

A experiência do usuário com treinamento remoto em biblioteca universitária

The user's experience with remote training in a university library

Maria Naires Alves da Costa, Universidade Federal do Ceará – marianaires@ufc.br

Rosane Maria Costa, Universidade Federal do Ceará – rosane.costa@ufc.br

Eixo 6: O mundo digital: apropriação e desafios

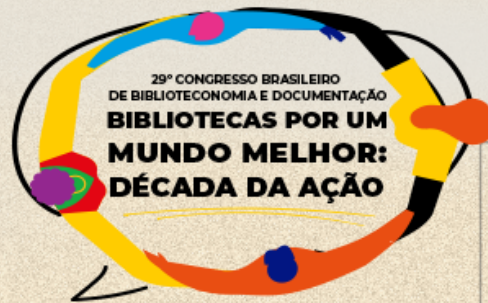
1 INTRODUÇÃO

Durante a pandemia de COVID-19, a direção do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), doravante denominado como Biblioteca Universitária (BU), teve que criar alguns produtos e implementar serviços on-line para se adequar à nova realidade de atendimentos à comunidade acadêmica. Ressalta-se que a UFC possui 19 bibliotecas que constituem um sistema do qual a Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) é parte integrante, atendendo aos cursos de odontologia, farmácia, medicina, enfermagem e fisioterapia. (UFC, 2022)

Dentre os produtos criados e serviços implementados, podemos citar: o CadOnline, para cadastro de usuários; o AgendeBU, para agendamento dos atendimentos; a criação da página “Quarentena com a Biblioteca” no site da BU, que trazia as últimas novidades em recursos on-line; a implementação da GRU (Guia de Recolhimento da União), para pagamento de multas; a extensão do prazo de reserva de materiais para 72 horas; a solicitação de empréstimo via Pergamum (software gerenciador de tarefas da BU/UFC), dentre outros. (UFC, 2022)

O foco deste relato de experiência está nos usuários da BCS que experienciaram os treinamentos no formato remoto, sua aceitação e repercussão, uma vez que os treinamentos, antes da pandemia, eram oferecidos somente no modelo presencial.

Objetiva-se com esse trabalho descrever a experiência de discentes e docentes da área de saúde com os treinamentos remotos, via Google Meet, oferecidos pela BCS no período de março de 2020 até maio de 2022.



Justifica-se esta investigação para a obtenção do feedback dos participantes dos treinamentos remotos realizados pela BCS nos quesitos temas de interesse, satisfação e aprendizado do usuário, para subsidiar a biblioteca na tomada de decisão relativa à formatação de futuros treinamentos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

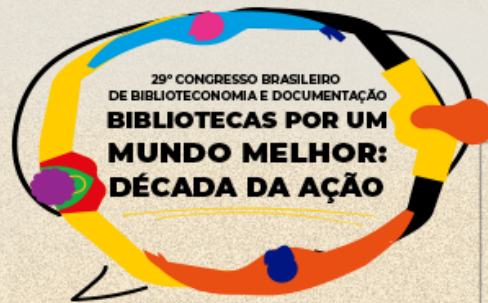
A experiência do usuário tem sido um importante elemento para oferta de produtos e serviços bibliotecários; dessa forma, o atendimento às suas necessidades assegura a satisfação do público, bem como a sua lealdade. De acordo com Pshock (2017), todos os que trabalham em bibliotecas querem facilitar a vida do usuário, mesmo que nada conheçam sobre UX (experiência do usuário), pois o objetivo principal de uma biblioteca é melhorar a vida das pessoas.

A experiência do usuário ou UX (User Experience) esteve originalmente voltada para a área de design - o termo está diretamente vinculado com a usabilidade e satisfação do cliente com determinado produto. No referente às bibliotecas, o cliente traduz-se em usuário e o produto contempla toda a informação disponível na biblioteca e seus serviços.

Norman (2013, p. 5), referindo-se à experiência, preceitua o design de experiência como: “A prática de projetar produtos, processos, serviços, eventos e ambientes com foco na qualidade e prazer da experiência total.”

