, Portal de Vídeos Digitais e Referência.

O Setor de Referência oferece o serviço de levantamentos bibliográficos, apoio a normatização de documentos, revisão das revistas produzidas pela Instituição, comutação, coordenação do acervo de livros cativos e obras de referência e o serviço de treinamento “Uso de Bases de Dados Digitais”, que é o foco deste trabalho. Atualmente possui em seu quadro uma equipe de dois bibliotecários com dedicação exclusiva ao setor de referência, mais três bibliotecários que apoiam por meio período e seis auxiliares administrativos.

Entendemos que o papel da biblioteca universitária não está apenas relacionado ao acervo físico, ela deve atuar diretamente no acesso a informação, independente do formato e do suporte. Para acompanhar estas mudanças o bibliotecário, enquanto profissional da informação deve ser o mediador entre a informação e o usuário. A Internet é um novo canal de distribuição da informação,

através dos mecanismos de busca, das bases de dados, dos livros eletrônicos, e é neste nicho que surge uma nova relação de ensino e aprendizagem.

Buscamos neste trabalho apresentar a realidade da Unifor com relação ao treinamento de usuários, informando através dos dados quantitativos e qualitativos os resultados da capacitação do uso de fontes de informação restrita e de livre acesso.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A Internet como fonte de informação

A Internet democratiza a informação e o conhecimento, disponibilizando artigos de periódicos em várias línguas, bases de dados digitais, repositórios institucionais, livros eletrônico, dentre outras fontes. Definida como “[...] uma rede de comunicações mundiais, um mecanismo para disseminação da informação, e um meio para colaboração e interação entre indivíduos e seus computadores independente de sua localização geográfica.” (LEINER, 2004 apud OLIVEIRA, 2005)

A importância de se avaliar as informações disponíveis na Internet é indiscutível para quem as utiliza na academia. Nem sempre as informações são julgadas pelos pares de uma comunidade científica, o que ocorre no processo convencional de publicação.

Mueller (2006) afirma que: “Ao surgirem e ganharem formas inovadoras, a partir da década de 90, as publicações científicas eletrônicas despertaram esperanças, em muitos pesquisadores, de uma mudança radical no sistema tradicional de comunicação científica”. Devemos entender a Internet como um organismo vivo que passa por constantes mutações.

2.2 O serviço de referência e novo papel do bibliotecário como educador

A biblioteca através do serviço de referência tem o papel criar um vínculo entre as fontes de informação e quem precisa da informação, indo ao encontro do

usuário e não esperando passivamente que a comunidade acadêmica a procure. O diferencial está nas abordagens específicas para cada tipo de usuários, sejam relacionadas ao curso, grau de conhecimento ou a área de interesse. Hoje podemos afirmar que para cada usuário a sua informação, independente do formato, seja físico ou eletrônico. Os bibliotecários das instituições de ensino superior têm sempre novas perspectivas com relação às fontes e por consequência necessidades diferenciadas.

Grogan (1995) afirma que: “Naturalmente, o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto as funções instrucionais [...]”.

Se o papel do serviço de referência esta sendo redefinido o do bibliotecário de referência também está, ele deve passar a educar para a autonomia, mas antes os educadores devem se educar e entender que deve ter o domínio dos meios e das formas de comunicação juntamente com a vontade de usá-las. Segundo Antunes (2006):

Este desenvolve um papel educativo, vivencia o intercâmbio permanente da troca de informações, orienta na utilização das ferramentas de recuperação das fontes e recursos da informação, constrói habilidades e qualidades, institucionaliza valores éticos na obtenção e no uso da informação obtida.

A interação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica pode ser feita através de manuais, tutoriais, divulgação de novas bases de dados e dos treinamentos de usuários, também definido como capacitação, afinal existe a necessidade de desenvolvimento de mecanismos que possibilitem uma utilização otimizada dos recursos disponíveis.

3 MATERIAIS E METODOS

Este trabalho apresenta um estudo comparativo entre os anos 2010, 2011 e 2012 do número de usuários treinados na Universidade de Fortaleza – Unifor nas fontes de informação através da Internet, fontes consideradas de acesso restrito que são compradas ou assinadas e acessadas pelo Unifor Online e as de livre acesso

selecionadas através de curadoria digital. Digital Curation Centre-DCC (2013) define a curadoria digital como “[...] a seleção, preservação, manutenção, coleção e arquivamento de conjuntos digitais”.

