

IMPACTE DO SERVIÇO DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES DA BIBLIOTECA FCT/UNL

ANA ROXO & ROSÁRIO DUARTE
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA—FACULDADE DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA—DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA
CAPARICA –ALMADA
biblioteca@fct.unl.pt

PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES DA BIBLIOTECA FCT/UNL

Em 2004/2005 realizámos um estudo junto dos nossos utilizadores no qual aferimos que as principais necessidades se situavam ao nível do apoio às pesquisas, da localização de informação científica, e da utilização dos recursos. Com base nestes resultados, iniciámos, em 2007/2008, o nosso programa de Formação que actualmente se desenvolve em duas frentes:

FORMAÇÃO INICIAL - "Biblioteca 0"

Destinada a todos os alunos de primeiro ano e de carácter obrigatório. Objectivo: familiarizar os alunos com os espaços, recursos e serviços que a Biblioteca disponibiliza. Trata-se de uma disciplina do projecto "Matemática 0", cujos objectivos são receber os novos alunos e promover a sua integração na Faculdade.

FORMAÇÃO AVANÇADA

De carácter facultativo, esta formação destina-se a todos os utilizadores. Objectivos: seleccionar fontes de informação, desenvolver estratégias de pesquisa, avaliar fontes de informação, estruturar um trabalho científico, utilizar softwares de gestão bibliográfica.

OBJECTIVOS DO ESTUDO EM ANÁLISE

As razões que nos levaram a realizar este estudo prendem-se, numa lógica de melhoria contínua, com a necessidade de estar atentos às expectativas dos nossos utilizadores, saber qual a melhor forma de os apoiar, assim como recolher sugestões a ter em conta no estabelecimento de um novo programa de Formação de Utilizadores.

METODOLOGIA / OBJECTIVOS DO ESTUDO

A Biblioteca da FCT/UNL realizou um estudo sobre o impacte da Formação de Utilizadores, em Julho de 2009 através da realização de um inquérito lançado na plataforma Moodle, cuja população-alvo eram os alunos, docentes e investigadores da Faculdade.

No inquérito aos alunos foram aferidas questões como:

- percentagem de alunos frequentou as sessões de Formação Inicial
- Competências adquiridas nas sessões,
- grau de satisfação,
- grau de dificuldade em utilizar os recursos da Biblioteca no caso dos utilizadores que não receberam formação inicial

Ao nível da formação avançada, foi aferido:

- grau de conhecimento do programa de formação
- percentagem de Alunos/Docentes/Investigadores que frequentou as sessões
- grau de concordância com a utilidade das sessões
- conteúdos que consideram ter aprendido nas sessões,
- grau de satisfação,
- razões pelas quais não frequentaram as sessões de formação

Com o inquérito a docentes/investigadores, recolhemos igualmente dados sobre a utilidade de um programa de Literacia da Informação e possíveis estratégias a implementar.

RESULTADOS

Podemos dizer que o impacte da Formação de utilizadores é **diminuto**, pois:

- 8% dos alunos inquiridos declararam-se **nem satisfeitos/nem insatisfeitos** com a formação contra 7% que se declararam **satisfeitos**. Dos professores inquiridos 6% declararam-se satisfeitos e 4% totalmente satisfeitos
- 18% dos alunos inquiridos assistiu à Formação inicial
- 11% dos professores inquiridos assistiu às sessões de formação avançada
- 4% dos alunos inquiridos assistiram às sessões de formação avançada
- 61% dos professores e 63% dos alunos justificam a sua não assistência com a falta de tempo
- 52% dos alunos e 10% dos professores justificam a sua não assistência com o facto de não considerarem importante, demonstrando assim que a formação é encarada como uma actividade suplementar.

No entanto, podemos constatar alguns efeitos positivos a nível de concordância com a utilidade da formação e a nível da satisfação por parte dos professores.

As mais-valias evidenciadas foram:

- aprender mais sobre recursos informacionais
- aprender mais sobre métodos de pesquisa
- aumentar as competências para localizar a informação necessária
- localizar a informação de forma mais rápida

A receptividade dos professores quanto a **projectos de LI** foi considerada boa dado que 87% dos inquiridos considera útil um programa desta natureza.

São apontados como principais **contributos**:

- Avaliação de fontes de informação 56%
- Desenvolvimento do pensamento crítico 56%
- Reforço de técnicas de pesquisa 55%

- Encarar a biblioteca como um espaço de aprendizagem 51%
- Desenvolvimento do processo de autonomia 38%
- Estabelecer parcerias entre o corpo docente e os bibliotecários 38%
- Criar uma disciplina de Metodologia da Investigação 38%

CONCLUSÕES:

Mais do que transmitir conhecimentos sobre a utilização da Biblioteca (a nível de recursos e serviços), importa munir os utilizadores das ferramentas que lhes permitam tornar-se literatos em informação.

