



# A percepção dos usuários sobre os treinamentos remotos

The users' perception of remote training

**Maria Naires Alves de Souza**, 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

O presente artigo é resultado de uma pesquisa que teve por objetivo apresentar as percepções dos usuários com os treinamentos remotos ministrados por bibliotecárias da Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) da Universidade Federal do Ceará (UFC), no período de março de 2020 até maio de 2022.

Esta pesquisa traz por justificativa a captação das opiniões dos participantes de treinamentos remotos realizados pela BCS sobre as seguintes questões: possibilidade de acesso aos treinamentos remoto de qualquer lugar, continuidade de treinamentos remotos após a emergência da pandemia de COVID-19 e o ponto de vista do que possa ser melhorado nos treinamentos e por fim as sugestões para os mesmos.

A Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) é parte integrante do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), atendendo aos cursos de odontologia, farmácia, medicina, enfermagem e fisioterapia (UFC, 2022).

Dentre os serviços disponibilizados pela BCS, estão os treinamentos de usuários, que antes da emergência pandêmica eram prestados apenas no formato presencial. Durante a pandemia de COVID-19, com a suspensão das aulas e dos atendimentos presenciais nas bibliotecas da UFC, esses treinamentos passaram a ser oferecidos no formato remoto, juntamente a outros serviços.

Destaca-se que essa atividade na BCS é prestada dentro das disciplinas dos docentes solicitantes, que versam sobre metodologia da pesquisa e orientação à pesquisa bibliográfica, nas quais (a) s bibliotecária (s) participam como palestrante convidada, nas turmas de graduação e pós-graduação.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A visão do usuário como receptor dos serviços de biblioteca é de suma importância para a melhoria e criação de novos serviços e produtos. Faz-se necessário entender quem é o público da biblioteca, bem como lhe dar voz e protagonismo durante a realização dos serviços, afinal o foco de tudo o que a biblioteca faz é o usuário.

A BCS insere-se na definição de biblioteca universitária e, portanto, é fonte de informação e pesquisa, primordial para a produção científica dos usuários nos cursos atendidos por ela. Para esta finalidade, segundo Arellano (2001, p. 12) “as bibliotecas estão sendo designadas para cumprir essa função, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso simples e efetivo a recursos de informação *on-line*”

Com esse protagonismo, a BCS tem desenvolvido diversos treinamentos para seus usuários desde meados dos anos noventa.

A BCS oferece à comunidade universitária aulas, palestras e treinamentos sobre as seguintes temáticas gerais: construção de estratégia de buscas, pesquisa em bases de dados em ciências da saúde, normalização do trabalho acadêmico, gerenciadores de referências. Também ministramos aos estudantes recém ingressos palestras a respeito dos recursos e serviços da biblioteca (SOUZA, COSTA, 2020, p.795).

Ressalta-se que os treinamentos remotos, ou seja, desenvolvidos em ambiente virtual, são denominados de serviços de referência virtual, sendo que o usuário permanece como figura central. Segundo Accart (2008, p.113), “O usuário é considerado, portanto, como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado em seu centro”. E ainda complementa que “Os serviços de referência presenciais ou virtuais são instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários” (ACCART, 2008, p. 4).

No contexto da pandemia, com o surgimento da emergência de COVID-19 e a conseqüente suspensão de atendimentos presenciais, os treinamentos e demais serviços passaram para o formato remoto, como forma de se adequar à nova realidade. A BCS, na experiência dos treinamentos remotos ministrados aos seus usuários, extrapolou os limites a que estava inserida e deu cumprimento à missão de elo entre a informação e as necessidades e expectativas da comunidade que atende.



### 3 MÉTODO DA PESQUISA

Esta pesquisa caracteriza-se como pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e com abordagem qualitativa. Segundo Severino, “A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores” (SEVERINO, 2007, p.122).

A pesquisa qualitativa preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (MINAYO, 2010). Relativo à pesquisa com caráter exploratório, Gil (2010) preceitua:

As pesquisas exploratórias têm como proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito[...]seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado (p.27).