A Biblioteca Central da Unifor tem certificação ISO 9001, por isto estabelece indicadores de qualidade e metas. Todas as atividades de são descritas na instrução de trabalho do Treinamento de Usuários em Bases de Dados Digitais, que tem como objetivo normatizar os procedimentos referentes aos treinamentos em grupo e individuais, bem como suas estatísticas de utilização. O nosso publico são os alunos, ex-alunos, professores e funcionários inseridos no sistema informatizado da Universidade.

Iniciamos o processo com a realização de divulgações do treinamento para comunidade acadêmica, uma etapa muito importante. Enviamos e-mails para os alunos, comunicação interna para os professores, divulgamos no clipping do Unifor Online, matérias no Unifor Notícias (jornal produzido pela Instituição), matérias no programa de TV Canal Unifor, apresentação do serviço no encontro pedagógico, etc. Tentamos aproveitar todos os canais internos para promover o serviço, não podemos deixar de citar o marketing boca a boca feito por professores e alunos, que alavanca muito a procura pelo serviço.

O segundo passo é o recebimento das solicitações para os treinamentos em grupos, que são realizados pelos professores, eles informam: data, horário, número de participantes e disciplina. Nas solicitações dos treinamentos individuais pedimos as seguintes informações: data, horário, matrícula e curso. Inserimos os dados nas suas respectivas planilhas de agendamento.

Os treinamentos em grupo são realizados em um dos laboratórios do campus e os individuais nos terminais exclusivos para o acesso as bases de dados dentro da Biblioteca. Os treinamentos individuais ou consultas podem ocorrer sem agendamento prévio, caso haja disponibilidade dos terminais de acesso às bases de dados e instrutores livres. Caso as datas e horários solicitados não estejam disponíveis, o bibliotecário deverá sugerir nova data e horário de acordo com as planilhas de agendamento.

Para os grupos apresentamos as bases de dados disponíveis, modos de consulta e as estratégias de busca através do Unifor Online e página da biblioteca, conforme o curso e o nível do público. Afinal um treinamento para alunos do primeiro semestre não é igual ao treinamento de um grupo de pesquisa, pois a forma de repassar as informações é diferente, pois levamos em consideração a maturidade acadêmica do aluno. No treinamento individual buscamos atender de forma mais pontual as necessidades do usuário, existe uma personalização, como no caso dos alunos que estão elaborando o trabalho de conclusão do curso o treinamento é direcionado para o tema da monografia.

Nos dois casos comprovamos a presença através da assinatura na lista de frequência, que é um documento da qualidade e tem retenção do arquivo físico por dois anos no setor. As matrículas são conferidas no sistema, neste momento fazemos o levantamento do curso e do tipo de usuário (aluno de graduação, aluno de pós-graduação ou funcionário-professor). Finalizamos com o envio por e-mail do manual e o questionário de avaliação que contém três perguntas básicas elaboradas pelo Setor de Referência, com o anseio de avaliar a percepção dos usuários com relação a treinamento “Uso de Bases de Dados Digitais”.

Este trabalho é de cunho descritivo, segundo Gil (2002) “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” Com um cunho indutivo, pois parte de dados particulares, de fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer.

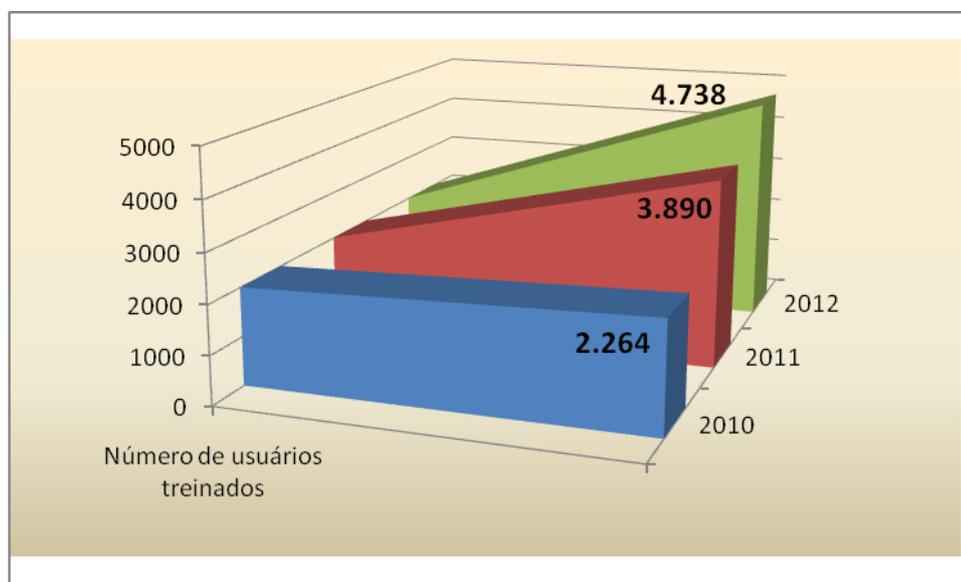
4 RESULTADOS

No ano de 2010 treinamos 2.264 usuários, neste período a meta era semestral e deveria ter um aumento de 4% sobre o semestre anterior, no primeiro semestre de 2011 treinamos 2.069 usuários, um crescimento de 86,4%, no segundo semestre treinamos 1.821 pessoas e não alcançamos a meta. Neste momento começamos avaliar se a meta deveria ser semestral, já que o segundo semestre

historicamente tem um número menor de matrículas e acaba tendo um período letivo menor.

Em 2012 mantivemos a meta de 4%, mas definimos que seria anual e não mais semestral, neste ano treinamos 4.738 usuários um aumento de 21,8% sobre o número de usuários treinados em 2011. Como acreditamos que metas devem ser algo para se conquistar e não para se conformar, decidimos que em 2013 o aumento deve ser de 4,5%, o que dá um total de 4.952 pessoas que devem ser treinadas.

Gráfico 1 – Número de usuários treinados entre 2010 e 2012



Fonte: Listas de frequência do treinamento de bases de dados

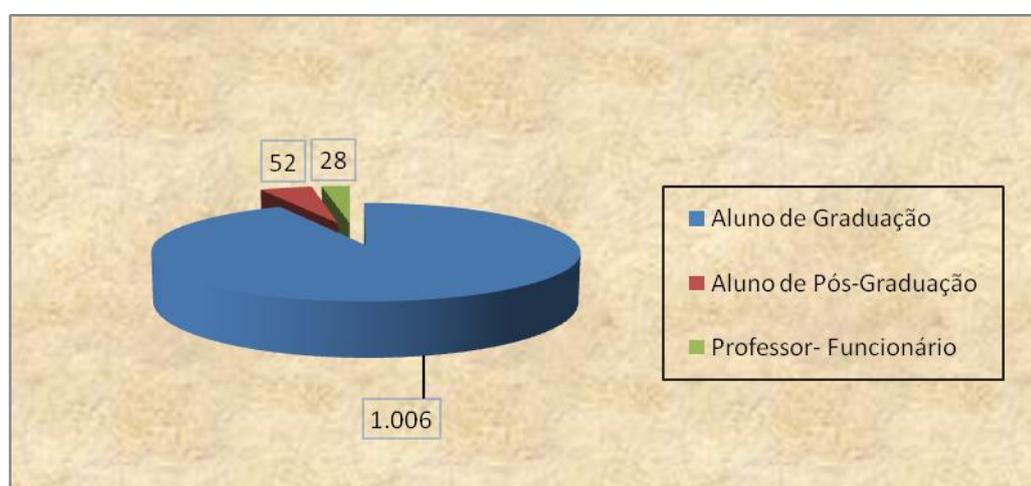
Atribuímos o crescimento ao apoio por parte dos docentes que passaram a conhecer o treinamento de bases de dados digitais e constatar os resultados positivos na qualidade das fontes utilizadas nos trabalhos acadêmicos. Por isto nos preocupamos em atender as solicitações dos professores e nos adequar as necessidades das turmas. Alguns docentes já estão inserindo o treinamento como atividade obrigatória em seus planejamentos semestrais, resultado de um amplo trabalho de divulgação e conscientização.