Para as bibliotecas, utilizar a experiência do usuário/User Experience (UX) como parte da estratégia para avaliar seus produtos e serviços, ou criar algo novo, é bastante relevante, uma vez que os fatores referentes à interação do usuário com os produtos ou serviços da biblioteca provocam uma percepção de que, quando bem aceitos, cooperam de forma significativa para uma melhoria daquilo que está sendo oferecido.

O usuário no UX (User Experience/Experiência do usuário) é o ponto central, ele é o “cliente”. Conforme Martins e Mota (2020) preceituam que trabalhar com experiência do usuário serve para: “Entender as necessidades dos usuários, para produzir sistemas mais assertivos para as bibliotecas ou unidades de informação,



gerando maior satisfação nas experiências dos usuários ao navegar nas páginas da biblioteca.”

O usuário não é um simples receptor de produtos e serviços, a partir de suas opiniões e atitudes torna-se um autor de transformações. Portanto, interagir com as pessoas que usam os produtos e serviços da biblioteca é essencial para mudanças e melhorias.

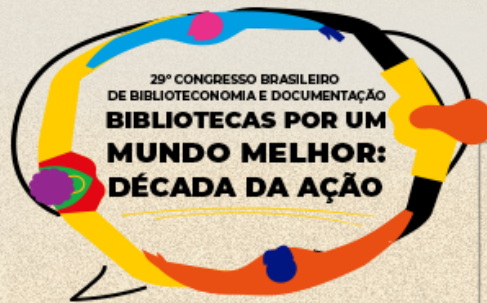
3 MÉTODO DA PESQUISA

O presente estudo é do tipo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa, na modalidade relato de experiência sobre o que foi vivenciado por docentes e discentes da área de saúde da UFC, relativo aos treinamentos remotos agendados junto à BCS no período de março de 2020 até maio de 2022. Segundo Gil (2010, p. 28), “uma pesquisa descritiva é aquela que visa descobrir a existência de associações entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessa relação”, enquanto exploratória é aquela cuja finalidade é descortinar o tema, reunir informações gerais a respeito do objeto” (RODRIGUES, 2007, p.28).

Um relato de experiência pode ser compreendido por uma narração detalhada de uma experiência vivida. Segundo Mussi, Flores e Almeida (2021, p. 70), no relato de experiências “ocorrerá o enfrentamento crítico e reflexivo da experiência, especialmente centrada nas principais experiências geradoras de aprendizagem”

O Universo deste trabalho totalizou 1525 usuários participantes dos treinamentos remotos, dentre estes um total de 71 responderam aos questionários enviados, que se traduz na amostra trabalhada. Para coletar os dados foi elaborado um questionário semiestruturado com 11 perguntas, sendo que o período de aplicação do instrumento deu-se a partir de novembro de 2021, data de criação do instrumento. O mesmo foi desenvolvido no Google Forms e enviado por *link* para o e-mail dos docentes que solicitaram os treinamentos, que por sua vez repassaram a todos os discentes que participaram das apresentações.

Ainda sobre a abordagem, segundo Pereira *et al.*: “Os métodos qualitativos são aqueles nos quais é importante a interpretação por parte do pesquisador com suas opiniões sobre o fenômeno em estudo” (2018, p.67).

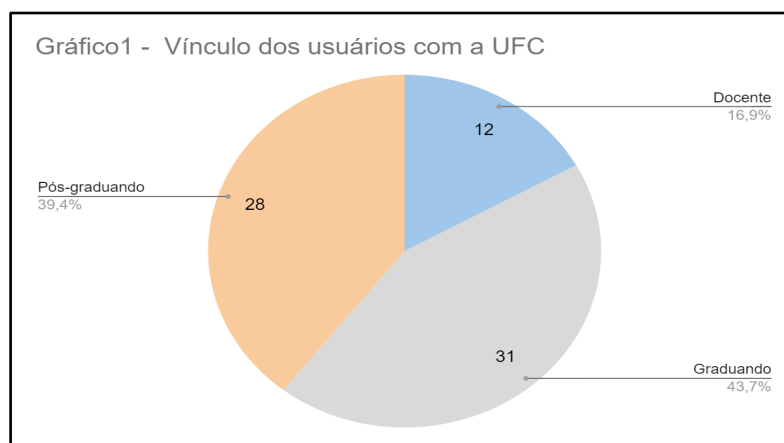


4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

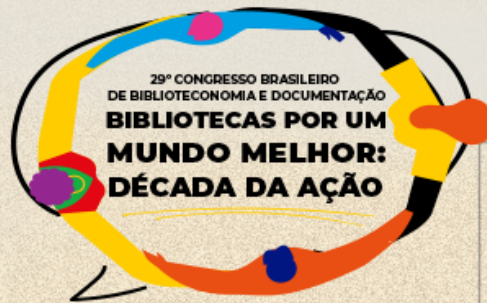
Os treinamentos solicitados pelos docentes à BCS versam sobre Portal de Periódicos da Capes, construção de estratégia de busca, uso de bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, gerenciadores de referências e serviços da biblioteca. No caso, os docentes solicitam os treinamentos na biblioteca, nas temáticas que se adequam ao programa das disciplinas de “Metodologia da Pesquisa” ou aos projetos desenvolvidos por grupos de pesquisa vinculados aos respectivos cursos.

De março de 2020, data do início do trabalho remoto em decorrência da pandemia de COVID-19, até maio de 2022 foram treinados de forma remota pela BCS 1.525 usuários. Obteve-se 71 (4,6%) respostas, entre docentes e discentes participantes dos treinamentos.

Para estes usuários treinados foi enviado um questionário contendo 11 questões, porém aqui foram selecionadas somente aquelas mais pertinentes para a temática da pesquisa ora descrita. A primeira pergunta do questionário procurou saber qual o vínculo dos usuários com a UFC. Conforme evidencia o gráfico 1, os discentes, de graduação e pós-graduação, perfazem 83,1 % dos usuários que participaram dos treinamentos remotos, enquanto os docentes somaram 16,9 % do total de participantes.

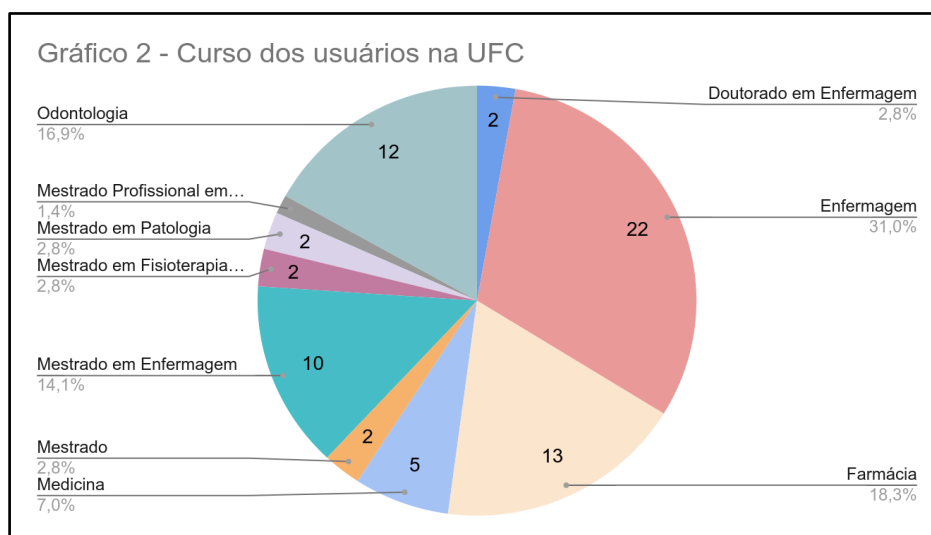


Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).



A segunda pergunta do questionário procurou saber qual o curso dos usuários na UFC.

Observando-se o gráfico 2, percebemos que a maioria dos participantes estava ligado ao curso de enfermagem, com o percentual de 31 %, seguidos do curso de farmácia, com 18,3 % e do curso de odontologia, com 16,9 %. Os docentes desses cursos solicitam com frequência treinamentos relacionados à disciplina de metodologia da pesquisa para estudantes do segundo semestre ou para as turmas que estão em fase de elaboração de monografias, ou ainda para os grupos de pesquisa que esses docentes coordenam.

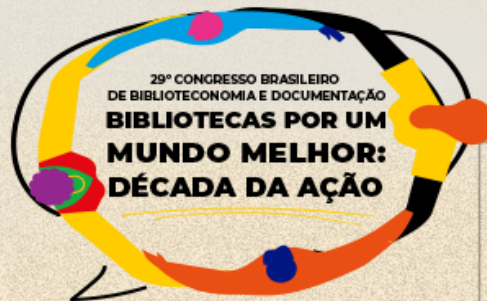


Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).

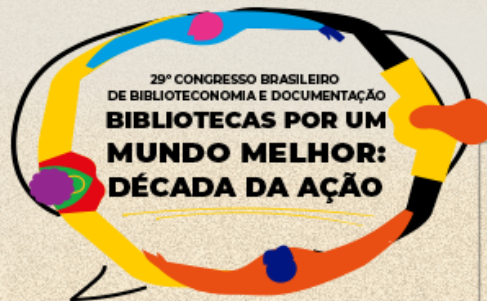
A terceira pergunta do questionário versou acerca de qual (is) treinamento (s) realizado (s) pela biblioteca os usuários participaram, dentre aqueles ofertados semestralmente às turmas de graduação e pós-graduação na área de saúde. O quadro 1 a seguir descreve as respostas a este questionamento.

Quadro 1 - Participação em treinamento remoto realizado pela BCS

Tipo de treinamento	Qtde de usuários	Percentual (%)
Busca em base de dados	14	19,7
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Estratégia de busca	2	2,8
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Estratégia de busca,	1	1,4



Tipo de treinamento	Qtde de usuários	Percentual (%)
Gerenciadores de referência, Normalização do Trabalho Acadêmico		
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Estratégia de busca, Gerenciadores de referência, Normalização do Trabalho Acadêmico, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Estratégia de busca, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Estratégia de busca, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Busca em bases de dados, Conhecendo a biblioteca, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Busca em bases de dados, Estratégia de busca	9	12,7
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Gerenciadores de referência	1	1,4
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Gerenciadores de referência, Normalização do Trabalho Acadêmico, Pesquisa bibliográfica	1	1,4
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Gerenciadores de referência, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	2	2,8
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Normalização do Trabalho Acadêmico, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Pesquisa bibliográfica	1	1,4
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	4	5,6
Busca em bases de dados, Estratégia de busca, Portal de Periódicos da Capes	5	7
Busca em bases de dados, Normalização do Trabalho Acadêmico	2	2,8
Busca em bases de dados, Pesquisa bibliográfica	1	1,4
Busca em bases de dados, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	2	2,8
Busca em bases de dados, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Conhecendo a biblioteca	7	7,9
Conhecendo a biblioteca, Normalização do Trabalho Acadêmico	1	1,4
Conhecendo a biblioteca, Pesquisa bibliográfica, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4



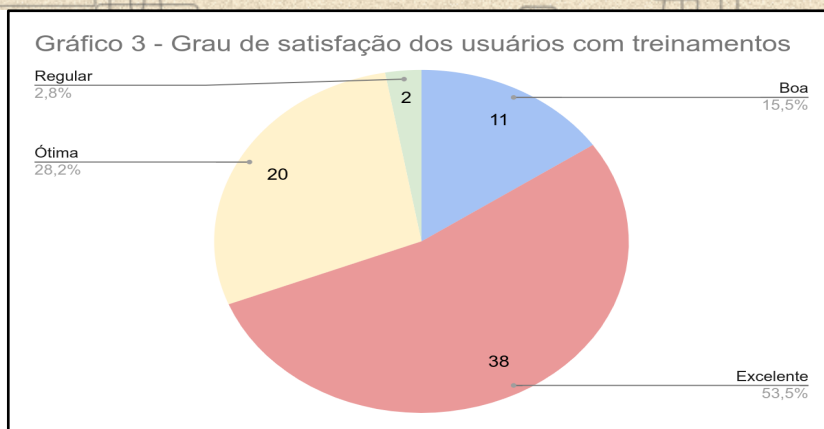
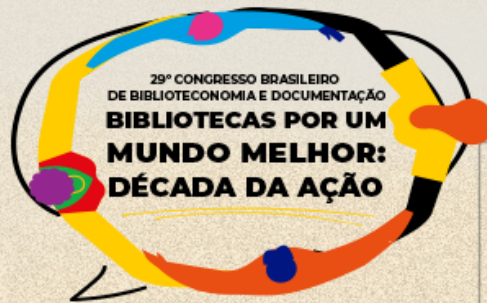
Tipo de treinamento	Qtde de usuários	Percentual (%)
Estratégia de busca	7	7,9
Gerenciadores de referência, Normalização do Trabalho Acadêmico	1	1,4
Normalização do Trabalho Acadêmico	1	1,4
Normalização do Trabalho Acadêmico, Portal de Periódicos da Capes	1	1,4
Portal de Periódicos da Capes	1	1,4