A pesquisa foi realizada entre os usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) que participaram de treinamentos remotos no período entre março de 2020 até maio de 2022.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário semiestruturado no qual contemplou os 1525 participantes de treinamento no período supracitado, dado que os respondentes foram 71 usuários. O mesmo foi desenvolvido no Google Forms e enviado por *link* para o e-mail dos docentes que solicitaram os treinamentos, que por conseguinte repassaram aos discentes que participaram das apresentações.

Os resultados foram expostos por tópicos, a saber: acesso ao treinamento remoto via google meet, continuidade dos treinamentos remotos após a pandemia, melhorias para os treinamentos remotos e sugestões para outros treinamentos Os respondentes foram identificados pelas categorias de graduação, pós-graduação e docentes.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

#### ***Acesso ao treinamento remoto via google meet***



Na pergunta: “Em relação à possibilidade de acessar o treinamento remoto realizado pela biblioteca via google meet em qualquer lugar, isso facilitou a sua participação?” foram inseridas duas opções de resposta **Sim** ou **Não**.

Quadro 1- Facilidade de participação no treinamento remoto

68 responderam Sim (95,8%)	3 responderam Não (4,2%)
6 docentes de enfermagem, 2 docentes de farmácia, 1 docente de medicina, 4 docentes de odontologia, 5 graduandos de enfermagem, 11 graduandos de farmácia, 4 graduandos de medicina, 8 graduandos de odontologia, 1 mestrando, 1 doutorando de enfermagem, 8 pós-graduandos de enfermagem, 1 mestrando, 11 mestrandos de enfermagem, 2 mestrandos de fisioterapia e funcionalidade, 2 mestrandos de patologia e 1 mestrando de saúde da mulher e da criança.	1 pós-graduando de enfermagem e 2 graduandos de enfermagem.

Fonte: pesquisa realizada pelas autoras (2020-2022)

Ainda na mesma questão, quando perguntado: Por quê?, relativo a terem respondido Sim ou Não, obtivemos 45 respostas, dentre os 71 usuários que responderam ao questionário, sendo que 26 não responderam a essa indagação.

De 42 respostas afirmativas, pelo menos 18 relataram a flexibilidade de tempo e deslocamento, como facilitadores para a participação nos treinamentos, que, caso fossem presenciais, eles não teriam a mesma oportunidade; oito citaram a praticidade de acompanhar a explicação da bibliotecária e ao mesmo tempo acessar os *sites* que estavam sendo apresentados, e 16 apontaram apenas a flexibilidade como ponto positivo para a participação. Estes aspectos ficam bem exemplificados nas falas a seguir:

Porque não estou em Fortaleza ainda por questões pessoais e isso implicaria no conhecimento que foi adquirido no treinamento de hoje, graças ao Google



Meet que permite fazer reuniões online, tanto pelo computador quanto por dispositivos móveis não perdi de adquirir o treinamento. (1 pós-graduando de enfermagem)

Porque consegui comparecer no horário de almoço sem prejudicar minhas aulas, já que não foi preciso tempo de locomoção para ir até um lugar presencial. (1 graduando de enfermagem)

Sou de Várzea Alegre e graças a essa possibilidade de aulas remotas, tenho a oportunidade de não perder essas valiosas informações (1 doutorando de enfermagem)

Porque me deu mais flexibilidade no quesito horário e deslocamento, o que eu não teria caso fosse presencial (1 graduando de odontologia)

Porque a pesquisa é via internet, e no computador podemos assistir e ir checando os sites etc (1 graduando de medicina)

Porque é mais prático e não há pontos negativos em relação ao rendimento do aprendizado (1 mestrando de enfermagem)

Pois moro longe da universidade então o treinamento remoto foi mais prático para mim (1 graduando de enfermagem)

Enquanto a professora explicava, era possível realizar alguns testes pelo computador (1 mestrando de enfermagem)

É melhor ficar no conforto da minha casa e não ter que enfrentar trânsito (1 docente de odontologia)

Por causa da comodidade em poder assistir em qualquer lugar (1 graduando de farmácia)

Facilita ter acesso independente de onde estamos (1 graduando de farmácia)

Evita deslocamento (1 mestrando)

Daqueles que responderam **Não**, o destaque foi para a qualidade da internet, pois alguns usuários tiveram dificuldade de conexão, independente de onde estavam no momento do treinamento, se em Fortaleza ou em outro município do interior do estado do Ceará.

Podemos observar isso na fala a seguir:

Por conta da minha Internet (1 graduando de enfermagem)

### ***Sobre a continuidade do treinamento remoto após a pandemia***



Na pergunta: “Você considera que o treinamento remoto deva continuar após a pandemia?” foram inseridas duas opções de resposta **Sim** ou **Não**.

Quadro 2 - Continuidade dos treinamentos remotos após a pandemia

64 responderam Sim (90,1%)	7 responderam Não (9,9%)
6 docentes de enfermagem, 2 docentes de farmácia, 1 docente de medicina, 2 docentes de odontologia, 5 graduandos de enfermagem, 11 graduandos de farmácia, 4 graduandos de medicina, 7 graduandos de odontologia, 2 doutorandos de enfermagem, 7 pós-graduandos de enfermagem, 2 mestrandos, 10 mestrandos de enfermagem, 2 mestrandos de fisioterapia e funcionalidade, 2 mestrandos de patologia e 1 mestrando de saúde da mulher e da criança.	2 graduandos de odontologia, 2 graduandos de enfermagem, 1 docente de odontologia e 2 pós-graduandos de enfermagem.

Fonte: pesquisa realizada pelas autoras (2020-2022)

Ainda na mesma questão, quando perguntado: Por quê?, relativo a terem respondido Sim ou Não, obtivemos 46 respostas, dentre os 71 usuários que responderam ao questionário, sendo que 25 não responderam a essa indagação.

Desses 46 usuários, 39 relataram sobre os aspectos práticos dessa modalidade de treinamento, evitando deslocamentos até a BCS ou até mesmo a universidade, ganho de tempo, facilidade de adesão, pois o acesso pode ser feito de qualquer lugar que tenha internet funcionando, levando a um maior alcance de público. Estes aspectos ficam mais evidentes nas respostas dos usuários que responderam afirmativamente que os treinamentos remotos devem continuar após a pandemia, e que podem ser vistas a seguir:

Facilidade de acesso (2 mestrandos de enfermagem)

Amplia o acesso dos usuários, desde a questão de comodidade, acessibilidade e atinge um maior número de pessoas, em comparação com o treinamento presencial (1 graduando de farmácia)



Por conta de facilitar a participação, dessa forma o aluno pode acessar a partir de qualquer lugar (1 graduando de farmácia)

Com este modo de treinamento não precisaríamos ir até a biblioteca física (1 mestrando de enfermagem)

Facilidade e comodidade, além de não atrapalhar o aprendizado (1 mestrando de enfermagem)

Pois além de ser muito útil torna-se mais confortável a todos (1 graduando de enfermagem)

Evita deslocamento, evita gastos e economiza o tempo (1 mestrando)

Pois a praticidade facilita a participação de todos (1 graduando de odontologia)

Pela facilidade de acesso e compreensão do assunto (1 docente de odontologia)

Facilita para que mais alunos possam participar (1 mestrando de enfermagem)

Facilita o acesso e amplia o número de pessoas (1 docente de enfermagem)

Facilidade de participação de mais pessoas (1 graduando de farmácia)

Maior praticidade, dinâmica e economia (1 mestrando de fisioterapia e funcionalidade)