Cada vez mais, o profissional da informação deve estar atento ao comportamento informacional dos utilizadores e saber qual a melhor forma de comunicar com eles.

A utilização eficaz da informação impõe uma redefinição dos conceitos de base e das finalidades e objectivos da Formação na Biblioteca, tendo como principal finalidade transmitir o valor da informação como veículo indispensável à apropriação de saberes e conhecimentos únicos para assegurar o desenvolvimento pessoal e competências a nível profissional.

BIBLIOGRAFIA

Hill, M. M., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.

Morigi, V. J., & Pavan, C. (2004). Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, 33(1).

Payne, P., & Poll, R. (2006). Impact measures for libraries and information services. [Research paper]. *Library Hi Tech*, 24(4).

Portmann, C. A., & Roush, A. J. (2004). Assessing the effects of library instruction. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(6).

Quinn, B. (May 2000). The McDonaldization of Academic Libraries? *College & Research Libraries*, 61(3).

Silva, A. M. d., Marcial, V. F., & Martins, F. (2007). *A Literacia informacional no Espaço Europeu de Ensino Superior: Fundamentos e objectivos de um projecto em várias fases*. Paper presented at the Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação: 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Retrieved from <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM31.pdf>

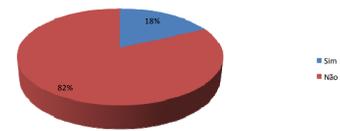
Universo Inquirido

Alunos = 530

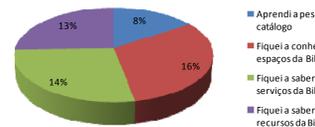
Docentes/Investigadores = 71

FORMAÇÃO INICIAL

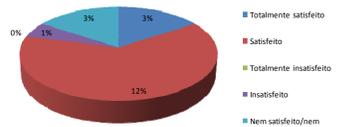
Frequência F. Inicial



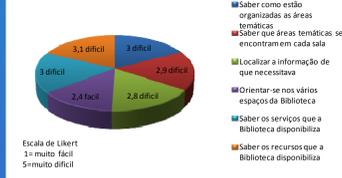
Competências F. Inicial



Grau de satisfação - F. Inicial

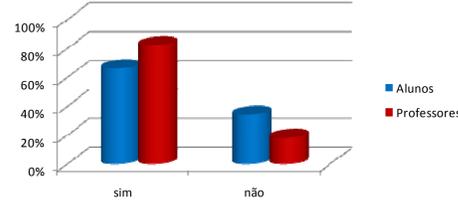


Grau de dificuldade nas 1as visitas

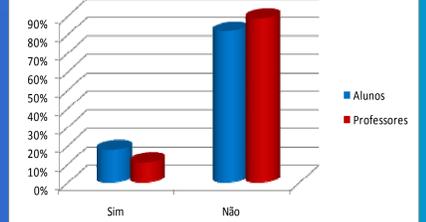


FORMAÇÃO AVANÇADA

Conhecimento do programa de Formação de Utilizadores da Biblioteca



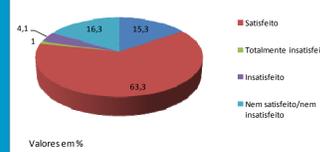
Assistência às sessões Formação Avançada



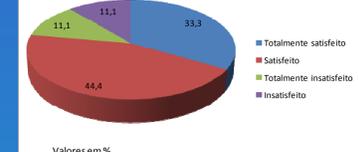
Razões da não assistência



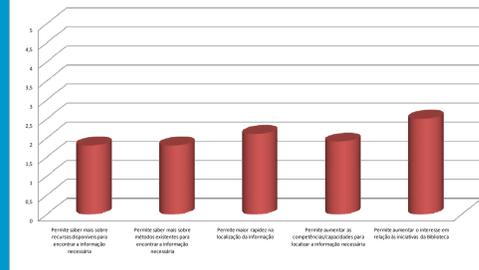
Grau de satisfação (alunos)



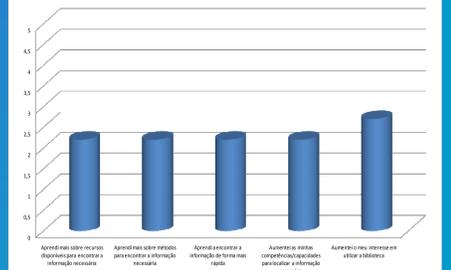
Grau de satisfação (professores)



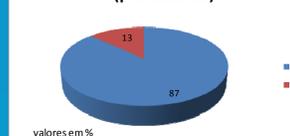
Grau de concordância utilidade sessões - Professores



Grau de concordância utilidade sessões - Alunos



Utilidade de um programa de LI (professores)



Um projecto de LI engloba:

