



Literacia da informação: formação de utilizadores, a distância e em rede, na Universidade Aberta

Madalena Carvalho^a

^aUniversidade Aberta, Portugal, maria.carvalho@uab.pt

Resumo

Este artigo pretende analisar os procedimentos implementados pelos Serviços de Documentação da Universidade Aberta (UAb) para promover o desenvolvimento de competências de literacia da informação junto da comunidade académica desta Universidade.

A comunidade UAb encontra-se literalmente em qualquer lugar do mundo. Para garantir uma resposta prospetiva e proactiva às suas necessidades, e potenciar a eficiência na utilização dos recursos, a maximização dos programas curriculares, a produção e a partilha efetiva do conhecimento, os Serviços de Documentação apresentam uma oferta de formação de utilizadores baseada na flexibilidade e na disponibilidade permanente, e ainda no estabelecimento de parcerias, internas e externas, relativas aos conteúdos formativos.

O digital não tem distância. A rede é uma estrutura de comunicação e de acesso a conteúdos e serviços. Numa instituição em que os processos de transferência do conhecimento se estruturam em torno de dinâmicas virtuais, partilhamos os procedimentos desenhados em torno de um espaço e de um tempo que não são reais, fazendo com que a distância se consubstancie, de modo eficiente, em aproximação e em criação de valor.

O grau de satisfação dos utilizadores, aliado aos indicadores relativos à utilização dos recursos, afere o sucesso do investimento e das práticas implementadas.

Palavras-chave: Literacia da informação, Formação de utilizadores, Universidade Aberta, Ensino virtual.

Nota prévia

A literacia da informação é, no mundo da biblioteconomia, um conceito sem barreiras geográficas. Independentemente do modelo de ensino, por todo o mundo, os profissionais das bibliotecas trabalham para, face ao crescimento exponencial das fontes e do volume da informação, ajudar os estudantes a desenvolver as competências necessárias para localizar, avaliar, selecionar, e comunicar, de forma legal e ética, a informação produzida. O domínio destas competências é relevante para o percurso académico formal, bem como para a aprendizagem, ao longo da vida. Face aos novos cenários e contextos de aprendizagem, torna-se necessário valorizar a informação (por ela mesma e pelo que representa em termos de direitos e exercício de cidadania), compreendendo que o seu domínio é um investimento imprescindível no contexto do ensino superior (Lopes, 2016).

De acordo com a definição da ACRL - *Association of College and Research Libraries*, na *framework* publicada em 2016 (ACRL, 2016), a literacia da informação assume um padrão de competências integradas que contemplam a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o seu uso na criação ética e legal de novo conhecimento.

Nas recomendações das Bibliotecas de Ensino Superior da BAD (GT-BES, 2015), é referido que os

bibliotecários deverão, dentro das suas instituições, desenvolver competências que lhes permitam constituir-se como parceiros no apoio ao ensino e aprendizagem, atuando ao nível da promoção das competências de literacia de informação.

Para cumprir a sua missão de disponibilizar o acesso a recursos e serviços de informação de qualidade para o desenvolvimento das atividades académicas e científicas, e colaborar nos processos de criação, transmissão e valorização do conhecimento produzido na Universidade Aberta (UAb), a Direção de Serviços de Documentação (DSD) definiu como um dos seus objetivos estratégicos reafirmar a relevância das competências de literacia da informação na comunidade académica da UAb.

A UAb não tem estudantes em regime presencial. Neste contexto, como desenvolver a literacia da informação junto destes utilizadores? Que estratégia implementar para promover uma utilização eficiente dos recursos de informação disponibilizados? Como promover e fazer acontecer a interação com o estudante, quando este se encontra espalhado pelo mundo? Como avaliar a eficácia do trabalho efetuado?

Este trabalho analisa o Programa de Formação de Utilizadores realizado pela Direção de Serviços de Documentação da UAb, no ano de 2017.

Literacia da informação na UAb

O Modelo Pedagógico Virtual da UAb (Pereira, 2007) assenta em quatro linhas de força: a aprendizagem centrada no estudante, a flexibilidade, a interação e a inclusão digital. Partindo destas permissas, o Programa de Formação de Utilizadores da Direção de Serviços de Documentação da UAb, desenvolvido de modo sistemático desde 2012, tem sido pensado e é, numa perspetiva de avaliação e melhoria contínua, (re)desenhado para disponibilizar uma oferta diversificada e abrangente que corresponda, nos conteúdos como no modo de acesso, às reais necessidades da academia.

Pretendemos contribuir ativamente para dotar a comunidade académica da UAb de competências informacionais necessárias a um bom desempenho académico, garantindo que essas competências tenham um impacto positivo nas suas vidas pessoais e profissionais, ao longo da vida.

Pretende-se que a distância não constitua impedimento para garantir uma resposta pró-ativa, às necessidades dos utilizadores, promover uma maior e melhor utilização dos recursos de informação, potenciar a maximização dos programas de aprendizagem da Universidade e a produção de conhecimento.

A estratégia de implementação contempla diferentes vertentes de atuação, e passa pelo envolvimento e colaboração das estruturas académicas da UAb, nomeadamente o corpo docente e a Associação Académica. Para além da promoção do acesso aos serviços de informação e aos recursos disponibilizados, pretende-se formar utilizadores autónomos no processo de recuperação da informação, ajudar a desenvolver o sentido crítico, essencial para os processos de identificação e seleção dos recursos de informação e o uso ético da informação.

O Programa é composto por sessões de formação, realizadas em regime presencial e virtual, e por guias e tutoriais, gravados e disponibilizados no Portal da UAb. A oferta formativa é definida semestralmente. Para responder a necessidades específicas e não elencadas na oferta pré estabelecida, os Serviços estão disponíveis para realizar sessões de formação ou desenvolver outra tipologia de conteúdos, sempre que requerido. Alguns dos conteúdos disponibilizados resultam do estabelecimento de parcerias com entidades externas à UAb. Todos os procedimentos, desde a inscrição até ao envio do questionário de satisfação, são efetuados de modo exclusivamente virtual.

Em 2017 foi apresentada a proposta de realização de 27 sessões de formação, a realizar em horário laboral e com possibilidade de acesso presencial e virtual. Foram rececionadas 318 inscrições. Face ao reduzido número de inscrições em algumas das sessões, apenas se realizaram 17 das 27 sessões previstas.

Dos 291 inscritos nas sessões realizadas, 195 (67%) marcaram presença. O número médio de participantes por sessão foi de 11. O modo de participação foi maioritariamente virtual 77%.

Adicionalmente ao Programa de Formação pré estabelecido, foram realizadas, a pedido de docentes da

UAb, 4 sessões de formação. Estas sessões decorreram em horário pós laboral e tiveram acesso exclusivamente virtual. Foram registadas 133 inscrições, sendo que 100 (76%) se converteram em participações efetivas. O número médio de participantes foi de 25 formandos por sessão, um valor bastante superior ao valor de 11 formandos por sessão registado nas ações efetuadas em horário laboral.

A maioria dos formandos corresponde à tipologia “estudantes de 1º Ciclo” (39%). Em segundo lugar (30%) surge a comunidade UAb (docentes e colaboradores não docentes), em terceiro lugar (20%) o grupo relativo a estudantes do 2º Ciclo e em 4º lugar (9%), os alunos de 3º Ciclo, e os restantes correspondem a utilizadores externos à UAb. Nesta análise realça-se a relevância da participação de docentes e colaboradores não docentes da UAb, nas sessões de formação.

As principais temáticas abordadas nas sessões de formação e nos tutoriais foram: direito de autor, pesquisa e fontes de informação, normalização e referenciação, publicação e avaliação da produção científica e acesso aberto.

O grau de satisfação para com a ação de formação, é expresso pelo formando através do preenchimento e envio, por email, de um inquérito, articulado em torno de 4 parâmetros: Adequação Temática, Conteúdo Informacional, Organização e Divulgação. Os resultados obtidos foram: Adequação Temática, 89,4% dos formandos mostraram-se muito satisfeitos e 10,6% satisfeitos. Conteúdo Informacional, 82,2% dos formandos mostraram-se muito satisfeito e 17,8%, satisfeitos. Organização, 78,3% dos inquiridos mostraram-se muito satisfeitos, 20,3% satisfeitos e 1,4% insatisfeitos. Divulgação, 71,3% dos inquiridos mostraram-se muito satisfeitos, 24,8% satisfeitos e 3,9% insatisfeitos.