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).

O quadro 1 mostra que 91 % dos respondentes participaram de treinamentos sobre busca em bases de dados, enquanto 50 % assistiram ao treinamento sobre estratégia de busca. As duas temáticas estão relacionadas, pois é necessário compreender como construir uma estratégia de busca eficiente para otimizar as buscas nas bases de dados. Os treinamentos sobre o uso do Portal de Periódicos da Capes perfazem o total de 30,8 % de participantes, o Conhecendo a Biblioteca ficou com a preferência de 20,5% e o de Normalização do Trabalho Acadêmico teve 14 % de participação. A procura por estes últimos é maior por parte dos graduandos que estão iniciando a prática da pesquisa bibliográfica e a elaboração de trabalho de conclusão de curso, bem como sendo introduzidos no uso do Portal de Periódicos da Capes.

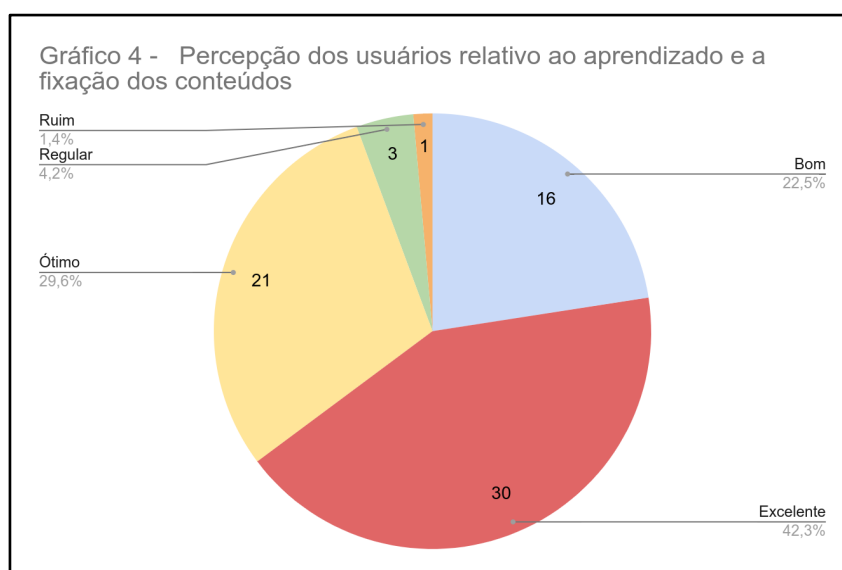
A quarta pergunta diz respeito ao grau de satisfação dos usuários com o treinamento remoto, conforme o gráfico 3. As respostas se encaixam nos seguintes parâmetros: excelente, ótima, boa e regular.

Conforme evidencia o Gráfico 3, dos respondentes, 53,5% se disseram satisfeitos no grau de excelência, enquanto 28,2% no grau de ótima; 15,5% se inseriram no grau boa e de forma regular o total de 2,8%. Com isso, infere-se que mais de 97% dos usuários que participaram dos treinamentos remotos apresentaram um grau de satisfação bastante satisfatório, considerando as respostas boa, ótima e excelente.



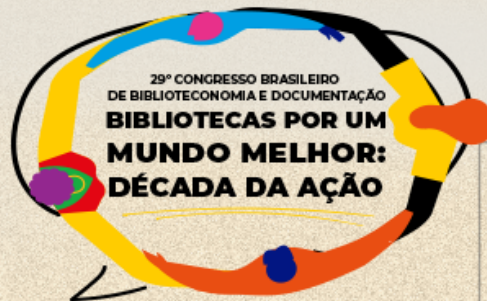
Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).

Na quinta pergunta os usuários explicitaram acerca do aprendizado e fixação de conteúdos, a partir dos treinamentos remotos, conforme o gráfico 4 abaixo.

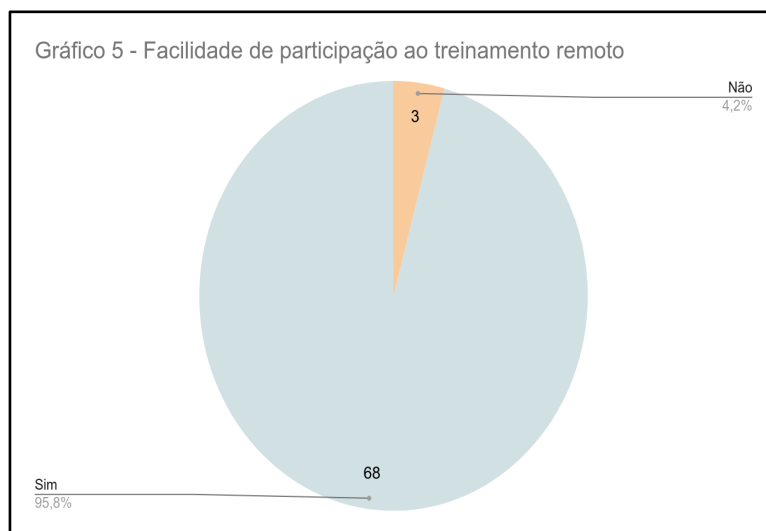


Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).

Dos usuários que participaram da pesquisa, 42,3 % consideraram excelente o aprendizado e fixação de conteúdos com os treinamentos remotos; já 29,6 % entenderam como ótimo e 22,5% consideraram bom. Depreende-se que 71,9 % responderam entre bom e ótimo, mostrando que houve aprendizado e que os conteúdos ministrados agregaram valores aos seus conhecimentos. Enquanto apenas 5,6% julgaram como ruim ou regular a percepção do aprendizado e fixação de conteúdo.



Os usuários também foram questionados em relação à possibilidade de acessar o treinamento remoto realizado pela biblioteca, via google meet, em qualquer lugar onde estivessem, especificamente, se essa condição facilitou a participação deles. Veremos no gráfico 5 a seguir.



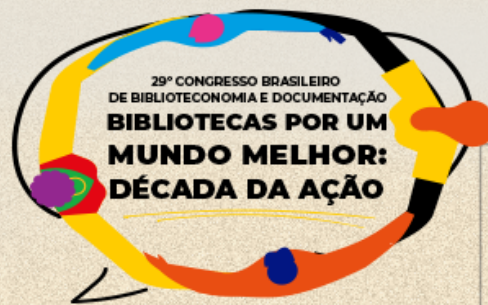
Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras (2021-2022).

Dos usuários respondentes, 95,8 % afirmaram que sim, ou seja, a facilidade de acessar os treinamentos da localização onde estivessem foi importante e decisiva para a presença deles, mesmo que de forma remota. Ao passo que apenas 4,2% afirmaram como negativa essa modalidade de participação em treinamentos, como forma de facilitar a presença.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para além dos vários serviços que os usuários solicitaram à BCS, tais como empréstimos, devoluções e quitação de débitos, destacaram-se os treinamentos remotos, cuja finalidade era orientar para: a construção de estratégia de buscas, a pesquisa em bases de dados em ciências da saúde, a normalização do trabalho acadêmico, o uso de gerenciadores de referências e o uso dos recursos e serviços da biblioteca.

Com a aplicação do questionário, foi possível averiguar as impressões dos usuários participantes dos treinamentos, bem como suas expectativas acerca do



futuro dessas atividades realizadas pela BCS. Dentre os aspectos positivos da experiência pela qual passaram, os mais citados foram: facilidade de acesso ao treinamento a partir de qualquer local e ponto com internet; maior praticidade; flexibilidade no quesito horário e deslocamento; otimização do planejamento do tempo e das atividades no curso, sem conflitar com os treinamentos agendados pelos professores das disciplinas junto à BCS. Um aspecto negativo foi que alguns usuários tiveram problemas com o funcionamento da internet, dificultando o acesso aos treinamentos. Porém, esses usuários conseguiram acesso aos conteúdos apresentados posteriormente, pois os docentes responsáveis por agendar os treinamentos e controlar o acesso à sala virtual gravaram a apresentação.

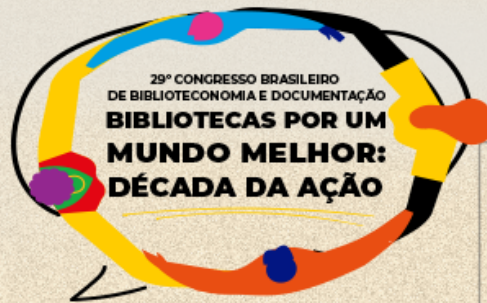
Quanto às melhorias solicitadas para os treinamentos, algumas já foram atendidas, tais como: disponibilização de material didático em pdf, com divulgação pelo Repositório Institucional da UFC e compartilhamento dos slides apresentados com os e-mails dos participantes. Os materiais didáticos produzidos e disponibilizados foram dois E-books, intitulados: “Tópicos de pesquisa em ciências da saúde: tipos de revisão de literatura, bases de dados em saúde, normas ABNT e estilo Vancouver” e “Estilo Vancouver para a área da saúde”.

Mesmo com o retorno de apenas 71 respostas (4,6%), num universo de 1525 usuários treinados, observou-se que os conteúdos apresentados foram e são essenciais para auxiliar as atividades desenvolvidas nas disciplinas de metodologia da pesquisa, dos cursos de graduação e pós-graduação da área de saúde, e que, apesar da emergência sanitária, a BCS conseguiu continuar dando suporte aos treinamentos em parceria com os docentes responsáveis por aquelas disciplinas.

Esperamos aperfeiçoar os próximos treinamentos, seguindo com a modalidade presencial e incluindo definitivamente a modalidade on-line nas atividades da BCS, produzir mais materiais didáticos voltados para a prática dos discentes e tornar as apresentações mais atrativas e interativas.

REFERÊNCIAS

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.



MARTINS, Maralyza Pinheiro.; MOTA, Mariana. **UX e o bibliotecário: um universo de possibilidades.** 2020. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/ux-e-o-bibliotec%C3%A1rio-um-universo-de-possibilidades-pinheiro-martins/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 22 jun. 2022.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas.; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, v.17, n. 48, p.60-77, out./dez. 2021. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 15 jun. 2022.

NORMAN, Don. **The design of everyday things.** New York: Basic Books, 2013. Disponível em: https://www.sunyoungkim.org/class/old/hci_f18/pdf/The-Design-of-Everyday-Things-Revised-and-Expanded-Edition.pdf. Acesso em: 21 jun. 2022.

PEREIRA, Adriana Soares; SHITSUKA, Dorlivete Moreira; PEREIRA, Fábio José; SHITSUKA, Ricardo. **Metodologia da pesquisa científica.** Santa Maria (RS): UFSM, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_MetodologiaPesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1. Acesso em: 15 jun. 2022.

PSHOCK, Daniel. A experiência do usuário de bibliotecas: servindo ao bem comum. **Revista Experiência do Usuário**, 2017. Disponível em: <https://uxpamagazine.org/the-user-experience-of-libraries/?lang=pt>. Acesso em: 22 jun. 2022.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas.** São Paulo: Atlas, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Biblioteca Universitária.** Fortaleza: UFC, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/>. Acesso em: 15 jun. 2022.