Após a análise quantitativa passamos a nos preocupar com um estudo qualitativo, por isto em 2012.2 implantamos um questionário de avaliação com três perguntas básicas, o questionário foi criado no Google disco e o link é indicado logo após o treinamento no laboratório e enviado por e-mail junto com o manual do

treinamento. Este trabalho apresenta os resultados obtidos entre as seguintes datas: 22 de agosto de 2012 a 10 de março de 2013, neste período obtivemos 1.086 questionários respondidos.

O primeiro ponto foi com relação ao perfil dos respondentes, 93% dos respondentes são alunos de graduação, 5% alunos de pós-graduação e 3% de professores-funcionários, conforme demonstrados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Perfil dos participantes

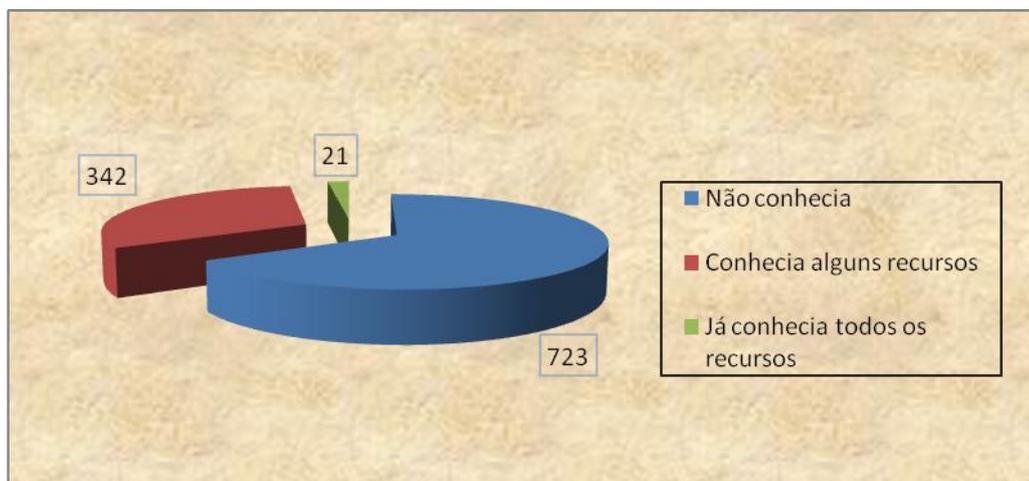


Fonte: Resultado do questionário de avaliação do treinamento

Estes dados revelam que os alunos de graduação foram grande maioria, o que é compatível com esta fatia da população acadêmica, eles são o nosso principal público. Positivamente o acesso precoce ao serviço e as fontes pode trazer bons resultados nos estudos, na elaboração de trabalhos e na conscientização do uso correto das informações. Estamos formando uma base para os futuros profissionais e potenciais alunos da pós-graduação.

O segundo ponto do questionário foi o grau de conhecimento com relação às fontes de informação disponibilizadas pela instituição. “Cabe ao profissional bibliotecário tornar claro o caminho do usuário, ou seja, todas as vias possíveis de acesso devem ser conhecidas, levando-o a entender o sistema de informação construído e minimizar as barreiras da usabilidade.” (SILVA, 2008)

Gráfico 3 – Avaliação do grau de conhecimento dos recursos apresentados



Fonte: Resultado do questionário de avaliação do treinamento

Tivemos a oportunidade de apresentar novas fontes para 98% dos respondentes, que é a soma dos 67% que “não conhecia os recursos” mais 31% que “conhecia alguns recursos”, oferecemos aos participantes dos treinamentos um novo mundo informacional ofertado pelas novas tecnologias. Entretanto também descobrimos que mesmo com uma ampla divulgação muitos alunos desconhecem o serviço e por consequência as bases de dados de acesso restrito oferecidas pela Unifor e o trabalho de curadoria digital com relação a bases de dados de livre acesso disponibilizadas no site da universidade. Com base nestas informações buscamos um processo de melhoria contínua quando se refere a divulgação.