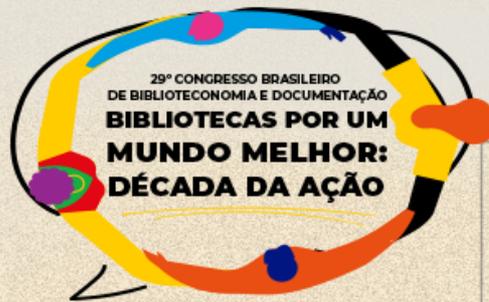
Expande a acessibilidade (1 docente de farmácia)

Porque é muito ágil (1 docente de farmácia)

Praticidade, ganho de tempo pois pode ser feito de qualquer local (1 mestrando de patologia)

Dentre os motivos para aqueles que responderam **Não**, foram citados: a falta de interação presencial, dificuldades para acompanhar a participação dos alunos e a necessidade de oferta de formatos híbridos de treinamentos que possivelmente trariam mais equilíbrio à atividade. As falas a seguir ilustram bem essas ponderações dos usuários:

Acho que a absorção do conteúdo seria mais fácil no formato presencial (1 graduando de enfermagem)



Porque o atrito e presença física é melhor para interação do aluno (1 graduando de odontologia)

Na verdade preferiria que fosse híbrido, e não apenas online (1 graduando de enfermagem)

Infelizmente, o treinamento remoto, apesar de facilitar o acesso, também nos deixa sem saber se os alunos estão realmente participando (1 docente de odontologia)

Pois uma visita presencialmente seria ainda melhor que o remoto, para a explicação (1 graduando de odontologia)

Em partes. Não deve superar o ensino presencial (1 pós-graduando de enfermagem)

### ***Melhorias para os treinamentos remotos***

Na pergunta: “Na sua opinião, o que pode ser melhorado nos treinamentos remotos realizados pela biblioteca?”, solicitou-se a livre opinião dos usuários. Obtivemos 37 respostas e 34 usuários não responderam. As melhorias mais solicitadas para os treinamentos remotos foram: disponibilização de material didático acerca dos temas tratados nos treinamentos, aplicação de exercícios práticos concomitante à explanação dos conteúdos, maior tempo de duração e frequência dos treinamentos remotos, gravação das apresentações, maior interação entre instrutor e ouvintes, e a divisão dos conteúdos em várias apresentações, para otimizar a assimilação por parte dos alunos.

As falas a seguir ilustram bem as opiniões dos usuários:

Disponibilizar uma síntese do material (1 docente de enfermagem)

Disponibilização de material de apoio em PDF, já que os conteúdos são extensos, e a retenção acaba sendo prejudicada por isso (1 graduando de medicina)

Disponibilização de conteúdos gravados (1 docente de farmácia)

Dividir as bases de dados. Não apresentar todas de uma única vez. Muita informação para assimilar (1 graduando de farmácia)

Maior interação com perguntas realizadas aos alunos (1 graduando de odontologia)

Realizar com frequência. Ter um calendário no semestre (1 mestrando)

Realizar prática (1 mestrando de enfermagem)



Tornar os treinamentos mais interativos (1 graduando de odontologia)

Talvez tentar realizar algo mais prático (1 docente de odontologia)

A frequência (1 pós-graduando de enfermagem)

Maior espaço de tempo para sanar dúvidas (1 mestrando de enfermagem)

Espaço para o aluno exercitar e tirar dúvidas. Uma espécie de exercício prático (1 docente de medicina)

Aproximar cada vez mais o aluno das situações apresentadas, ensinando de maneira prática (1 graduando de odontologia)

### ***Treinamentos sugeridos pelos usuários***

Finalmente, foi apresentada a questão a respeito de sugestões: “Sugestões de treinamentos que gostaria que a biblioteca realizasse”; obtivemos 22 respostas. As falas a seguir demonstram os pontos de interesse dos usuários:

Acrônimos de perguntas de pesquisa

Aplicação de um exemplo de como usar as plataformas

Armazenamento e gerenciamento de discursos (textos)

Caso não haja ainda, sugiro o tema "Formatação de artigos acadêmicos".

Como acessar e manusear o site da biblioteca

Endnote; busca na Web of science.

Fazer um calendário de treinamento, assim todos os alunos e professoras já se organizavam para assistir aos treinamentos.

Gosto muito de todos os treinamentos oferecidos, mas poderia incluir, Revisão sistemática e Revisão integrativa.

Manuseio das Bases de Dados.

Normalização de trabalhos acadêmicos e ABNT

Pesquisa bibliográfica e referências

Que acontecesse mais vezes, e também gostaria que fossem algumas vezes presenciais até por conta, no meu caso, da minha internet ser péssima.

Referências

Referências bibliográficas, pois é um tema muito pertinente.

Sistema online de referências.



Sobre as salas de estudo

Tema: bibliometria nos trabalhos acadêmicos

Tipos de pesquisas para TCC, treinamento complementar para escrita do TCC (além do que já é dado em sala de aula)

Treinamento de como utilizar as ferramentas do Google de forma completa, porque muitas pessoas só conhecem o básico, como eu.

Treinamentos sobre gerenciador de referências

Uso do Endnote e outros recursos para a busca nas bases.

Utilização da plataforma capes (detalhes)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em decorrência da emergência sanitária da COVID-19, fato que impactou a prestação de serviços presenciais nas bibliotecas universitárias, as práticas de atendimento ao usuário precisaram ser adequadas a essa nova realidade, caso da BCS, que aderiu aos treinamentos remotos, dando continuidade à assistência prestada à comunidade universitária da área de saúde da UFC.

Os treinamentos remotos constituem um avanço nas parcerias entre biblioteca e usuário, evidenciando o trabalho de bibliotecários e bibliotecárias que buscam diuturnamente soluções para atender as demandas apresentadas por seus usuários.

Os treinamentos de usuários, antes oferecidos unicamente de forma presencial pela BCS, no cenário acima descrito, foram prestados via plataforma do Google Meet. Os conteúdos abordados, por solicitação dos docentes, versavam especialmente sobre o uso de bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, estratégias de busca e gerenciadores de referências.

Para os usuários e bibliotecários da BCS, foi uma experiência inovadora, pois esses dois grupos precisaram se adequar rapidamente ao manejo das plataformas de videoconferência, aprender a criar conteúdo da forma mais didática possível e manter a interação entre as partes.

Na avaliação dos treinamentos remotos pelos usuários, ficou evidente que melhorias precisam acontecer, mas nem por isso foram menos satisfatórios, segundo



as falas dos próprios participantes, que podem ser vistas na seção de “Resultados e Discussão” deste artigo.

Das sugestões apresentadas pelos usuários para a melhoria dos treinamentos remotos, já há material didático (dois E-books) disponível para os usuários no repositório institucional da UFC e que certamente terá que ser atualizado continuamente. Outras sugestões, como a gravação dos conteúdos apresentados, as atividades práticas e a frequência de treinamentos, foram assimiladas como objetivos a serem trabalhados e alcançados pela equipe de bibliotecários da BCS.

Foi de grande valia essa interação com os usuários e suas falas de grande relevância para a BCS. A contribuição destes é determinante para o futuro dos treinamentos, relativamente aos conteúdos, formatação e meios de apresentação.

## REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

ARELLANO, M. A. M. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. *In*: MINAYO, M. C. S. (org.); DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. cap. 1, p. 21.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. Rio de Janeiro: Cortez, 2013.

SOUZA, M. N. A.; COSTA, R. M. C. Educação de usuários em tempos de COVID-19: relato de experiência da Biblioteca de Ciências da Saúde da UFC. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 21., 2020, Goiânia. **Anais [...]**. Goiânia: SIBI/UFG, 2022. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/64356/1/2020\\_eve\\_mnasouza.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/64356/1/2020_eve_mnasouza.pdf). Acesso em: 24 jun. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Biblioteca Universitária**. Fortaleza: UFC, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/>. Acesso em: 23 jun. 2022.