Todavia, os questionários avaliam a utilidade das sessões, conforme percecionadas pelos formandos, mas não o seu impacto efetivo na melhoria das suas competências, aferida através de indicadores de aprendizagem objetivos. Esta é uma fraqueza que reconhecemos ao projeto, e que pretendemos ultrapassar de modo a que o mesmo se possa estruturar de modo consistente e sustentado.

Considerações Finais

A análise global do Programa de Formação de Utilizadores no ano de 2017 permitiu aos Serviços de Documentação efetuar uma reflexão informada sobre a eficiência do mesmo face aos objetivos propostos e extrair indicadores relativos à adequação dos serviços e dos recursos disponibilizados, face ao perfil dos utilizadores.

O cruzamento do feedback relativo à avaliação do grau de satisfação dos formandos, o aumento dos índices de utilização dos recursos e ainda o aumento do número de solicitações relativas à realização de sessões de formação específicas e/ou em horário pós laboral, aferem o interesse da comunidade pelo trabalho realizado, logo a relevância do mesmo.

Sabemos em que medida o projeto influencia as dinâmicas do Serviço. Os indicadores permitem-nos refletir sobre a adequação dos serviços e recursos e reavaliar os processos internos de trabalho. Todavia, a avaliação efetiva da eficácia do trabalho efetuado, é uma dimensão que não é cumprida pois o modelo implementado não permite avaliar o impacto das ações ao nível da aquisição efetiva de competências por parte dos formandos. Esta é uma contingência que nos limita, que limita o próprio projeto, e que pretendemos, naturalmente, ultrapassar.

Face ao perfil da comunidade UAb, concluímos que, para obter vantagens educativas e de eficiência na estratégia de promoção da literacia da informação, o modelo de comunicação implementado deve centrar-se na oferta de conteúdos formativos de modo assíncrono. O contacto síncrono, no formato sessão de formação, não deverá ser descartado, mas só deverá ser considerado mediante solicitação dos utilizadores. O objetivo, o âmbito, os conteúdos, o horário e o modo de acesso deverão também ser flexíveis e ponderados, sessão a sessão. Consideramos ainda que o envolvimento efetivo do corpo docente e a sua articulação com os Serviços de Documentação na definição de necessidades, objetivos e metas a alcançar, será da maior relevância.

Numa instituição cujos processos de transferência do conhecimento se estruturam em torno de dinâmicas virtuais, os procedimentos implementados pelos Serviços de Documentação deverão, naturalmente estruturar-se de acordo com esta lógica e estas dinâmicas. Para que o esforço desenvolvido pelos Serviços seja percecionado pelos estudantes, os procedimentos têm que ser estruturados em torno de um

espaço e de um tempo que não são reais, de modo a permitir que a distância se consubstancie, de modo eficiente, em aproximação e em criação de valor.

Pretendendo que na UAb, a literacia da informação se constitua como vetor estratégico para o desenvolvimento académico, do ponto de vista prospetivo, os dados recolhidos constituem-se como evidências que permitirão sustentar uma proposta de integração da literacia da informação, de forma certificada e em rede, na Universidade Aberta.

Referências bibliográficas

ASSOCIATION OF COLLEGE RESEARCH LIBRARIES (ACRL) (2016) - *Framework for information literacy for higher education* [Em linha]. Chicago: Association of College & Research Libraries. [Consult. 28 jun. 2018]. Disponível na Internet: <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>

GT-BES (2015) - *Recomendações para as bibliotecas de ensino superior* [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 28 jun. 2018]. Disponível na Internet: https://www.bad.pt/noticia/wp-content/uploads/2015/12/Recomendacoes_GT-BES_2016_final.pdf

LOPES, Carlos [et al.] ed. (2016) - *Literacia da informação em contexto universitário*. [Em linha]. Lisboa: Edições ISPA. [Consult. 28 jun. 2018]. Disponível na Internet: <http://hdl.handle.net/10400.12/5067>. ISBN 978-989-8384-44-7

PEREIRA, Alda [et al.] (2007) - *Modelo pedagógico virtual da Universidade Aberta: para uma universidade do futuro* [Em linha]. Lisboa: Universidade Aberta. [Consult. 28 jun. 2018]. Disponível na Internet: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/1295>. ISBN 978-972-674-493-1