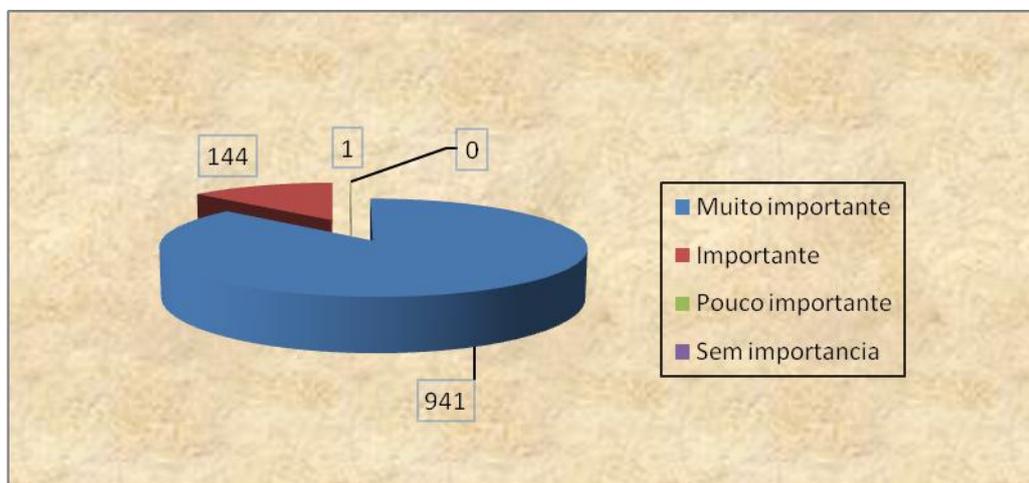
O último questionamento está relacionado ao grau de satisfação dos usuários que é o principal objetivo deste serviço. Conforme o gráfico abaixo 87% dos respondentes consideram o treinamento “muito importante”. Este dados revelam que o trabalho tem fundamento em existir e todos os motivos para se solidificar.

O perfil dos usuários está mudando e as biblioteca universitárias devem acompanhar este processo. De acordo com Silva (2008):

Não se tem nenhuma dúvida que a capacitação dos usuários no manuseio dos sistemas de informação em bibliotecas é extremamente importante e necessária. Pois é, a partir dessa intimidade com o sistema que o usuário

descobrirá novas informações, além daquelas que ele deseja, e lhe dará várias oportunidades de novos conhecimentos.

Gráfico 4 – Avaliação do conteúdo apresentado



Fonte: Resultado do questionário de avaliação do treinamento

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A comunidade acadêmica necessita estar continuamente atualizada sobre os novos conhecimentos para cumprir o seu papel no ensino, na pesquisa e na extensão. A escolha do título não foi casual, “ensinando e aprendendo” é um slogan utilizado pela Unifor, que reflete bem o treinamento oferecido pela biblioteca, pois o ato de ensinar/capacitar é uma troca de informações e de experiências, onde os participantes sempre ganham.

A biblioteca e seus serviços devem ser conhecidos e utilizados, como foi descrito neste trabalho, estamos em um processo de mudanças, passando de bibliotecas convencionais para bibliotecas híbridas, o que obriga os bibliotecários a rever conceitos e estratégias. O fato é que para capacitar tem que ser capacitado, este entendimento deve acontecer o mais breve possível.

Podemos tecer considerações parciais, não temos considerações finais, porque o treinamento de bases de dados digitais é contínuo e sempre apresentará novos dados.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria da Luz M. **Serviço de referência na área da saúde em contexto universitário**: o papel de mediador do bibliotecário de referência. 2006. 162 f. Tese. (Mestrado Em Ciências Documentais) - Departamento de Ciências Documentais, Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa, 2006. Disponível em:<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15994/1/TeseMLA.pdf> >. Acesso em: 10 mar. 2013.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecária como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, jul./dez. 2004.

DIGITAL Curation Centre. What is digital curation? Disponível em:<<http://www.dcc.ac.uk/digital-curation/what-digital-curation>>. Acesso em: 16 mar. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

MULLER, Suzana P. M. de. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a04v35n2.pdf> >. Acesso em: 10 mar. 2013.

OLIVEIRA, Érica B. P. Moreschi de; NORONHA, Daisy Pires. A comunicação científica e o meio digital. **Inf. & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 75-92. jan./jun. 2005.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, jan./jun. 2008.